

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah prioritas utama dan menjadi tanggung jawab dasar sebagai wujud pemberian pelayanan optimal untuk masyarakat. Selain itu, pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik memiliki peran penting dalam pengadaan layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara khusus mengamanatkan penyelenggaraan layanan publik yang memiliki kualitas baik, cepat, mudah, dan terjangkau.

Pelayanan publik kian menjadi penting karena berdampak pada berbagai kepentingan dan tujuan masyarakat yang beraneka ragam. Pelayanan publik dapat diadakan oleh entitas pemerintah maupun nonpemerintah. Sebagai organisasi birokrasi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik, pemerintah harus berfokus pada penyediaan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Pelayanan publik yang prima adalah usaha pemerintah dalam mengupayakan pengadaan pelayanan optimal, dengan harapan agar masyarakat puas atas layanan terkait dan kebutuhan mereka terpenuhi.

Pelayanan publik adalah ujung tombak dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk memenuhi

kebutuhan efisiensi dan transparansi, pemerintah harus terus berinovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Di zaman digital ini, *e-government* telah menjadi suatu alternatif yang banyak direalisasikan guna mendorong peningkatan mutu pelayanan publik. *E-government* memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam menjangkau layanan pemerintah. Diharapkan dapat mengurangi birokrasi dan mempercepat proses penyampaian layanan.

Melalui *e-government*, pemerintah dapat menyediakan layanan-layanan seperti pembayaran pajak online, pendaftaran kendaraan, pengajuan izin, dan akses informasi publik melalui situs web, aplikasi seluler, atau platform elektronik lainnya. Pendekatan ini juga dapat membantu meningkatkan aksesibilitas layanan pemerintah bagi individu dan kelompok. *E-government* dapat membantu meningkatkan efisiensi pemerintah dengan mengurangi biaya administrasi, waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan, dan memungkinkan integrasi sistem yang berbeda di dalam pemerintah. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menyediakan landasan hukum untuk pengembangan *e-government* di Indonesia. Regulasi tersebut ialah tonggak penting dalam upaya pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Pembangun *Internet of Things* (IoT) di Indonesia memiliki peran sentral dalam transformasi digital sektor publik. Dengan dukungan regulasi yang kuat, mereka dapat menciptakan solusi inovatif berbasis IoT yang mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pada dinamika layanan

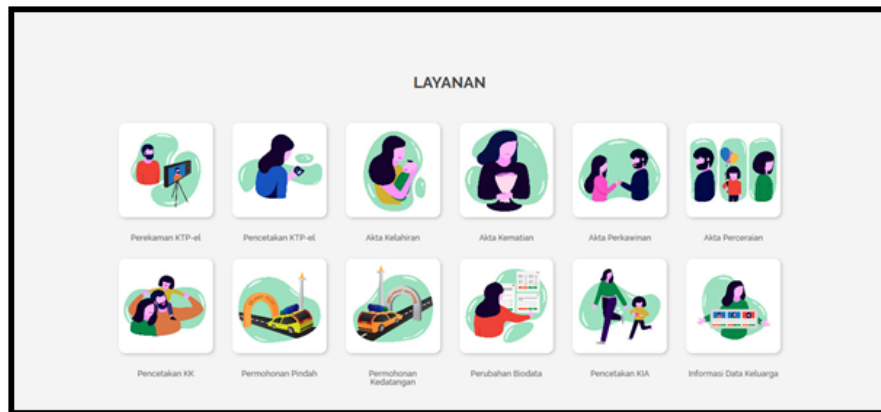
publik. Kolaborasi yang erat antara pemerintah, pembangun IoT, dan masyarakat akan menjadi kunci keberhasilan dalam mewujudkan cita-cita pemerintahan yang berbasis data dan berorientasi pada masyarakat.

Perkembangan IoT di Indonesia terus mendorong inovasi dalam pelayanan publik. Teknologi IoT memungkinkan pengumpulan dan analisis data secara langsung, yang sangat berharga untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan. Dalam konteks Dukcapil, penerapan IoT dapat membantu untuk memantau dan mengelola layanan secara lebih efisien. Perkembangan IoT di Indonesia telah membuka peluang baru bagi inovasi pelayanan publik, terutama di ranah kependudukan serta perencanaan sipil. Berkat kemampuan IoT dalam mengumpulkan serta menganalisis data secara langsung, proses pemantauan dan pengelolaan layanan Dukcapil menjadi jauh lebih efisien. Sebagai contoh, IoT dapat dimanfaatkan untuk memantau antrean di kantor Dukcapil sehingga masyarakat dapat memperkirakan waktu tunggu.

Transformasi digital layanan publik di Indonesia dibantu oleh Internet of Things. Penerapan IoT dalam konteks Dukcapil berpotensi menghasilkan inovasi yang signifikan. Bayangkan jika Internet of Things dapat digunakan untuk membuat sistem yang dapat secara otomatis memutakhirkan data status sipil ketika terjadi perubahan seperti kelahiran, kematian, atau kepindahan.

Pengembang IoT di Indonesia tengah menghasilkan berbagai inovasi yang membantu pemerintah. Inovasi pelayanan publik telah diterapkan di Kota Jakarta Timur. Kota ini adalah salah satu tempat dengan populasi tertinggi. Sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Provinsi DKI Jakarta, yang dapat diunduh di *smartphone*, membantu pemerintah Kota Metropolitan Jakarta Timur mengelola dokumen kependudukan. Aplikasi ini disebut "**Alpukat Betawi**," yang merupakan kepanjangan "**Akses Langsung Dokumen Kependudukan yang Cepat dan Akurat.**"



Gambar 1. 1 Fitur Layanan Aplikasi Alpukat Betawi

Sumber: <https://Alpukat-Dukcapil.jakarta.go.id>

Penerapan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Manajemen Kependudukan adalah langkah positif dalam usaha meningkatkan kualitas serta akurasi data kependudukan, memperkuat integrasi data kependudukan di berbagai sektor pembangunan, mendorong tercapainya pelayanan publik yang lebih baik, dan mempercepat pembangunan daerah. Layanan masyarakat dan melindungi hak serta privasi penduduk.

Pemerintah Kota Jakarta melakukan sebuah inovasi untuk pembuatan dokumen kependudukan dengan menerapkan governansi digital. Sehingga, semua kepengurusan dokumen bisa dilakukan secara daring dengan waktu kapanpun. Dengan inovasi tersebut pemerintah diharapkan dapat meningkatkan

kualitas pelayanan publik secara efisien. Alpukat Betawi di harapkan dapat memberikan ekspektasi baik kepada masyarakat atas adanya digitalisasi dalam penerbitan dokumen kependudukan. Pelayanan yang disediakan oleh Alpukat Betawi telah memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan yang resmi.

Masih ada masalah terkait penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur. Seperti inovasi-inovasi tersebut belum berhasil mengatasi permasalahan warga Jakarta Timur. Salah satu permasalahan utama yang sering ditemui adalah kesenjangan antara kompetensi yang dibutuhkan untuk mengoperasikan dan mengembangkan aplikasi Alpukat Betawi dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam bidang teknologi informasi, khususnya terkait dengan pengembangan aplikasi hal itu dapat menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi ini. Selain itu, minimnya pemahaman mengenai konsep pelayanan publik yang berbasis teknologi juga dapat berdampak pada kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat. Hal ini berlandaskan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dukcapil Kota Jakarta Timur belum terbiasa menggunakan layanan daring (Cindy 2023).

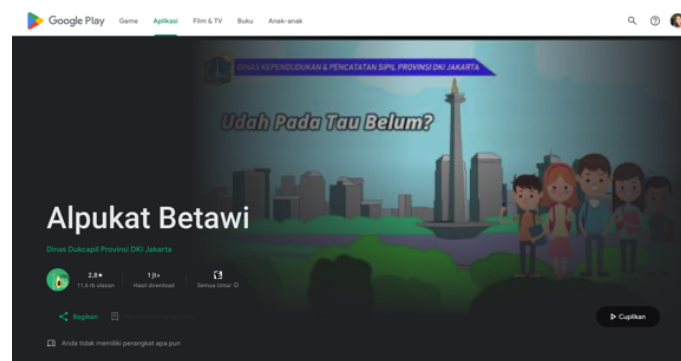
Optimalisasi penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia yang mengoperasikannya. Kurangnya pelatihan yang memadai bagi petugas, rendahnya literasi digital di beberapa kalangan, atau kurangnya motivasi dalam mengadopsi teknologi baru. Keterbatasan kompetensi ini dapat menyebabkan kesalahan dalam

pengoperasian aplikasi, sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi sebagai upaya modernisasi pelayanan kependudukan di Jakarta Timur sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia. Terdapat kesenjangan antara kebutuhan kompetensi yang diperlukan untuk mengoperasikan aplikasi ini dengan kompetensi yang dimiliki oleh petugas saat ini menjadi permasalahan yang krusial. Kurangnya pendidikan dan lambatnya penyesuaian terhadap perubahan teknologi sering kali menghalangi optimalisasi penggunaan aplikasi dan memengaruhi kualitas layanan yang disediakan untuk masyarakat. (Wahyuni 2023).

Hadirnya penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi sangat mendukung masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Jakarta Timur. Kualitas produk pada Aplikasi Alpukat Betawi masih ditemukan kekurangan, yaitu sering terdapat gangguan server ketika menggunakan aplikasi tersebut dan aplikasi sering tertutup otomatis. Pengguna sering mengalami aplikasi yang tiba-tiba berhenti berjalan di tengah-tengah proses yang membuat mereka harus memulai kembali dari awal. Hal ini tentu sangat mengganggu dan mengurangi efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan. Kurangnya integrasi sistem antara Aplikasi Alpukat Betawi dan proses administrasi di tingkat kelurahan. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk menerima pengajuan dokumen secara langsung dari masyarakat, sering kali dokumen yang diterima tidak sepenuhnya terintegrasi dengan sistem yang ada di kelurahan. Hal ini menyebabkan penumpukan permohonan dan keterlambatan dalam pemrosesan dokumen (Dimetrio,

Setianingsih dan Lituhayu 2022). *Help desk* yang tidak merespons, ketika pengguna mengalami kendala dan mencoba menghubungi *help desk* untuk mendapatkan bantuan, seringkali mereka tidak mendapatkan respons yang cepat atau bahkan sama sekali tidak ada respons. Hal ini membuat pengguna merasa frustrasi dan tidak terbantu. Fitur unggah dokumen yang merupakan bagian penting dalam proses pengajuan permohonan, seringkali mengalami kendala. Dokumen yang diunggah gagal tersimpan atau proses unggah terhenti di tengah jalan. Hal ini menyebabkan pengguna harus mengulang proses unggah berkali-kali. Masalah-masalah teknis tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa stabilitas dan kinerja aplikasi Alpukat Betawi masih perlu ditingkatkan.



Gambar 1. 2 Penilaian Aplikasi Alpukat Betawi
Sumber: <https://Alpukat-Dukcapil.jakarta.go.id>

Dalam situasi ini, pengguna mengeluhkan pemakaian aplikasi ini dengan memberikan penilaian rata-rata 2,1 dari 5 di platform *Google Play Store*, dengan minimal satu juta pengguna mengunggah melalui *Google Play Store*. Ketika dinilai melalui *APP Store*, aplikasi ini mendapatkan rating 1,3 dari 5 poin, dengan paling tidak 500 pengguna memberikan komentar. Jumlah Pengguna yang Mengeluhkan Ulasan Melalui Komentar.

“Aplikasi gak guna. Karena pada akhirnya tetap harus ke kelurahan menyerahkan berkas2nya. Kalo alasan agar bisa lebih efektif, sama aja. Gak perlu seolah2 digitalisasi kalau nyatanya masih pakai sistem jadul juga.” (Muhammad Faqih, 2024)

Terdapat keluhan yang dimana penyerahan dokumen kelengkapan dilakukan secara manual.

“Aplikasi Slow respond, ada no wa tapi ga aktif, status dan pengajuan juga kaya di cuekin kaya aplikasi budeg .. aplikasi buat bingung aja. ...aplikasi yg buat karyawan pemerintah ga ada kerjaan ..jadi pada santai yeee. ... Selamat ya ... Atas pelayanan nya yg ga berguna,” (Neta Jess, 2021).

Keluhan lainnya dari masyarakat mengenai lambannya respon dari pegawai Dukcapil yang dimana dalam menanggapi kesulitan masyarakat.

“Payah. Percuma update data pake aplikasi ini,pas mau ambil ke kelurahan di cetak ny sama aja (data masih yg lama), lalu komplain dan diedit lg sm orang kelurahan nya. Tidak singkoron antara aplikasi dan data yg di kelurhan. Harusny sudah tnggl print dg data yg sdh di update di apk Alpukat ini. Hadeh,” (Muntaziah Ziah, 2021)

Pihak kelurahan mengungkapkan keluhan karena sistemnya belum terintegrasi sehingga data dalam aplikasi tidak sesuai dengan data di desa. Sehingga pegawai kelurahan mengecek kembali data tersebut untuk mensinkronkan data dari aplikasi dengan kelurahan.

“Login gak bisa, daftar gak bisa, terus aku instal buat apa? Hehehe... Horee, Sekarang login udah bisa... Tapi upload dokumen gk bisa di apk, harus tetep ke tempat, wahh.. :D,” (DhanStep, 2024)

Ujar salah satu masyarakat yang menyampaikan bahwa tidak bisa mengunggah dokumen di Aplikasi Alpukat Betawi. Keluhan dan penilaian tersebut menunjukkan suatu ekspresi masyarakat bahwa masyarakat masih belum puas dalam menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah pengguna aplikasi Alpukat Betawi yang besar membuat keluhan dan penilaian negatif menjadi cerminan dari kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap layanan

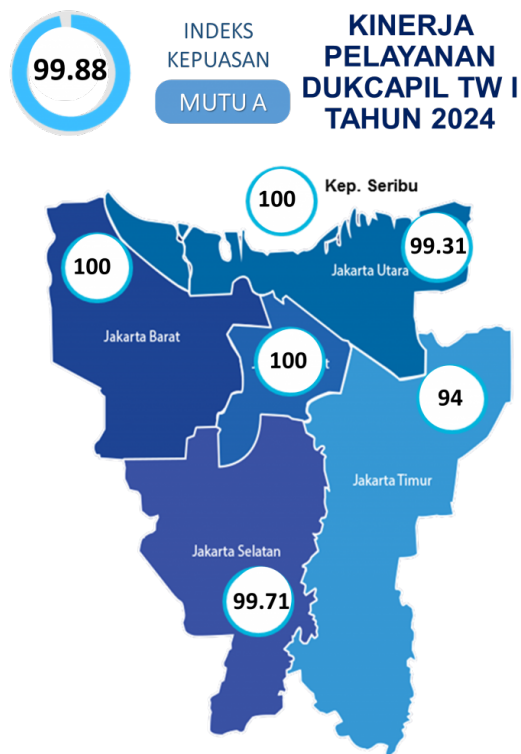
administrasi kependudukan di Jakarta. Dengan jumlah penduduk DKI Jakarta yang padat, ketidakpuasan terhadap aplikasi Alpukat Betawi dapat menjadi indikator adanya permasalahan yang lebih luas dalam sistem pelayanan publik

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta Berdasarkan Kota

Kab/Kota	Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi
	2023
Kep Seribu	28.523
Jakarta Selatan	2.235.606
Jakarta Timur	3.079.618
Jakarta Pusat	1.049.314
Jakarta Barat	2.470.054
Jakarta Utara	1.808.985
DKI Jakarta	10.672.100

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Pada tahun 2023, populasi Provinsi DKI Jakarta mencapai 10.672.100 jiwa. Kota Jakarta Timur sebagai kota yang paling padat di Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah penduduk sebanyak 3.079.618 jiwa. Adanya jumlah penduduk yang tinggi menyebabkan terjadinya berbagai permasalahan di Kota Jakarta Timur. Salah satunya adalah masalah kependudukan yang dihadapi Dukcapil Kota Jakarta Timur. Jumlah penduduk yang besar di Jakarta Timur memberikan tantangan yang signifikan bagi Dukcapil dalam memberikan layanan kependudukan yang berkualitas. Dengan jumlah penduduk yang besar dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi, mempertahankan nilai IKM yang tinggi menjadi tantangan tersendiri bagi Dukcapil Jakarta Timur.



Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat di Dukcapil

Sumber: <https://kependudukancapil.jakarta.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm/>

Berlandaskan atas survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) triwulan pertama tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta secara keseluruhan memperoleh nilai rata-rata yang sangat baik, yaitu 99,88 dengan predikat mutu A. Namun, hasil survei menunjukkan bahwa nilai IKM pada Dukcapil Kota Jakarta Timur sudah sangat baik tetapi lebih rendah di banding dengan kota lain di DKI Jakarta, yakni sebesar 94. Jumlah penduduk Kota Jakarta Timur yang perkembangannya sangat signifikan membuat peneliti berfokus pada Dukcapil Kota Jakarta Timur guna merealisasikan kajian lebih dalam untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat berpengaruh terhadap

rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, dan merumuskan rekomendasi perbaikan.

Secara subjektif, permasalahan yang berada di masyarakat Kota Jakarta Timur dapat memberikan dampak negatif pada kualitas pelayanan yang disediakan aparaturnya penyedia layanan. Melalui temuan terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Jakarta Timur telah dilakukan penelitian terdahulu yang dilakukan mengenai tidak optimalnya implementasi Aplikasi Alpukat Betawi di Kota Jakarta Timur (Dimetrio, Setianingsih dan Lituhayu 2022) ditemukan isu yang berkaitan dengan penerapan kebijakan implementasi Aplikasi Alpukat Betawi telah berhasil mengatasi beberapa permasalahan awal. Namun, tantangan seperti kurangnya tenaga kerja dan kendala teknis yang berdampak pada pengguna maupun pengelola sistem masih menjadi hambatan utama dalam mencapai tujuan optimal dari aplikasi ini.

Adapun penelitian lainnya hanya membahas inovasi Aplikasi Alpukat Betawi dalam memberikan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di DKI Jakarta (Rahman, Azani and Rengganis 2022). Penelitian ini mengemukakan bahwa Aplikasi Alpukat Betawi belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dikarenakan masih terdapatnya kesulitan dalam penggunaan dan sistem daring yang masih sering terjadi gangguan. Dari permasalahan tersebut, penulis mengkaji mengenai perkembangan inovasi layanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi.

Permasalahan-permasalahan pada penggunaan Aplikasi Alpukat Betawi pada penerbitan dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Jakarta Timur masih sering ditemukan. Hal itu dapat menjadi penghambat dalam perkembangan inovasi layanan, akibatnya terdapat penurunan kualitas pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Peran sumber daya manusia yang berada di Dukcapil Kota Jakarta Timur dalam pengoperasian Aplikasi Alpukat Betawi sangatlah berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan penerbitan dokumen. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara kompetensi SDM dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jakarta Timur. Oleh karena itu, penelitian ini diberi nama "Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Inovasi Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan".

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya gangguan dari Aplikasi Alpukat Betawi yang menghambat proses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan.
2. Tidak terintegrasinya sistem dalam pelacakan status layanan sehingga menyebabkan tidak akuratnya informasi.
3. Petugas belum memiliki kompetensi yang cukup untuk mengoperasikan dan memelihara sistem.

4. Petugas yang kurang merespon kesulitan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berlandaskan atas uraian, maka perumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah ditemukan hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?
2. Apakah ditemukan hubungan antara inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?
3. Apakah ditemukan hubungan antara kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan atas penulisan ini yaitu:

1. Guna menguji hubungan kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.
2. Guna menguji hubungan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.
3. Guna menguji hubungan kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Pada temuan ini, diharapkan dapat menyumbangkan manfaat pada pertumbuhan dinamika ilmu administrasi publik terkait penerapan layanan publik pada inovasi terhadap kepuasan masyarakat pada pencetakan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Kota Jakarta Timur. Selain itu, temuan ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan atas berbagai penelitian selanjutnya yang memiliki keselarasan topik mengenai layanan publik.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Temuan ini direalisasikan dengan berlandaskan atas hasil dari dinamika pembelajaran yang berlangsung selama perkuliahan. Materi yang diuraikan pada temuan ini juga berlandaskan atas materi yang diberikan di perkuliahan sebelumnya.

2. Bagi Instansi Terkait

Temuan ini berupaya untuk mendorong peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan di Kantor Dukcapil Kota Jakarta Timur dengan berkontribusi atas saran atau masukan positif.

3. Bagi Universitas Diponegoro

Hasil atas temuan ini dapat dijadikan rujukan informasi dan pengembangan teori bagi Universitas Diponegoro. Selain itu, juga bisa dijadikan masukan bagi para peneliti untuk meneliti permasalahan

terkait hal yang sama, lebih tepatnya dalam memahami kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan, dan pengaruhnya terhadap lembaga-instansi yang terkait.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah suatu kajian yang telah berhasil direalisasikan oleh suatu individu atau sekelompok orang sebelumnya yang mempunyai keselarasan terhadap temuan ini. Temuan ini berusaha untuk menjelaskan jika penelitian yang dilakukan tidak meniru penelitian yang telah direalisasikan sebelumnya. Berikut ialah temuan terdahulu terkait berbagai artikel yang telah termuat di dalam sebuah jurnal:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

NO	Nama,Tahun, dan Jurnal	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian Temuan
1.	Nadya Ramadhani (2022) Analisis Penerimaan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat Dan Akurat “Alpukat Betawi” Berdasarkan Model Delone Dan Mclean	Metode pengolahan maupun analisis data mengadopsi Structural Equation Model (SEM) dengan <i>software</i> AMOS Teori yang digunakan adalah teori Parasuraman, Berry andi Zeithaml, bahwa kualitas pelayanan (jasa) telah terbagi menjadi 5 dimensi, yaitu empati, jaminan, daya tanggap, keandalan, serta bukti langsung.	Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Alpukat Betawi.

2.	Muhammad Hafizh Husein (2022) Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021	Metode yang diadopsi ialah deskriptif kualitatif melalui wawancara serta pengumpulan data. Teori yang dimanfaatkan ialah teori Sangjit, yaitu mengenai pemanfaatan <i>e-government</i>.	Hasil dari studi ini menunjukkan Prosedur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online di Kecamatan Kramat Jati dinilai sudah memuaskan masyarakat saat ini jika dilihat dari persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan
3.	Mila Cantika, Ivan Budi Susetyo (2022) Analisis Efektivitas Layanan Kependudukan Dengan Menggunakan Aplikasi Alpukat Betawi Di Kelurahan Johar Baru	Temuan ini mengadopsi metode kualitatif dengan disertai pendekatan deskriptif. Data primer diperoleh melalui wawancara, serta data sekunder melalui observasi dan dokumentasi. Sumber data adalah beberapa informan yang terdiri dari 2 orang pemberi layanan, 3 orang penerima layanan, dan 1 orang akademisi.	Pelayanan kependudukan dengan menggunakan aplikasi 'Alpukat Betawi' sudah berjalan cukup efektif. Namun penyedia layanan perlu mendapatkan pelatihan lebih lanjut, pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Alpukat Betawi dan prosedur pelayanan masih rendah, serta jaringan internet yang belum stabil. Untuk mengatasi kendala tersebut perlu ditingkatkan pelatihan terhadap penyedia layanan, keberadaan aplikasi Alpukat Betawi beserta tata cara pelayanannya perlu dipromosikan kepada masyarakat, dan jaringan internet perlu ditingkatkan dan stabil.

4.	Sutri Sulistiyowati, Joorie M. Ruru, Dan Very DUKCAPIL. Londa (2022) Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado	Temuan ini telah berhasil mengadopsi metode kuantitatif deskriptif serta teknik pengumpulan data yang memanfaatkan stud pustaka, observasi, serta angket dalam rangka menunjang keberlangsungan kelancaran penelitian disertai jumlah sampel yang diperoleh guna mewakili populasi dengan jumlah 60 responden yang mengadopsi teknik insedental sampling, yaitu pengambilan responden berlandaskan atas kehadiran di tempat pemberian layanan di dinas terkait guna teknik analisis data yang mengadopsi koefisien determinasi.	Tingkatan rasa puas masyarakat atas pelayanan publik ialah 0,521 atau 52,1%, melainkan sisanya yaitu 47,9% yang dipengaruhi atas berbagai faktor lain. Maka, tingkatan rasa ohas masyarakat atas layanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado saling berhubungan.
5.	Andrian Tawai, Rola Pola Anto, dan Haerul Ikrar Rusli (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung	Penelitian ini menggunakan desain <i>explanatory</i> survei melalui analisis atas pengaruh variabel bebas (variabel kualitas pelayanan) atas variabel terikat (variabel kepuasan masyarakat). Teori yang diadopsi ialah teori Tjiptono, yaitu sepuluh dimensi pokok kualitas jasa.	Berdasarkan penelitian, masyarakat masih belum merasa puas, hal ini disebabkan oleh belum terpenuhinya kebutuhan akan layanan yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat dinilai kurang efektif serta kurang komunikatif. Tentunya hal tersebut memiliki keterkaitan signifikan atas kepuasan masyarakat atas perlakuan istimewa dari

			karyawan. Ditemukan pengaruh positif terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam produksi paspor di Kantor Imigrasi Kelas I di Pos Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung yaitu sebesar 27,3%. Faktor lain disebabkan atas hal lainnya yang luput dalam penelitian dan membuktikan jika dinamika pembuatan suatu paspor dipengaruhi oleh berbagai faktor yang tidak diteliti, seperti harga, emosionalitas, serta kualitas dari produk terkait.
6	Muhammad Riza Akbar Pramudya, Anita Muliawati, Ria Astriratma (2021) Judul: Analisis User Experience Pada Aplikasi Alpukat Betawi (Akses Langsung Pelayanan Dokumen Kependudukan Cepat Dan Akurat) Dengan Menggunakan Metode <i>Cognitive Walkthrough</i> Dan Metode <i>User Experience Questionnaire</i>	analisis aplikasi Alpukat Betawi mengadopsi metode <i>cognitive walkthrough</i> dan metode <i>user experience questionnaire</i>.	Ditemukan berbagai hambatan yang dialami responden ketika menuntaskan skenario tugas serta hasil keenam skala penilaian <i>user experience questionnaire (UEQ)</i> mendapatkan skor 50% hasil lebih baik, 25% hasil lebih buruk dan nilai dibawah rata-rata dengan hasil 1,00. Maka perlu diupayakan suatu langkah guna mendorong peningkatan kualitas aplikasi Alpukat Betawi melalui penyediaan tampilan baru dan mampu menghasilkan suatu

			rekomen-dasi atas perbaikan antarmuka berlandaskan polemik yang menimpa responden.
7	Muhammad Fatur Rahman, Silvia Shyfa Azani, Githa Putri Rengganis (2022) Judul: Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di DKI Jakarta	Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Aplikasi Alpukat Betawi dianggap telah berhasil mencapai berbagai indikator perwujudan kualitas layanan publik. Tetapi, konteks ini membuktikan jika “Alpukat Betawi” dinilai belum mampu untuk mewujudkan kepuasan masyarakat karena pada realisasi operasional layanan daring ini membutuhkan berbagai perbaikan guna mendorong terwujudnya pelayanan yang selaras dengan harapan. Selain itu, pemerintah setempat dituntut untuk senantiasa memberikan layanan dengan kualitas terbaik.
8	Nicodemus Dimetrio, Endang Larasati Setianingsih, Dyah Lituhayu (2023) Dimensi-Dimensi Dalam Ketidakefektifan Penerapan Aplikasi ALPUKAT Betawi Di Kota Jakarta Timur	Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan berfokus terhadap teori pelayanan publik.	Struktur Organisasi 1. Alur yang jelas pada Aplikasi Alpukat Betawi memudahkan masyarakat sebagai pemohon layanan administrasi kependudukan. 2. Hubungan antar pegawai berjalan dengan harmonis

			Sumber Daya 1. Jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah warga di kelurahan setempat 2. Kebutuhan teknis maupun non teknis dalam pengelolaan Aplikasi Alpukat Betawi tidak terdapat kekurangan Komunikasi 1. Membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. 2. Kode OTP yang selalu mengalami gangguan sehingga tidak masuk ke gawai masyarakat 3. Kurangnya respon petugas dalam menanggapi keluhan di Aplikasi ALPUKAT Betawi Disposisi 1) Penilaian pegawai teladan berdasarkan survei masyarakat 2) Kinerja pegawai yang meningkat 3) Terdapat asas transparansi pada implementas Aplikasi Alpukat Betawi 4) Berkurangnya pungutan liar
9	Selly Furima, Subijanto, Mei Indrawati (2024)	Jenis penelitiannya ialah eksplanatori, yaitu peneitian yang melakukan pengujian	Hasil Temuan: 1) Kompetensi SDM mempunyai pengaruh positif

	Pengaruh Kompetensi SDM dan Pengembangan Karier Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Di Mediasi Oleh Kinerja Pegawai	hipotesis terhadap berbagai variabel yang akan diuji keakuratannya. Sampel pada temuan ini mengadopsu sebanyak 40 responden dengan memanfaatkan pendekatan kuantitatif. Pada temuan ini, data akan dikaji lebih dalam dengan memanfaatkan analisis data SEM-PLS	serta signifikan atas kualitas pelayanan publik. 2) Kompetensi SDM mempunyai pengaruh positif serta tidak signifikan atas kinerja pegawai. 3) Pengembangan karir mempunyai pengaruh positif serta tidak signifikan atas kualitas pelayanan publik. 4) Pengembangan karir mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai. 5) Kinerja pegawai mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. 6) Kompetensi SDM mempunyai pengaruh positif signifikan atas kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai. 7) Pengembangan karir mempunyai pengaruh positif signifikan atas kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja pegawai.
--	--	--	---

10.	Retno Wahyuni Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi Dalam Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di DKI Jakarta	Tipe penelitian ini ialah penelitian kualitatif disertai jenis penelitian deskriptif. Teori yang diadopsi ialah teori inovasi menurut Saporita (2015) dan pelayanan publik menurut Mahmudi (2010)	Aplikasi Alpukat Betawi dianggap telah berhasil mencapai berbagai indikator perwujudan kualitas layanan publik. Tetapi, konteks ini membuktikan jika “Alpukat Betawi” dinilai belum mampu untuk mewujudkan kepuasan masyarakat karena pada realisasi operasional layanan daring ini membutuhkan berbagai perbaikan guna mendorong terwujudnya pelayanan yang selaras dengan harapan. Selain itu, pemerintah setempat dituntut untuk senantiasa memberikan layanan dengan kualitas terbaik.
-----	---	---	--

Dari telaah penulis terhadap penelitian terdahulu diketahui bahwa terdapat persamaan dan perbedaan. Sejauh mana program Alpukat Betawi membantu pemerintah daerah dalam mencetak dokumen kependudukan di kantor pendaftaran penduduk merupakan salah satu persamaan antara penelitian penulis dengan penelitian terdahulu.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

Istilah Administrasi dalam Pengertian Proses atau Kegiatan. Menurut (Siagian and Sondang 2007) seluruh proses dua orang atau lebih yang bekerja sama secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan disebut administrasi.

Chandler dan Plano menuturkan jika administrasi publik ialah suatu tindakan serta mengoordinasikan sumber daya dan organisasi publik untuk melaksanakan, mengembangkan, dan mengawasi keputusan kebijakan publik (Pasolong 2007). Adapun teori administrasi publik, Menurut (Dimock 1992) administrasi publik didefinisikan sebagai produksi suatu barang dan jasa yang direncanakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen.

Woodrow Wilson, mantan Presiden Amerika Serikat, (dalam *The Study of Administration*:1887) menekankan pada prinsip-prinsip administrasi yang efisien dan ilmiah. Wilson meyakini bahwa administrasi publik harus didasarkan pada pengetahuan dan metode ilmiah untuk mencapai hasil yang optimal.

Frederick Taylor, Bapak manajemen ilmiah, terkenal dengan konsep studi waktu dan mekanisme kerja untuk meningkatkan efisiensi pekerja. Taylor percaya bahwa dengan memecah suatu pekerjaan menjadi beberapa tugas yang lebih kecil dan terdefinisi dengan baik, pekerja dapat menjadi lebih produktif.

Henry Fayol, insinyur Prancis, mengembangkan 14 prinsip manajemen yang harus diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Prinsip-prinsip ini, seperti pembagian kerja, hierarki, dan disiplin, menekankan pentingnya struktur dan kontrol dalam organisasi. Douglas McGregor, membedakan antara teori X dan teori Y. Teori X berasumsi bahwa karyawan malas dan tidak dapat dipercaya, sedangkan teori Y berasumsi bahwa karyawan bersemangat dan ingin berkontribusi. McGregor percaya bahwa pendekatan kepemimpinan yang berlandaskan atas teori Y guna mendorong peningkatan pertumbuhan motivasi dan kinerja karyawan.

Rosenbloom dalam (Pasolong 2007), menunjukkan jika, administrasi publik ialah suatu pemanfaatan berbagai teori serta proses dalam rangka menggapai tujuan pemerintah di ranah legislatif serta eksekutif. Selain itu, administrasi juga berfungsi sebagai perantara untuk mewujudkan berbagai fungsi pengaturan serta pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat.

Dapat dikatakan jika administrasi publik ialah serangkaian aktivitas yang direalisasikan oleh dua orang atau lebih guna mewujudkan ketercapaian tujuan.

1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma berusaha untuk memberikan penjelasan terkait konsep yang direalisasikan oleh para ahli dalam pemaparan sebuah situasi terkait tumbuh kembang sebuah ilmu dengan tujuan merealisasikan analisis suatu kejadian sosial yang tengah berkembang di lingkungan masyarakat.

Berikut ialah enam paradigma administrasi publik:

Paradigma Satu (1900-1926) paradigma dikotomi politik serta administrasi. Pada paradigma ini terdapat beberapa tokoh yang turut terlibat di dalam dinamika paradigma, tokoh tersebut ialah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Godong. Berlandaskan atas karya yang mereka tulis di tahun 1900 dengan judul “*politis andi participation*”, dijelaskan jika politik dituntut untuk senantiasa fokus atas kebijakan yang selaras dengan keinginan rakyat. Selain itu, administrasi berusaha untuk mengawasi dinamika realisasi kebijakan tersebut. Adanya perbedaan beban tugas antara politik serta administrasi telah mendorong perwujudan pembentukan beberapa golongan di ranah pemerintahan. Golongan yang telah berhasil terbentuk terdiri atas badan legislatif, badan eksekutif, serta badan yudikatif. Badan legislatif didirikan dengan tujuan sebagai perantara penyalur kehendak rakyat, badan eksekutif sebagai suatu badan yang merealisasikan berbagai kehendak terkait, serta badan yudikatif yang berfungsi sebagai fondasi badan legislatif pada dinamika perwujudan suatu kebijakan, sehingga dapat tercipta harmonisasi dengan tujuan dari adanya rancangan kebijakan. Paradigma ini merealisasikan sisi pandang administrasi publik yang berupa nilai terarah dan bebas pada tujuan akan efisiensi serta ekonomi yang berasal dari *government bureaucracy*. Hambatan realisasinya ialah, paradigma ini berusaha untuk fokus terhadap aspek “lokus” saja, yaitu *government bureaucracy*. Sehingga metode dalam

pengembangan tidak sepenuhnya dijelaskan secara lebih mendalam.

Paradigma Dua Tahun 1927-1937 atau paradigma prinsip-prinsip. Pada dinamika paradigma ini juga melibatkan beberapa tokoh, seperti Willoughby, Gullick & Urwick. Tokoh tersebut yang berusaha mengenalkan berbagai prinsip administrasi dengan berfokus pada administrasi publik. Berbagai prinsip terkait telah dicantumkan pada POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*) yang memiliki sifat universal. Perbedaan antara paradigma ini dengan paradigma q ialah terletak di fokus serta lokus dari administrasi publik. Paradigma ini berusaha untuk memaparkan terkait fokus administrasi publik yang didalamnya termuat fungsi serta prinsip manajemen, sedangkan lokus tidak terpapar dengan mendalam sehingga menegaskan terkait ke-universal-an fokus. Realisasi paradigma ini menjadi penekanan akan nilai fokus dibanding nilai lokus.

Paradigma Tiga (1950-1970) ialah suatu paradigma administrasi negara yang berperan sebagai ilmu politik. Melalui buku yang berjudul "*Element of public Administration*" (Marx 1963) menggelontorkan pertanyaan terkait kemustahilan pemisalan administrasi serta politik. Di dalamnya terdapat perbedaan yang tercipta antara argumen dalam hal *value-laden politis*. Di sisi lain, pada realitanya kedua argumen terkait sama-sama berlaku. Hal inilah yang melatarbelakangi tercetusnya teori administrasi publik yang berarti teori serta politik oleh John Gaus. Berlandaskan atas paradigma tersebut, kemudian telah berhasil

menjadikan administrasi publik menjadi suatu ilmu yang mempunyai berbagai kekurangan hingga berubah menjadi suatu kelebihan di ranah administrasi publik. Paradigma ini berhasil merumuskan keterkaitan era antara administrasi publik dengan politik, yang dapat tersorot pada fokus administrasi publik yang abstrak akibat dari imbas yang berasal dari dominan politik serta prinsip administrasi. Sedangkan lokus atas paradigma ini ialah birokrasi pemerintahan.

Paradigma Empat (1956-1970), yaitu administrasi negara sebagai ilmu administrasi. Melalui paradigma tersebut berusaha untuk mendorong perkembangan prinsip yang sebelumnya sempat eksis. Fokus atas paradigma ini condong terhadap pola perilaku organisasi, realisasi teknologi modern, analisis manajemen, riset operasi, analisis system, serta sebagainya. Tumbuh kembang paradigma ini mempunyai dua arah, yaitu perkembangan di ranah ilmu administrasi yang terjadi secara natural dan diperkuat bersama disiplin psikologi sosial serta orientasi atas kebijakan publik. Fokus yang dikembangkan telah dijabarkan secara fleksibel, hal ini dilandaskan atas orientasi ke ranah administrasi publik.

Paradigma Lima (1970-sekarang) ialah paradigma administrasi negara yang menitikberatkan administrasi negara dengan titik fokus serta lokus yang telah tergambar dengan jelas. Fokus akan paradigma ini ialah kebijakan publik, teori manajemen, serta teori organisasi. Di sisi lain, lokusnya ialah permasalahan serta berbagai kepentingan publik. Pembeda diantara paradigma ini dengan berbagai paradigma sebelumnya

berada di kejelasan akan lokus dan fokusnya.

Paradigma Enam (1990-sekarang) ialah paradigma *governance*. Paradigma ini memiliki peran sebagai paradigma baru yang berlandaskan atas dinamika tumbuh kembang ilmu administrasi publik yang tersusun atas paradigma yang telah berhasil diungkapkan sebelumnya. Di dalam buku “Administrasi Publik Teori dan Aplikasi *Good Governance*” (Santosa 2008) berhasil menjelaskan pilar yang ada di dalam paradigma itu, antara lain sektor swasta, pemerintah, serta masyarakat. Perbedaan antara paradigma ini dengan paradigma lain terletak pada pemaparan akan government yang berperan sebagai penyelenggara pemerintahan. Melalui transisi dari yang semula *governance* mencirikan perihal perpaduan di dalam sektor swasta, pemerintah, serta masyarakat. Hal ini menjadi pemicu arus tumbuh kembang paradigma ke arah ke pemerintahan yang lebih baik (*good governance*).

Penelitian ini termasuk dalam paradigma 6. Hal ini disebabkan oleh adanya tumbuh kembang dalam dinamika ilmu administrasi pemerintahan yang didalamnya termuat sistematika yang baik serta ideal dengan menggabungkan berbagai paradigma terdahulu. Layanan penerbitan dokumen kependudukan yang saat ini mengimplementasikan *E-Governance*, yaitu ketika sistematika layanan telah tersusun dengan lebih baik melalui sistem online.

1.5.2.3 Manajemen Publik

Para ahli menjelaskan jika definisi manajemen publik berlandaskan atas latar belakang pendidikan, perspektif, serta pengalaman yang dianut oleh ahli terkait. (Nor Ghofur:2014) menjabarkan jika manajemen publik ialah suatu tatanan pemerintah atau manajemen pemerintah. Pada implementasinya, manajemen publik juga dapat berarti pengorganisasian, perencanaan, serta pengontrolan pelayanan untuk masyarakat. Shafritz dan Russel (Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu 2008) mengartikan manajemen publik sebagai wujud upaya suatu individu dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan merealisasikan fungsi organisasi serta pemanfaatan sumber daya dengan maksud menggapai tujuan organisasi. Dalam (Keban, Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori, dan Isu 2004) Overman menuturkan jika manajemen publik bukanlah "*scientific manajement*", meskipun sangat dipengaruhi oleh "*scientific manajement*". Manajemen publik bukanlah "*policy analysis*", bukan juga administrasi publik, merefleksikan berbagai tekanan yang muncul atas respon dari orientasi politik kebijakan di pihak lain. Manajemen publik ialah sebuah kajian interdisipliner yang bersumber dari berbagai aspek umum organisasi, serta merupakan gabungan fungsi manajemen.

Pada realitanya, dalam operasional suatu organisasi membutuhkan manajemen guna mengatur dinamika penyelenggaraan organisasi dengan tujuan menggapai hasil akhir yang diinginkan dari organisasi tersebut.

Pada instansi pemerintah dengan berfokus pada pelayanan publik, dalam rangka mewujudkan realisasi pelayanan publik yang dapat mencapai kepuasan masyarakat, diperlukan sistematika manajemen yang efektif dan efisien. (T. H. Handoko 2009) manajemen ialah suatu dinamika perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas berbagai usaha yang direalisasikan oleh anggota organisasi dengan memanfaatkan sumber daya organisasi guna menggapai tujuan organisasi, Manulang dalam (Ratminto 2012) mengartikan manajemen sebagai sebuah ilmu dan seni dalam dinamika pengaturan sumber daya manusia guna menggapai tujuan yang telah disepakati bersama. Stoner dan Freeman (Safroni 2012) mengartikan manajemen sebagai suatu dinamika perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian atas upaya anggota organisasi serta proses penggunaan seluruh sumber daya organisasi. Menurut G.R Terry dalam (Hasibuan 2009), manajemen ialah suatu dinamika khas yang didalamnya mencakup perencanaan, pengarahan, serta 13 pengendalian yang direalisasikan guna menentukan serta menggapai berbagai sasaran yang telah disepakati dengan bermodalkan berbagai sumber yang tersedia.

Suatu tatanan manajemen sebuah sektor publik yang diadaptasi dari manajemen sektor swasta tidak dapat merubah orientasi tujuan. (Mahmudi 2010) menemukan tujuh karakteristik manajemen sektor publik yang berperan sebagai pembeda dengan sektor swasta, yaitu:

- 1) Sektor publik tidak berlandaskan atas keputusan pilihan individual pada suatu pasar, tetapi berdasarkan atas pilihan kolektif pada pemerintahan, yaitu ketika tuntutan yang diajukan oleh masyarakat memiliki sifat kolektif akan disampaikan oleh lembaga yang memiliki wewenang untuk mewakili.
- 2) Pendorong gerakan sektor publik dilandaskan atas tuntutan kebutuhan sumber daya yang menjadi salah satu alasan diadakannya sektor publik.
- 3) Organisasi sektor publik dituntut untuk segera menyebarluaskan informasi kepada publik seluas mungkin guna menunjang peningkatan transparansi serta akuntabilitas 31 publik.
- 4) Organisasi sektor publik memiliki wewenang guna mewujudkan kesempatan yang setara kepada setiap elemen masyarakat guna memenuhi berbagai kebutuhan hidup.
- 5) Sektor publik senantiasa dihadapkan pada berbagai polemik pelik terkait keadilan pemerataan kesejahteraan sosial, sedangkan sektor swasta tidak demikian. .
- 6) Masyarakat dapat dikatakan sebagai suatu elemen yang memiliki kekuasaan tertinggi di struktur sebuah organisasi sektor publik.
- 7) Persaingan dapat diartikan sebagai salah satu instrumen pasar pada suatu sektor swasta, sedangkan ia berubah menjadi tindakan kolektif ketika berada di sektor publik.

Pada pendekatan manajerialisme, berbagai fungsi strategis berperan sebagai hal krusial yang perlu untuk segera di realisasikan oleh seorang manajer publik. Orientasi dari manajerialisme sektor publik terletak pada pencapaian tujuan, serta visi misi yang memiliki jangka waktu panjang (Mahmudi 2010). Dalam rangka menunjang perwujudan transisi kearah sistem manajemen yang berorientasi atas kepentingan publik, terdapat tiga fungsi dari manajemen yang berlaku di sektor swasta maupun publik, antara lain:

- 1) Fungsi strategi termasuk menentukan capaian organisasi dan prioritasnya, serta merealisasikan rencana operasional untuk mencapainya.
- 2) Pengorganisasian dan penyusunan staf, pengarahan dan manajemen sumber daya manusia, dan pengendalian kinerja adalah tugas dari manajemen komponen internal.
- 3) Fungsi konstituen eksternal menangani hubungan dengan entitas luar organisasi, organisasi lain, dan media.

Berbagai fungsi manajemen ialah elemen dasar yang senantiasa melekat pada dinamika manajemen. Tentunya hal ini akan ditetapkan oleh seorang manajer guna merealisasikan aktivitas guna menggapai tujuan. Akan tetapi, ditemukan beberapa perbedaan sudut pandang terkait berbagai fungsi manajemen oleh beberapa ahli. Henry Fayol (Safroni 2012) menyebutkan fungsi-fungsi manajemen meliputi, Perencanaan (*planing*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*),

Pengoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*). Menurut Ricki Kualitas Pelayanan. Griffin (Safroni 2012), fungsi-fungsi manajemen meliputi Perencanaan dan Pengambilan Keputusan (*planing andi decision making*), pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*leading*) serta pengendalian (*controlling*).

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*planing*) ialah salah satu fungsi fundamental manajemen, karena segala dinamikanya perlu untuk direncanakan terlebih dahulu.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian ialah suatu kegiatan menentukan berbagai pekerjaan yang perlu untuk direalisasikan, pengelompokan beban tugas serta pembagian bebas tugas terhadap setiap staf, penetapan departemen, serta penentuan hubungan.

3) Pengarahan (*Commanding*)

Pengarahan (*commanding*) ialah satu diantara fungsi lainnya yang direalisasikan setelah rencana, karyawan serta organisasi dibentuk. Apabila fungsi tersebut direalisasikan, maka proses manajemen dalam mewujudkan tujuan dapat segera dimulai.

4) Pengoordinasian (*Coordinating*)

Setelah realisasi pendelegasian wewenang serta pembagian beban kerja, maka selanjutnya diperlukan langkah pengoordinasian. Tanpa adanya arahan terkait beban tugas, maka tujuan dari dibentuknya

perusahaan tidak dapat terwujud. Koordinasi merupakan salah satu elemen krusial dalam operasional suatu organisasi, hal ini disebabkan oleh beberapa alasan berikut:

- a) Guna mengantisipasi timbulnya kekacauan;
- b) Guna menyelaraskan arah tujuan organisasi kepada karyawan;
- c) Guna pemanfaatan sarana prasarana dapat berjalan dengan optimal;
- d) Guna mewujudkan kerja sama antar elemen dalam mewujudkan ketercapaian tujuan organisasi.

5) Pengendalian (*controlling*)

Fungsi pengendalian (*controlling*) adalah fungsi terakhir dari proses manajemen. Fungsi ini sangat menentukan pelaksanaan proses manajemen, karena itu harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Manajemen Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dalam konteks penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi, manajemen pelayanan publik berperan penting dalam perencanaan dan pengembangan pada aplikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pengoptimalan penggunaan sumber daya manusia, teknologi, dan anggaran untuk mendukung operasional Aplikasi Alpukat Betawi, dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Alpukat Betawi memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan

1.5.2.4 *Good Governance*

Good Governance adalah suatu metode sebuah negara dalam merealisasikan pengelolaan sumber daya yang berlandaskan atas pembangunan masyarakat berkelanjutan guna menciptakan pemerintahan yang baik, menurut Mardiasmo (1990). Adapun menurut Agues (2013), *Good Governance*, adalah cara pemerintah untuk mengatur hubungan antara anggota organisasi. Hal itu merupakan dinamika yang direalisasikan sebagai penentu capaian yang diinginkan oleh pemerintah, penilaian terhadap performa, serta pencapaian tatanan pemerintah.

Tjokroamidjojo (1990) mengemukakan bahwa paradigma baru pada sistematika manajemen pembangunan diperlukan karena konsep *Good Governance* masih belum jelas dan beragam. Istilah ini umumnya didefinisikan sebagai "pemerintahan yang bersih dan baik". Tetapi, Komite Nasional Kebijakan Governance mendefinisikannya sebagai "pemerintahan yang berwibawa dan bersih".

Berdasarkan hal tersebut, Bintoro Tjokroamidjojo mencanangkan gagasan terkait *Good Governance* sebagai suatu paradigma baru dalam dinamika administrasi di tingkat pusat. Ia berpendapat jika pemerintah perlu dituntut menunjukkan perannya sebagai penggerak perubahan dalam komunitas di sebuah negara berkembang dengan peran sebagai agen perubahan. Tjokroamidjojo menekankan pentingnya perubahan yang dikehendaki dan peran pemerintah dalam mewujudkannya. Ia memandang bahwa kebijakan serta program pemerintah, harus dirancang untuk

mendongkrak pertumbuhan investasi pada sektor swasta berlandaskan atas persetujuan investasi. untuk mendorong investasi sektor swasta dengan persetujuan investasi dalam pemerintahan (Yenny 2013).

Pada sistem pemerintahannya, Indonesia mengimplementasikan prinsip *Good Governance* yang berperan sebagai penunjang jalannya pemerintahan. United Nations Development Programme (1997) telah berhasil membagi berlandaskan atas 9 prinsip, yaitu:

- 1) Akuntabilitas, yaitu tanggung jawab pemimpin publik kepada masyarakat untuk menyelesaikan segala permasalahan publik.
- 2) Partisipasi Masyarakat, yaitu keterlibatan masyarakat dalam mengikuti musyawarah untuk mengambil keputusan yang baik.
- 3) Transparansi, yaitu prinsip dasar guna memperoleh info terkait kepentingan luas secara mudah
- 4) Efisiensi dan efektivitas, yaitu berupa prinsip dasar yang dapat direalisasikan guna menunjang keberlangsungan keberhasilan realisasi pelayanan publik.
- 5) Kesetaraan, yaitu tidak membedakan pelayanan dan perlakuan kepada publik
- 6) Tegaknya supremasi hukum, yaitu aturan hukum dan kebijakan publik yang tepat dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.
- 7) Visi yang strategi untuk menghadapi masa yang akan datang agar pemimpin dan masyarakat sudah memiliki pandangan akan pembangunan nasional

- 8) Responsif, yang dimana seluruh lembaga dan organisasi harus berkomitmen dalam memberikan layanan prima kepada pihak yang memiliki kepentingan.
- 9) Berorientasi pada konsensus, yaitu pemerintah dapat memadai antaranya perbedaan dalam memberikan solusi terhadap keputusan yang dilakukan dengan konsensus.

United Nations Development Programs (UNDP) menjelaskan ciri-ciri *Good Governance*, yaitu :

- 1) Akuntabilitas dan partisipasi, yaitu setiap pihak yang berkepentingan harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan.
- 2) Supremasi Hukum, yaitu hukum harus ditegakkan secara adil dan konsisten untuk semua pihak tanpa diskriminasi. Institusi hukum harus independen dan tidak memihak.
- 3) Partisipasi dan Konsensus, yaitu keputusan tentang prioritas sosial, politik, dan ekonomi harus didasarkan pada konsensus yang dicapai melalui partisipasi aktif masyarakat.
- 4) Keadilan dan Inklusivitas, yaitu kepentingan kelompok miskin dan terpinggirkan harus selalu dipertimbangkan untuk proses pengambilan keputusan, terutama dalam hal alokasi sumber daya pembangunan.

Good governance merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*,

diharapkan dapat tercipta pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kompetensi sumber daya manusia yang tinggi, inovasi layanan yang tepat sasaran, dan evaluasi yang berkelanjutan merupakan langkah-langkah konkret untuk mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik

1.5.2.5 *E-Government*

Menurut World Bank, *E-Government* ialah pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi guna membangun hubungan baik bersama masyarakat (Wibawa 2009). *E-government* menurut Clay. G Weslatt implementasinya bermanfaat sebagai media menyalurkan informasi oleh pemerintah secara terstruktur, serta menunjang keberlangsungan kelancaran penyediaan layanan publik.

(Indrajit 2005) menguraikan jika *E-Government* ialah sebuah upaya guna mewujudkan situasi penyelenggaraan sistem pemerintahan yang selaras dengan sudut pandang bersama dari segelintir komunitas yang memiliki kepentingan didalamnya, untuk itu visi yang direncanakan juga wajib mencerminkan visi bersama, seperti:

- 1) Upaya perbaikan atas produktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- 2) Memperkenalkan pemerintah yang transparan serta bersih;
- 3) Mendorong peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dengan berlandaskan atas kinerja layanan yang diberikan;

- 4) Berani memberikan jaminan akan terwujudnya penyelenggaraan sebuah negara yang mengedepankan demokratis.

Melalui *e-government*, kompetensi SDM dapat dimaksimalkan untuk mengembangkan dan mengelola inovasi layanan. Inovasi layanan yang berbasis teknologi informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.5.2.6 Pelayanan Publik

Groonroos (1984) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang bersifat tidak dapat di raba, tetapi pelayanan publik dapat dirasakan dampaknya karena terjadinya interaksi antara penerima dan pemberi layanan yang dimana untuk memberikan solusi dari permasalahan dari penerimaan layanan (Ratminto 2012)

Menurut (Napitupulu 2007) menjelaskan pelayanan publik ialah sebuah rangkaian sistematis guna memenuhi kebutuhan publik dalam rangka memenuhi harapannya dengan kriteria tidak terlihat, cepat hilang, tetapi bisa dirasakan dan tidak dapat dimiliki serta orang yang dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa dari pelayanan publik.

Pelayanan publik menjelaskan penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai wewenang dalam sebuah organisasi yang selaras dengan prosedur yang telah disahkan (Thoha 2001).

Pelayanan publik ialah sebuah layanan yang direalisasikan oleh pemerintah terkait sesuai dengan kategori pelayanan yang ditawarkan dan

selaras dengan (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik yang dimana pengaturan merupakan kewajiban dari pemerintah memiliki berbagai prinsip penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan jika standar pelayanan wajib mencakup hal-hal berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, yaitu mencakup kelancaran dalam mengupayakan layanan terhadap masyarakat serta pemenuhan syarat yang dibutuhkan.
- 2) Waktu Penyelesaian, yaitu durasi tertentu sejak diajukannya permohonan yang sesuai dengan durasi penuntasan pelayanan yang telah ditetapkan.
- 3) Biaya Pelayanan, yaitu rincian biaya atau tarif pelayanan harus wajar, terperinci, dan sesuai dengan ketentuan yang telah disahkan.
- 4) Produk Pelayanan, yaitu capaian dari pelayanan harus selaras terhadap realita dan bebas dari kesalahan teknis.
- 5) Sarana dan Prasarana, ialah upaya untuk menyediakan sarana serta prasarana yang optimal sebagai salah satu upaya dalam mendorong keberlangsungan kelancaran terselenggaranya pelayanan publik, termasuk perangkat penunjang seperti meja dan kursi, serta memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Selaras dengan ketentuan perundangan, layanan publik diberikan untuk individu yang berkepentingan oleh lembaga dan organisasi. Dengan mendorong terciptanya lingkungan yang mendorong inovasi dan kreativitas

guna memberikan layanan yang efektif dan efisien, layanan publik memberikan manfaat bagi masyarakat maupun individu.

Pelayanan publik ialah suatu bentuk inisiatif guna mendorong kebermanfaatan kepada masyarakat melalui upaya penyediaan kebutuhan yang diperlukan. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik merujuk pada penyediaan layanan oleh lembaga pemerintah melalui pegawainya. Model manajemen pelayanan publik yang bersifat monolitik, birokratis, dan sentralistik, yang didorong oleh aturan pemerintah, sudah tidak relevan lagi. Model seperti ini seringkali tidak dapat bersaing di era globalisasi yang terus berubah, rentan terhadap masalah birokrasi, dan bahkan dapat merugikan semangat untuk memprioritaskan kepentingan publik.

Menurut (Barata 2004) pelayanan publik dapat dipenuhi dengan memerhatikan unsur berikut ini :

- 1) Pemberi layanan, yang merupakan entitas yang menyediakan pelayanan tertentu kepada pengguna.
- 2) Penerima layanan, yang menerima layanan dari pemberi layanan dan sering disebut sebagai konsumen atau pelanggan.
- 3) Tipe layanan, yang merujuk pada bentuk layanan oleh pihak yang menyediakan layanan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, merupakan tujuan utama dari penyediaan layanan tersebut. Evaluasi kepuasan pelanggan dilakukan dengan memperhatikan kualitas barang atau jasa yang diterima.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan mengenai pelayanan publik adalah segala bentuk penyediaan pelayanan yang selaras terhadap kebutuhan masyarakat yang berpedoman pada perundangan pelayanan publik.

1.5.2.7 Kualitas Pelayanan Publik

Goetsch dan Davis (Tjiptono 1997) menjelaskan mengenai kualitas, yang dimana terdapat suatu situasi dinamis yang memiliki keterkaitan dengan berbagai aspek.

Albrecht dan Zemke (1990) mengemukakan bahwa kualitas atas layanan publik mencakup hasil atas sinergitas antara sistematisa pelayanan, pelanggan, strategi, serta sumber daya manusia. Suatu sistematisa pelayanan dapat berjalan dengan efektif apabila mendapat dukungan kuat yang berasal dari SDM kompeten serta strategi yang tepat, akan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

- 1) Sistem Pelayanan, yaitu mencakup prosedur, mekanisme, dan struktur organisasi yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Sistem yang baik harus memiliki prosedur yang jelas dan mekanisme kontrol untuk memastikan bahwa setiap penyimpangan dapat terdeteksi dengan mudah.
- 2) Sumber Daya Manusia (SDM), yang dimana kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan dan kompetensi petugas yang memberikan layanan. SDM harus dilatih dan dipersiapkan untuk

memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kemampuan interpersonal, pengetahuan, dan sikap petugas sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

- 3) Strategi, yaitu termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dari layanan yang diberikan. Strategi yang efektif akan membantu dalam mencapai tujuan pelayanan publik dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 4) Pelanggan, yaitu pihak yang menerima layanan. Kualitas pelayanan harus disesuaikan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Umpan balik dari pelanggan sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan

Indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (Siburian, Kurniawati and Lukman 2020) menyebutkan, bahwa indikator pelayanan publik adalah *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *Empati* (empati), dan *reliability* (kehandalan). Maka pengukuran dari variabel kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangibles merujuk pada aspek layanan yang dapat dirasakan secara fisik. Bukti fisik menjadi elemen penting sebagai indikator adanya suatu layanan, dan merupakan tindakan konkret yang disediakan oleh penyedia layanan kepada masyarakat.

- 2) *Assurance* (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan staf atau aparat penyedia layanan untuk membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima layanan.

3) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness mengacu pada kemampuan atau kualitas staf atau aparat penyedia layanan untuk memberikan respons yang tanggap dan cepat. Indikator ini menitikberatkan pada kecepatan staf penyedia layanan dalam menanggapi masalah.

4) *Realiability* (Kehandalan)

Realiability, yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya. Seperti adanya standar pelayanan yang terstruktur dan petugas yang memiliki keahlian dalam melayani dan menggunakan alat bantu dalam melayani proses pelayanan.

5) *Emphaty* (empati)

Emphaty, yaitu sikap petugas atau aparatur yang tegas dalam memberi perhatian kepada konsumen. Seperti petugas atau aparatur mendahului kepentingan pelanggan, petugas atau aparatur melayani dengan sikap yang ramah, sopan, tidak diskriminatif, dan menghargai setiap pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat faktor yang dapat mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, yaitu sumber daya manusia serta sistematika pelayanan. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang tinggi pada upayanya memberikan pelayanan publik dapat mendorong terwujudnya

peningkatan kualitas layanan. Untuk mewujudkan terciptanya sumber tenaga kerja yang kompeten, perlu dilakukannya pelatihan kepegawaian dalam menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Sedangkan, inovasi pelayanan publik memerlukan dukungan kuat oleh SDM yang mumpuni guna mendorong peningkatan inovasi sebagai salah satu upaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang baik ialah yang memiliki kriteria seperti diatas yang dimana dapat dijadikan sebagai standar pedoman memberikan pelayanan publik yang baik dan tepat sasaran. Sehingga melalui penerapan pedoman tersebut dapat mendorong pelayanan publik menjadi terpadu.

Kompetensi SDM dan inovasi layanan merupakan dua faktor penting yang saling berkaitan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur, kedua faktor ini memiliki peran yang sangat besar dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan masyarakat.

1.5.2.8 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) ialah suatu konsepsi krusial pada dinamika manajemen organisasi, karena kompetensi dapat mencakup kecakapan serta karakteristik seseorang. Tentunya hal ini memiliki peran sebagai penunjang keberlangsungan pelaksanaan beban tugas secara efektif. Menurut Hutapea dan Thoha (2008), kompetensi SDM

berfungsi dalam berbagai aspek, termasuk pembentukan pekerjaan, evaluasi pekerjaan, serta rekrutmen dan seleksi. Mereka menekankan bahwa keberhasilan sebuah organisasi dapat terwujud apabila didalamnya terdapat SDM yang kompeten serta memiliki kompetensi inti serta kemampuan spesifik sesuai dengan peran mereka dalam organisasi. Komponen Sumber daya manusia dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan, ialah bekal utama bagi seorang pegawai untuk menjalankan tugasnya dengan baik. Semakin banyak dan mendalam pengetahuan yang dimiliki, semakin efektif pula kinerja pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.
- 2) Keterampilan ialah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif. Keterampilan ini mencakup berbagai hal, mulai dari kemampuan teknis hingga kemampuan interpersonal.
- 3) Sikap, yaitu cara pandang dan perasaan seorang pegawai terhadap pekerjaannya, perusahaan, dan rekan kerjanya. Sikap yang positif akan mendorong pegawai untuk memberikan kinerja terbaiknya.

Spencer dan Spencer (Sudarmanto 2009) mengatakan bahwa kompetensi adalah ciri khas mendasar dari perilaku individu yang terkait dengan standar keberhasilan atau kinerja unggul dalam pekerjaan atau situasi tertentu. Dengan kata lain, kompetensi adalah fondasi dari karakteristik seseorang yang menentukan cara mereka bertindak atau berpikir, memahami situasi, dan bertahan dalam jangka waktu yang cukup

lama. Dalam mengidentifikasi lima karakteristik utama kompetensi, yaitu pengetahuan (*knowledge*), konsep diri (*self-concept*), sifat (*traits*), motivasi (*motivation*), dan keterampilan (*skill*). Karakteristik-karakteristik ini saling berhubungan dan berkontribusi terhadap kinerja individu dalam lingkungan kerja. Pengetahuan yang memadai memungkinkan individu untuk mengambil keputusan yang tepat, sementara keterampilan teknis mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari. Penjelasan dari karakteristik utama kompetensi tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Motivasi, yaitu suatu hal dipikirkan seseorang dengan merealisasikan tindakan. Motivasi dapat mendorong suatu individu untuk bertindak selaras dengan tujuan tertentu.
- 2) Sifat, yaitu karakteristik fisik atau respon sesuatu atas berbagai rangsangan.
- 3) Konsep diri, yaitu pola perilaku suatu individu yang senantiasa mengedepankan idealitas menurut orang tersebut.
- 4) Pengetahuan, ialah suatu informasi milik individu pada sektor tertentu. Pengetahuan tersebut diraih oleh seseorang dengan cara hasil telaah, pengalaman, dan intuisi.
- 5) Keterampilan, yaitu kemampuan dalam menyelesaikan berbagai beban tugas keadaan mental ataupun fisik yang baik. Kompetensi mental dapat mencakup terkait pola pikir analisis dan konseptual.

Menurut Spencer & Spencer yang dikutip (Sudarmanto 2009) aspek kepribadian seperti konsep diri, watak, dan motif jauh lebih dalam dan sulit

diubah melalui pelatihan. Sebaliknya, pengetahuan dan keterampilan lebih mudah dipelajari dan dikembangkan dalam program pelatihan.

Kompetensi SDM bukan hanya tentang keterampilan teknis, tetapi juga mencakup aspek-aspek kognitif dan afektif yang saling berhubungan. Dengan memahami dan mengembangkan indikator-indikator ini, organisasi dapat meningkatkan efektivitas kinerja karyawan serta mencapai tujuan strategis mereka (Gordon, 2017). Indikator kompetensi SDM menurut (Gordon, 2017) adalah:

- 1) Pengetahuan, ialah inisiatif suatu individu pada sektor kognitif, yang mencakup pemahaman tentang cara kerja dan proses pembelajaran yang efektif sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pemahaman, yaitu mengacu pada kedalaman kognitif individu, di mana setiap individu harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja untuk melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.
- 3) Nilai, yaitu standar pola perilaku yang diimplementasikan oleh individu, seperti kejujuran, keterbukaan, dan sikap demokratis dalam melaksanakan tugas.
- 4) Kemampuan, yaitu kemampuan praktis yang dimiliki individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Ini mencakup keterampilan teknis dan interpersonal yang diperlukan dalam lingkungan kerja.

- 5) Sikap, merupakan perasaan individu terhadap pekerjaan, rekan kerja, dan lingkungan kerjanya, yang dapat mempengaruhi motivasi dan kinerja mereka.
- 6) Minat, yaitu mengacu pada ketertarikan, antusiasme, atau preferensi individu terhadap suatu pekerjaan, tugas, atau bidang tertentu.

Sehingga SDM ialah seperangkat aspek yang harus dimiliki oleh suatu individu guna mendorong keberlangsungan kelancaran realisasi beban tugas serta tanggung jawab pekerjaannya secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, kompetensi merupakan kemampuan yang dibutuhkan seseorang untuk mencapai kinerja yang diharapkan dalam suatu pekerjaan.

Kompetensi SDM memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan inovasi layanan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam konteks penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur, SDM yang kompeten dibutuhkan untuk mengembangkan, mengelola, dan memberikan pelayanan terkait dengan aplikasi tersebut.

Dengan SDM yang kompeten, diharapkan inovasi layanan seperti Aplikasi Alpukat Betawi dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat yang besar bagi masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga dapat meningkat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.

1.5.2.9 Inovasi Pelayanan

Menurut Kanter, (J. Ancok 2012) inovasi ialah capaian dari gagasan baru yang direalisasikan di dalam dinamika kehidupan manusia. Inovasi dianggap sebagai karya "gabungan baru" yang mencakup layanan, produk, proses kerja, sistem baru, dan kebijakan. Perspektif yang serupa diungkapkan oleh Susanto (Susanto 2007) yang mengemukakan bahwa inovasi tidak hanya terbatas pada pembaruan atau pembangunan, melainkan juga memiliki definisi yang lebih luas, yaitu dengan memanfaatkan gagasan-gagasan baru untuk menciptakan layanan, produk, dan proses baru (Prabawati and Meirinawati 2015)

Hamel (dalam Sutrisno et al., 2018) juga menyatakan bahwa inovasi ialah peralihan dari berbagai prinsip, praktik manajemen tradisional, proses, maupun peralihan struktur sebuah organisasi yang telah ada sebelumnya dan memiliki dampak mencolok atas realisasi operasional manajemen.

Dimensi inovasi sektor publik dapat dilihat dari beberapa faktor yang telah dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (Suwarna, 2008), yaitu, pengembangan kualitas pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk peningkatan kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik. Dalam Rangka mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, terdapat indikator pelayanan publik yang perlu dipenuhi menurut IAI 2017 (Dewi et al., 2021), yaitu :

- 1) Orientasi Hasil, yaitu mengacu pada upaya dari organisasi publik dalam mencapai tujuan.

- 2) Pelanggan atau masyarakat, yang dimana pemerintah memfokuskan keperluan masyarakat atau publik dalam peningkatan layanan publik.
- 3) Konsistensi tujuan, adanya pemimpin untuk menciptakan tujuan organisasi yang jelas serta mendorong partisipasi internal maupun eksternal dari suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.
- 4) Pengelolaan sumber daya, pengelolaan yang berdasarkan fakta dan proses untuk menciptakan keputusan yang efisien dengan berdasarkan analisis informasi dan data yang menunjang.
- 5) Pengembangan dan Keikutsertaan Aparatur, yaitu menciptakan lingkungan kerja yang menunjang asas keterbukaan, pemberdayaan, dan menerima pendapat atau masukan.
- 6) Inovasi berkelanjutan, yaitu untuk menciptakan pembaharuan-pembaharuan pemberdayaan.
- 7) Pengembangan kemitraan, yaitu untuk mempertahankan kerja sama yang bernilai positif untuk mencapai tujuan bersama
- 8) Tanggung jawab sosial, yaitu menekankan seluruh aspek sosial untuk memenuhi harapan dasar masyarakat

Adapun indikator inovasi menurut Rogers (Maysara dan Hasim, 2021), yaitu *relative advantages*, *triability*, *compatibility*, *complexity*, dan *observability* yang dijelaskan dan dapat diterapkan Aplikasi ALPUKAT Betawi, yaitu :

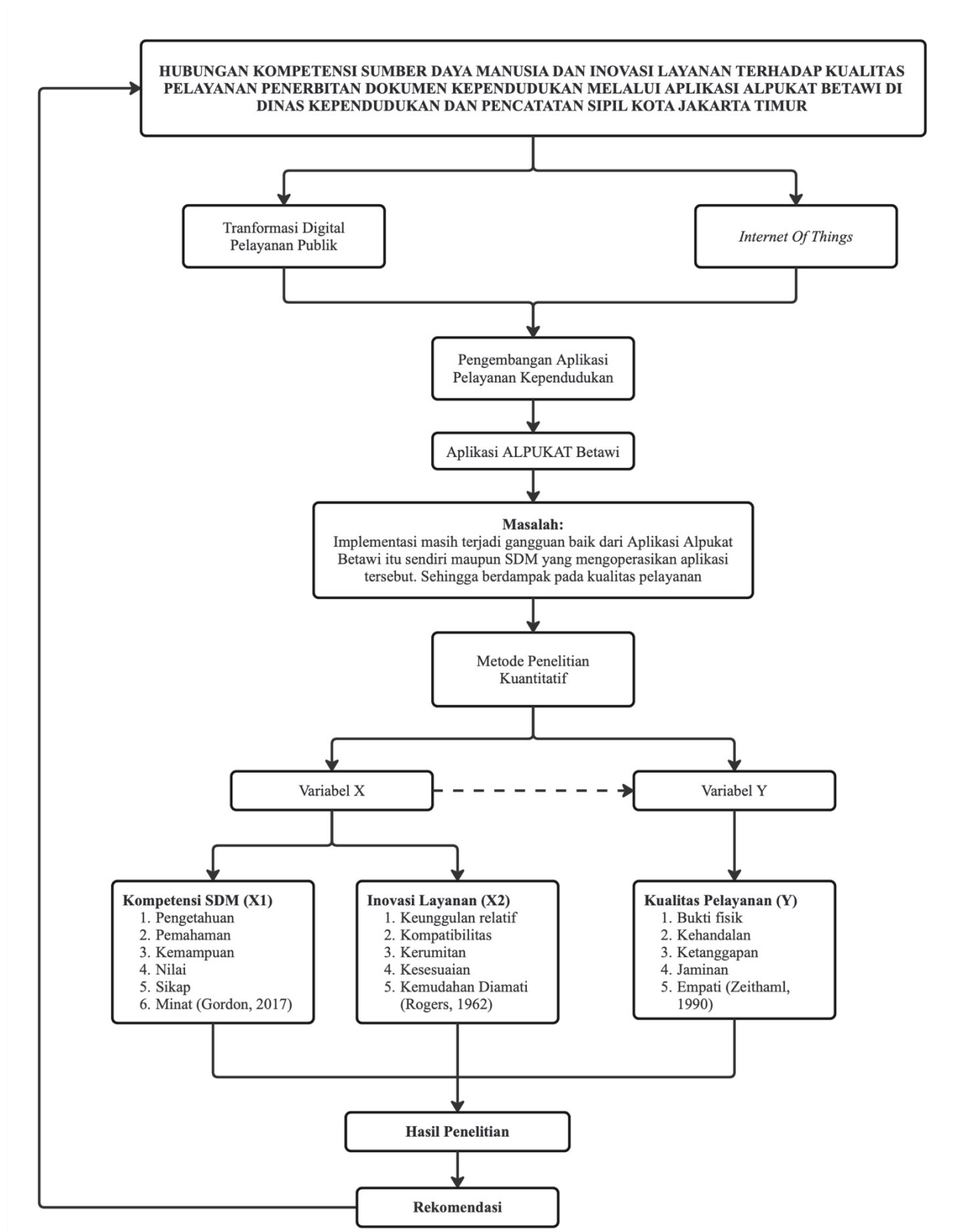
- 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) adalah karakteristik di mana suatu inovasi menunjukkan keunggulan dan manfaat yang lebih tinggi

jika dibandingkan dengan pendekatan atau produk yang sudah ada sebelumnya. Nilai tambah ini merupakan ciri khas yang melekat pada inovasi tersebut dan membedakannya dari yang lain.

- 2) Kemungkinan Coba (*Triability*) adalah inovasi yang telah teruji dan terbukti telah memiliki keunggulan yang lebih dari inovasi sebelumnya. Sehingga produk dari inovasi harus dilakukan uji coba agar setiap kekurangannya dapat terlihat dan dikembangkan kembali.
- 3) Kesesuaian (*Compability*), Inovasi mempunyai ciri kompatibilitas atau kesesuaian atas inovasi yang digantikan. Selain menekan biaya, tujuan lainnya agar inovasi yang telah ada tidak dilupakan begitu saja dengan inovasi yang digantikan. Suatu inovasi yang sebelumnya telah ada akan ditetapkan menjadi salah satu bagian dari berjalannya berjalannya adaptasi atas inovasi yang baru.
- 4) Kerumitan (*Complexity*), mempunyai tingkatan kompleksitas lebih tinggi bila disandingkan dengan inovasi yang telah ada. Namun, walaupun inovasi menyajikan pendekatan yang lebih optimal, tetapi tidak akan menimbulkan polemik lain.
- 5) Kemudahan diamati (*Observability*), Inovasi dapat dipahami atas perspektif cara kerjanya dan kemampuannya untuk menghasilkan perbaikan. Dengan karakteristik ini, inovasi menjadi suatu metode baru untuk menggantikan metode lama dalam proses produksi atau pelaksanaan suatu tugas.

Inovasi dapat berupa pengembangan metode baru, penggunaan teknologi, atau perubahan dalam struktur organisasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Aplikasi Alpukat Betawi merupakan contoh konkret inovasi pelayanan di bidang kependudukan. Aplikasi ini memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan penerbitan dokumen kependudukan. Inovasi ini sejalan dengan teori inovasi pelayanan yang menekankan penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.5.3 Kerangka Konseptual



1.6 Hipotesis

Hipotesis ialah suatu jawaban yang dapat dikatakan sementara atas berbagai rumusan masalah sebuah temuan dan ditetapkan dalam suatu bentuk pertanyaan (Sugiyono, 2014). Hipotesis dapat dijuluki sementara karena umumnya, jawaban yang dihasilkan hanya berlandaskan atas teori, bukan kejadian sebenarnya. Pada penelitian yang berjudul “Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur” mengadopsi berbagai hipotesis berikut:

1.6.1 Hipotesis Minor

Hipotesis minor adalah hipotesis yang merupakan bagian dari hipotesis mayor, yaitu sebagai berikut:

Ha₁: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayan

Ho₁: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia dengan kualitas pelayan

Ha₂: Terdapat korelasi korelasi positif dan signifikan antara inovasi layanan dengan kualitas pelayanan

Ho₂: Tidak ada korelasi korelasi positif dan signifikan antara inovasi layanan dengan kualitas pelayanan

1.6.2 Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor adalah hipotesis yang mencakup seluruh variabel dan objek penelitian, yaitu sebagai berikut:

Ha₃: Terdapat korelasi positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan

Ho₃: Tidak ada korelasi positif dan signifikan antara kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan dengan kualitas pelayanan

1.7 Definisi Konsep

Definisi konseptual ialah komponen dalam suatu temuan dengan berusaha untuk menguraikan sifat atau ciri-ciri dari masalah yang akan diselidiki. Berdasarkan dasar teori yang telah disajikan sebelumnya, kita dapat merumuskan definisi konseptual untuk setiap variabel berikut:

1.7.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan ialah pandangan atau penilaian keseluruhan terkait dengan sejauh mana suatu layanan atau jasa memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan. Dalam esensi, kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pelanggan merasa puas dan terpenuhi dengan pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan penyedia layanan, yaitu seperti pada Dukcapil di Kota Jakarta dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik yang sesuai peraturan yang berlaku.

1.7.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi SDM adalah seperangkat aspek, berupa perilaku, sikap, keterampilan, serta pengetahuan yang wajib dimiliki oleh suatu individu

agar dapat bersaing dengan individu atau kelompok lain. Seseorang yang disertai kompetensi yang baik dapat menjadi penunjang keberlangsungan pelaksanaan tugas serta tanggung jawab di pekerjaannya. Kompetensi SDM merujuk pada seperangkat pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku oleh pegawai Dukcapil Kota Jakarta Timur yang secara langsung berkaitan dengan kemampuan mereka dalam keberlangsungan pelaksanaan tugas serta fungsi dalam dinamika penyediaan layanan penerbitan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi.

1.7.3 Inovasi Layanan Aplikasi Alpukat Betawi

Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi ialah suatu sistem milik Dukcapil Provinsi DKI Jakarta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Aplikasi Alpukat Betawi terakomodir di setiap kota di DKI Jakarta seperti pada Dukcapil Kota Jakarta Timur. Inovasi ini bertujuan untuk memberikan layanan secara *online* agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional ialah komponen dalam menjelaskan metode atau langkah-langkah yang diadopsi sebagai alat ukur sebuah variabel hingga memungkinkan identifikasi terhadap indikator yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis variabel tersebut.

1.8.1 Kualitas Pelayanan

Untuk menguraikan variabel penelitian ini, peneliti menyusun definisi konseptual dengan mengidentifikasi empat indikator kualitas layanan yang berperan sebagai variabel Kkalitas pelayanan :

- 1) *Tangibles* (Bukti fisik) yang dapat diamati oleh pelanggan.
- 2) *Reliability* (Kehandalan) kecakapan dalam upaya pemberian layanan yang senantiasa konsisten selaras atas apa yang ditawarkan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pelanggan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) jaminan bahwa layanan yang diberikan akan aman dan terpercaya.
- 5) *Empathy* (Empati) kemampuan staf untuk memahami dan merasakan kebutuhan pelanggan.

1.8.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Definisi operasional dari kompetensi SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dalam mengoperasikan Aplikasi Alpukat Betawi digunakan sebagai variabel X1, yaitu:

- 1) Pengetahuan, yaitu kesadaran individu dalam bidang kognitif yang diperlukan untuk menjalankan tugas.
- 2) Pemahaman, kedalaman kognitif individu dalam dinamika pemahaman karakteristik serta situasi kerja.
- 3) Kemampuan, kemampuan individu ketika merealisasikan tugas dan tanggung jawab.

- 4) Nilai, yaitu suatu standar yang dijadikan pedoman oleh individu, seperti kejujuran dan keterbukaan.
- 5) Sikap, ialah suatu reaksi individu atas berbagai rangsangan.
- 6) Minat, suatu aktivitas yang dilakukan oleh suatu individu berlandaskan atas dorongan hati.

1.8.3 Inovasi Aplikasi ALPUKAT BETAWI

Definisi operasional dari Inovasi Aplikasi Alpukat Betawi terdapat indikator yang digunakan sebagai variabel X2, yaitu :

- 1) *Relatif Advantage* (keunggulan relatif), digunakan untuk menilai apakah suatu inovasi program lebih superior dan lebih efektif daripada inovasi terdahulu.
- 2) *Compatibility* (kompatibilitas), kesesuaian inovasi dengan nilai, kebutuhan, dan kebiasaan masyarakat.
- 3) *Complexity* (kerumitan), yaitu tingkat kemudahan penggunaan dan pemahaman inovasi.
- 4) *Observability* (kemudahan diamati), yaitu hasil dari suatu inovasi yang mudah dilihat, diukur, dan dikomunikasikan kepada orang lain.
- 5) *Triability* (kemungkinan coba), yaitu sejauh mana suatu inovasi dapat dicoba atau diuji coba dalam skala kecil atau terbatas sebelum diadopsi secara luas

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Jenis penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjabarkan berbagai peristiwa yang terjadi dengan mengadopsi data numerik untuk memberikan visualisasi terkait karakter seseorang atau sekelompok orang (Sugiyono, 2019). Sedangkan, pada penelitian eksplanatori guna direalisasikannya pengujian atas hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Pendekatan pada temuan ini menggunakan metode kuantitatif, yang merupakan suatu dinamika penggalian wawasan yang memanfaatkan data yang berwujud angka guna menganalisis informasi mengenai apa yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada tiga variabel, yaitu Kompetensi Sumber Daya Manusia (X1), Inovasi Layanan (X2), dan Kualitas Pelayanan (Y), dengan melakukan penelitian pada populasi dan sampel yang tersedia untuk mengevaluasi hubungan kompetensi sumber daya manusia dan inovasi layanan terhadap kualitas pelayanan penerbitan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut (Sugiyono 2019) populasi ialah suatu langkah generalisasi mencakup subjek maupun objek yang memiliki karakteristik yang selaras dengan ketentuan peneliti sebagai aspek keberlangsungan kelancaran

realisasi penelitian. Pada konteks ini, populasi merujuk atas seluruh dinamika akan dikaji lebih dalam oleh peneliti, sementara kelompok populasi ialah sekumpulan seluruh elemen yang ada disebuah populasi ketika pengambilan sampel. Populasi atas penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Jumlah Pemohon Penerbitan Dokumen Kependudukan di Dukcapil Jakarta Timur

BULAN	ALPUKAT BETAWI TAHUN 2024										TOTAL
	KTP	KK	KIA	AKTA LAHIR	AKTA MATI	PINDAH		DATANG		PERUBAHAN BIODATA	
						DALAM DKI	LUAR DKI	DALAM DKI	LUAR DKI		
Januari	6147	7580	1970	2406	1490	205	846	1457	703	1866	24670
Februari	14747	5239	1502	1901	1101	116	811	1861	564	1500	29342
Maret	8201	5525	1452	1702	1037	89	1224	3162	897	1739	25028
TOTAL PELAYANAN	29095	18344	4924	6009	3628	410	2881	6480	2164	5105	79040

Sumber: Dukcapil Kota Jakarta Timur

Populasi yang diadopsi sebagai salah satu aspek penunjang keberhasilan penyelenggaraan penelitian ialah masyarakat Kota Jakarta Timur yang melakukan pencetakan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi pada tahun 2024 dengan jumlah 79.040 orang baik pria maupun wanita.

1.9.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono 2019) sampel ialah segelintir objek yang merupakan representasi atas populasi. Sampel harus diambil dengan berlandaskan atas kualitas serta karakteristik sebuah populasi. Apabila sampel yang diambil dirasa kurang selaras dengan standar yang diterapkan, hal ini dapat mengakibatkan bias dalam penelitian, sehingga penelitian tersebut tidak dapat diandalkan karena tidak dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Populasi pengguna Aplikasi Alpukat Betawi setiap harinya

jumlah penggunanya tidak menentu, sehingga teknik dalam menentukan jumlah sampling mengadopsi rumus Lemeshow (1997), yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Nilai Standar = 1,96

P = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

D = Alpa (0,10) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus diatas maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Jadi, besar sampel yang diadopsi pada temuan ini senilai 96,04 dan dibulatkan agar dapat menjadi 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono 2019) telah membagi teknik dalam memperoleh sampel atas dua jenis, yaitu:

1) Teknik *Probability Sampling*

Metode dalam memperoleh sampel dengan berupaya untuk memberikan peluang yang rata terhadap seluruh elemen populasi yang terlibat pada dinamika ini.

2) Teknik *Nonprobability Sampling*

Metode pengambilan sampel di mana tidak seluruh anggota yang berperan sebagai populasi mempunyai hak yang sama guna dipilih. Pada teknik ini, pemilihan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan subjektif peneliti, seperti kemudahan akses, karakteristik tertentu, atau keahlian yang diinginkan untuk studi tersebut. Hal ini berarti bahwa pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak, sehingga hasil dari nonprobability sampling mungkin tidak dapat digeneralisasi ke setiap populasi.

Penelitian ini mengadopsi teknik *non probability sampling* dalam memperoleh sampel. *Non probability sampling* mengacu pada situasi ketika setiap elemen yang ada pada sebuah populasi tidak mempunyai peluang maupun kesempatan yang rata sebagai bakal calon yang dipilih sebagai sampel penelitian. Penelitian ini telah berhasil mengadopsi Teknik *Non Probability* yang artinya sampel didapatkan secara kebetulan dari sekelompok masyarakat yang tengah mengurus berbagai jenis dokumen kependudukan melalui Aplikasi “Alpukat Betawi” di Dukcapil Kota Jakarta Timur. Peneliti menyebar kuesioner dengan mendatangi instansi Dukcapil Kota Jakarta Timur sebanyak tujuh kali untuk menemui masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Peneliti mendapatkan sebanyak sebanyak 100 responden pada bulan oktober hingga november.

1.9.4 Jenis Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Pada temuan ini, telah berhasil membagi data menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Data Kualitatif, yaitu jenis data yang tidak dapat diukur dengan angka dan biasanya bersifat deskriptif.
- 2) Data Kuantitatif, yaitu segerombol nominal yang diukur untuk dibandingkan dengan skala numerik. Data kuantitatif justru bersifat lebih terstruktur dan pas untuk diadopsi sebagai keberlangsungan kelancaran realisasi analisis statistik.

Dalam penelitian ini terdapat penggunaan data kuantitatif Data Kuantitatif, yaitu data dihitung secara langsung adalah informasi diungkapkan dalam bentuk bilangan.

1.9.4.2 Sumber Data

Data yang diadopsi pada temuan ini terdiri atas data sekunder serta data primer yang didalamnya meliputi dimensi kuantitatif. Sumber data dapat menjadi elemen penunjang keberlangsungan dalam menjawab polemik temuan, ialah sebagai berikut:

- 1) Sumber data primer, ialah informasi yang peneliti dapatkan langsung dari sumber aslinya. Data primer atas temuan ini yaitu masyarakat Kota Jakarta Timur yang secara aktif Aplikasi Alpukat Betawi guna mengurus dokumen kependudukan.

- 2) Sumber data sekunder, condong atas informasi yang berusaha peneliti kumpulkan sebagai penunjang sumber aslinya yang dapat berupa dokumen-dokumen yang tersusun secara tertulis dan dokumentasi dalam penelitian. Dalam konteks temuan ini, dokumentasi serta angket masuk ke dalam jenis sumber data sekunder.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran ialah suatu bentuk kesepakatan yang ditetapkan menjadi patokan guna mengukur interval ukuran pada sebuah alat yang dimanfaatkan untuk mengukur. Dengan demikian, penggunaan alat yang digunakan sebagai penunjang keberlangsungan pengukuran tersebut akan berhasil menciptakan data kuantitatif. Pada temuan ini memanfaatkan Skala Likert. (Sugiyono 2019) Skala Likert digunakan sebagai alat untuk menunjang keberlangsungan pengukuran terhadap persepsi, pendapat, ataupun sikap individu maupun kelompok terhadap[situasi sosial. Setiap opsi jawaban diberi skor sehingga responden harus mampu menunjukkan sikap setuju ataupun tidak setuju terhadap pernyataan atau sejauh mana mereka menolak pernyataan tersebut.

Tabel 1. 4 Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data melalui kuesioner ialah satu diantara pendekatan yang umum diadopsi dalam menunjang keberlangsungan temuan guna mengumpulkan informasi dari responden secara sistematis. Kuesioner adalah alat yang dirancang untuk mengumpulkan data dari sampel populasi dengan memberikan serangkaian pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya. Kuesioner dalam penelitian dibagikan kepada pemohon yang sudah pernah mengajukan pengurusan dokumen kependudukan melalui Aplikasi Alpukat Betawi sebanyak 100 orang responden dengan menunjukan bukti tangkapan layar yang berada dalam Kuesioner *Google Form*. Dari Jawaban dari setiap kuesioner yang saya berikan menggunakan Skala Likert.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah dinamika transformasi data guna memperoleh informasi baru. Tujuannya adalah membuat karakteristik data menjadi lebih

jelas serta bermanfaat sebagai jawaban atas sebuah polemik, terutama terkait temuan yang tengah dilakukan (Creswell, 2010).

1.9.7.1 Uji Instrumen Penelitian

Sejatinya, melakukan penelitian dengan melibatkan dinamika pengukuran, dan untuk itu dibutuhkan suatu alat untuk mengukur efektivitas. Alat yang digunakan untuk mengukur pada temuan sering kali dijuluki sebagai instrumen penelitian. (Sugiyono 2019) mendefinisikan instrumen penelitian sebagai perangkat yang diadopsi pada keberlangsungan pengukuran sebuah peristiwa alam atau sosial.

Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi instrumen penelitian berupa angket. Menurut (Sugiyono 2019) angket adalah metode pengumpulan data yang direalisasikan melalui penyajian serangkaian pernyataan ataupun pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban.

1.9.7.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah ialah suatu ketepatan terhadap instrumen pada dinamika pengukuran. Validitas telah berhasil dibagi menjadi dua jenis, yaitu validitas item serta validitas faktor. Validitas dapat menunjukkan kesesuaian suatu data atas objek yang digali guna direalisasikan kajian uji validitas yang bermanfaat untuk memahami terkait berbagai pertanyaan atas kuesioner yang perlu untuk dipilah karena sudah tidak memiliki keterkaitan. Pengujian ini direalisasikan dengan tujuan guna

memahami relevansi data, dengan mengadopsi rumus Product Moment Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 (\sum x^2)\} \{N \sum y^2 (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien validitas

N = banyaknya sampel

X = nilai pembanding

Y = nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Kriteria dalam pengujian sebagai berikut :

- 1) Apabila suatu nilai koefisien korelasi r hitung positif serta $r_{hitung} > r_{Tabel}$, item dapat dikatakan valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{Tabel}$, item dikatakan tidak valid.

1.9.7.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas direalisasikan guna memahami terkait konsistensi sebuah alat yang digunakan untuk mengukur. Alat ukur suatu instrumen dapat digolongkan reliabel apabila menunjukkan konstanta terhadap capaian, nantinya dapat dibuktikan jika alat ukur terkait dapat dipertanggungjawabkan keakuratannya. Metode yang kerap diadopsi pada suatu temuan ialah metode Cronbach's Alpha, yaitu:

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian

$\sum \sigma t^2$ = Varian skor total

Capaian atas analisis reliabilitas instrumen didapatkan dengan berlandaskan atas nilai *Alpha Cronbach*, ialah sebuah instrumen yang dapat disebut reliabel jika mampu menyumbang nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Untuk menilai apakah suatu instrumen dapat diandalkan atau tidak, dapat digunakan indeks reliabilitas pengukuran angket sesuai dengan penjelasan (Duwi Priyanto, 2014), yang mencakup:

- a) Apabila $\alpha > 0,90$ maka reabilitas sempurna
- b) Apabila α antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas tinggi
- c) Apabila α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d) Apabila $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas bernilai rendah
- e) Apabila α rendah maka terjadi kemungkinan satu atau lebih item tidak reliabel

1.9.7.2 Uji Hipotesis

1.9.7.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) diadopsi guna menilai keterkaitan variabel independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y)

dalam bentuk persentase (%). Indikator penentuan pilihan atas uji uji koefisien determinasi meliputi: jika nilai R² kecil, menandakan bahwa variabilitas variabel dependen terbatas. Namun, jika nilai R² semakin tinggi, membuktikan jika variabel independen (X) dapat lebih baik menjabarkan variabel dependen (Y) (Sugiyono, 2019) Koefisien determinasi (R²) secara keseluruhan digunakan untuk menilai besaran peranan variabel tersebut. Rumus yang diadopsi guna menghitung Koefisien Determinasi (R²) ialah sebagai berikut:

$$R^2 = 1 - \frac{SS_{residual}}{SS_{total}}$$

di mana:

- 1) *SS_{residual}* adalah jumlah kuadrat residual, yang mengukur variasi yang tidak mampu untuk diartikan oleh model regresi.
- 2) *SS_{total}* adalah jumlah total kuadrat, yang mengukur total variasi dalam data.

1.9.7.2.2 Analisis Uji Korelasi Kendall Tau

Korelasi Kendall Tau ialah suatu jenis statistik nonparametrik yang diadopsi guna mendorong keberlangsungan pengukuran tingkat kesesuaian antara dua variabel yang berdasarkan urutan atau ranking. Ini cocok digunakan ketika data memiliki skala ordinal dan tidak perlu terdistribusi normal. (Sugiyono 2019)

Temuan ini memanfaatkan Aplikasi SPSS untuk analisis regresi linear berganda dengan tujuan menguji Hubungan Kompetensi Sumber

Daya Manusia Dan Inovasi Layanan dengan Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi di Dukcapil Kota Jakarta Timur dengan mengadaptasi rumus sebagai berikut:

$$\tau = \frac{2(C - D)}{\sqrt{n(n-1) - T_X} \sqrt{n(n-1) - T_Y}}$$

Dimana:

$$T_X = \sum_{i=1}^s (t_{i(x)}^2 - t_{i(x)})$$

$$T_Y = \sum_{i=1}^s (t_{i(y)}^2 - t_{i(y)})$$

Keterangan :

S: statistik guna mencapai totalankonkordansi serta diskordansi

C: Besaran pasangan konkordansi (wajar)

D: Besaran pasangan diskordansi (tidak wajar)

n: jumlah pasangan X dan Y

T_x : faktor koreksi ranking X yang sama

T_y : faktor koreksi ranking Y yang sama

Dalam melihat hubungan di Uji Korelasi Kendall's tau-b jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 maka hubungan dikatakan tidak signifikan, tetapi jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka hubungan dapat dikatakan signifikan.

Dalam memaknai keeratan hubungan antar variabel dalam Uji Korelasi Kendall's tau-b dapat dikategorikan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar $0,00 - 0,25$, maka keeratan hubungannya sangat lemah
- b) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar $0,26 - 0,50$, maka keeratan hubungannya cukup
- c) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar $0,51 - 0,75$, maka keeratan hubungannya kuat
- d) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar $0,76 - 0,99$, maka keeratan hubungannya sangat kuat
- e) Apabila nilai koefisien korelasi sebesar 1 , maka keeratan hubungannya sempurna.

1.9.7.2.3 Analisis Uji Konkordansi Kendall

Uji Konkordansi Kendall, adalah metode statistik nonparametrik yang digunakan untuk mengukur tingkat keselarasan atau konsistensi penilaian dari sekelompok subjek terhadap beberapa variabel.

Temuan ini memanfaatkan kehadiran Aplikasi SPSS untuk analisis regresi linear berganda dengan tujuan menguji Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Inovasi Layanan Atas Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kependudukan Melalui Aplikasi Alpukat Betawi Di Dukcapil Kota Jakarta Timur dengan mengadopsi rumus sebagai berikut:

$$W = \frac{S}{\frac{1}{12} k^2 (N^2 - N)}$$

Di mana:

W = Koefisien asosiasi konkordansi Kendall

S = Jumlah kuadrat deviasi dari peringkat

k = Banyaknya variabel

N = Banyaknya sampel

Setelah menghitung W, langkah selanjutnya adalah melakukan uji signifikansi menggunakan Chi-Square:

$$X^2 = k(N - 1)W$$

Di mana:

X^2 = Nilai Chi-Square

k = Banyak himpunan

N = Jumlah Responden

Hipotesis nol H_0 jika nilai X^2 hitung lebih besar dari nilai X^2 tabel pada taraf signifikansi yang ditentukan.

Hasil dari uji Kendall W dapat diinterpretasikan dengan skala berikut:

- a) 0.00 sampai 0.20: Korelasi sangat lemah
- b) 0.21 sampai 0.40: Korelasi lemah
- c) 0.41 sampai 0.70: Korelasi kuat
- d) 0.71 sampai 1.00: Korelasi sangat kuat