

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Semarang merupakan ibu kota provinsi Jawa Tengah dengan jumlah penduduk yang mencapai 1.659.743 jiwa tercatat pada tahun 2024 dan tentunya terus bertambah setiap tahunnya. Dengan besarnya jumlah penduduk, tentunya terjadi pertumbuhan penduduk sangat yang pesat, hal tersebut yang kemudian memicu tingginya mobilitas masyarakat Kota Semarang. Dengan mobilitas yang meningkat dapat menyebabkan peningkatan jumlah penduduk yang memerlukan layanan administrasi, kondisi tersebut yang menyebabkan tingginya tuntutan masyarakat terhadap penyedia layanan administrasi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Semarang.

Menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2013: 2) Pelayanan adalah suatu kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang kemudian terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang ditujukan untuk membantu menyelesaikan permasalahan konsumen/pelanggan. Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan.

Hal tersebut dikarenakan tugas dan fungsi utama dari pemerintah itu sendiri adalah memberikan pelayanan yang bersifat prima kepada masyarakat pengguna layanan. Pelayanan prima yang dimaksud ialah pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan pastinya dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam kehidupan bernegara tentunya setiap warga negara memerlukan pelayanan dari pemerintah sebagai bentuk pemberian hak masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang atau DISDUKCAPIL Kota Semarang merupakan organisasi pelayanan publik yang bergerak dibawah naungan Pemerintah Kota Semarang yang bertugas menangani berbagai macam urusan administrasi kependudukan dan kegiatan pencatatan sipil yang ada berdasarkan asas otonomi yang ada, setiap pelayanan yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang tentunya bersifat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan surat yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam menjalankan tugasnya, DISDUKCAPIL Kota Semarang tentunya dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan secara prima. Pelayanan prima yang dimaksud ialah pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar dan juga prosedur agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Prosedur pada penyelenggaraan pelayanan publik adalah aturan yang ditetapkan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib untuk dipatuhi, hal tersebut meliputi siapa, bagaimana, dan kepada pelayanan harus dijalankan.

Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan merupakan aturan yang menjadi acuan DISDUKCAPIL dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat calon pemohon. Hal tersebut meliputi berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga (KK), penerbitan Surat Keterangan Kependudukan, penerbitan Akta Pencatatan Sipil, dan pemberian Catatan Pinggir Akta Pencatatan Sipil.

Tabel 1.1 Jumlah Pelayanan yang Diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Tahun	Akta Kematian	Akta Cerai	Pindah Keluar	Pindah Datang	Kartu Identitas Anak
2023	2707	60	4644	3207	2657
2024	7126	562	8140	4239	3278

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2024

Sajian data tabel 1.2 menampilkan informasi yaitu pengajuan administrasi pindah keluar adalah salah satu pelayanan administrasi yang paling sering diajukan oleh masyarakat Kota Semarang. Pelayanan pindah keluar yang dimaksud adalah permohonan pindah alamat yang diajukan masyarakat pada

saat akan berpindah domisili entah itu dalam satu wilayah atau berbeda kota. Sedangkan pindah datang merupakan pelayanan yang diajukan masyarakat jika ingin mengurus administrasi terkait perubahan alamat domisili. Kedua pelayanan ini saling terkait satu sama lainnya.

Hal tersebut sejalan dengan kondisi Kota Semarang sebagai kota metropolitan, sehingga tidak heran jika mobilitas masyarakat Kota Semarang tergolong tinggi terutama perpindahan masyarakat Kota Semarang ke daerah lain. Tingginya angka permohonan pengajuan administrasi pindah penduduk setiap harinya menuntut para pegawai agar bekerja dengan maksimal sehingga nantinya setiap pelayanan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat sekaligus berjalan sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang berlaku.

Berbeda dengan jenis pelayanan lainnya yang masih menggunakan prosedur *hybrid* atau pengkolaborasian sistem *online* dan *offline*, sejak bulan Januari 2024 pelayanan administrasi pindah penduduk seluruhnya telah dilaksanakan melalui aplikasi pelayanan administrasi berbasis *online*. Dengan tingginya permohonan pelayanan dari masyarakat bersamaan dengan diberlakukannya prosedur pelayanan berbasis *online* terbaru, dapat diasumsikan bahwa permasalahan yang muncul pada pelayanan pindah penduduk juga semakin banyak. Hal ini dikarenakan tingginya angka permohonan setiap harinya harus dikombinasikan dengan adaptasi yang perlu dilakukan oleh masyarakat dan juga pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang.

Adapun sebelum pemerintah memberikan layanan pindah penduduk, bagi masyarakat yang ingin melakukan pengajuan surat perpindahan perlu mengumpulkan berbagai dokumen sebagai syarat, seperti:

1. Kartu keluarga,
2. Kartu Tanda Penduduk,
3. Mencantumkan dokumen nikah/ceraai (apabila memiliki).

Setelah melengkapi data tersebut, baru bisa dijalankan prosedur pemberian layanan pindah penduduk. Prosedur yang harus dilalui antara lain yaitu:

1. Melakukan *login* pada aplikasi berbasis *online*.
2. Melakukan pengajuan permohonan dan mengisi data pribadi.
3. Melakukan upload dokumen dan melengkapi data pendukung yang dibutuhkan,
4. Kemudian akan dilakukan pemeriksaan dan verifikasi pengelolaan dokumen oleh DISDUKCAPIL dengan waktu paling lambat 30 hari jika data telah lengkap,
5. Penerbitan dokumen, dokumen dapat diakses melalui *barcode* yang dikirimkan melalui email atau pemohon dapat mengambil dokumen secara langsung pada kantor DISDUKCAPIL.

Dikarenakan pelayanan pindah penduduk dilaksanakan melalui sistem *online* hal tersebut kemudian mempengaruhi prosedur pemberian layanan yang

ditetapkan. Pemilihan sistem *online* pada pelayanan administrasi pindah penduduk oleh DISDUKCAPIL ditujukan agar masyarakat dapat mengakses pelayanan secara leluasa, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan untuk antrean dan perjalanan, membuatnya lebih efisien. Namun dalam masa peralihan tentunya diperlukan penyesuaian hal ini dikarenakan perangkat dan platform baru yang diterapkan dalam proses pelayanan membutuhkan pelatihan dan pemahaman yang memadai agar semua pihak dapat bekerja secara efektif dalam sistem yang baru.

Gambar 1.1 Ulasan Masyarakat Saat Mengajukan Pelayanan Administrasi

Pindah Penduduk Melalui Aplikasi Berbasis *Online*.



Sumber : Laman Play Store Aplikasi Berbasis Online.

Berdasarkan gambar 1.1 dapat diketahui bahwa masyarakat memberikan kritik mengenai aplikasi yang bersifat mempersulit dalam pengurusan dokumen, terutama dalam pengurusan surat pindah. Dalam ulasan tersebut, disebutkan bahwa data di aplikasi tidak sesuai dengan data di tingkat kecamatan, di mana data kecamatan sudah menyatakan pengguna resmi pindah,

tetapi pada aplikasi masih dalam proses dan tidak ada bukti yang jelas. Hal ini menyebabkan kebingungan dan kesulitan bagi pengguna karena ketidakjelasan informasi juga kurangnya sosialisasi mengenai layanan aduan pada aplikasi membuat pengguna kesulitan.

Selain itu, pengguna juga menyoroti ketidakakuratan dalam bagian pengisian otomatis di aplikasi ini, di mana tidak ada pemberitahuan sebelumnya bahwa pelapor harus merupakan keluarga kandung. Pilihan yang disediakan pada aplikasi berbasis *online* justru memungkinkan pelapor dari orang lain, tetapi tidak dijelaskan secara jelas. Kurangnya sosialisasi dan dukungan yang memadai dalam mengurus data secara *online* juga menjadi menambah kesulitan masyarakat. Sehingga sarana *online* yang tersedia kurang memadai, serta tidak ada komunikasi yang baik terkait hal tersebut

Berdasarkan keluhan tersebut maka dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang berlaku sering mengalami permasalahan pada tahapan kedua dan tahapan keempat yaitu pada bagian pengajuan permohonan dan pengelolaan verifikasi. Hal tersebut tentunya bersifat menyulitkan masyarakat, selain itu kurangnya sosialisasi dan keterlambatan informasi yang diberikan oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang kepada masyarakat tentunya semakin memperburuk keadaan yang ada. Kondisi masyarakat dalam mengakses pelayanan pindah penduduk juga dipersulit dengan prosedur pelayanan yang sudah sepenuhnya *online*.

Kondisi ini tentunya menjadi masalah bagi DISDUKCAPIL dikarenakan bagaimana organisasi dengan basis pelayanan masyarakat menciptakan prosedur yang menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan. Untuk menilai keberlangsungan prosedur lebih jauh maka peneliti melakukan penelitian yang berbasis penilaian terhadap prosedur pelayanan pindah penduduk. Hasil dari penelitian akan dituangkan pada karya tulis dengan judul **“Prosedur Pelayanan Administrasi Pindah Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Melalui Aplikasi Berbasis *Online*.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disajikan, berikut merupakan identifikasi permasalahan yang ada dalam penelitian, antara lain yaitu:

1. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan administrasi berbasis *online*.
2. Aplikasi sebagai media pelayanan *online* dinilai belum matang karena ketidaksesuaian data *online* dengan *offline*.
3. Tidak ada kotak aduan khusus yang menampung keluhan masyarakat mengenai kesulitan dalam melakukan pengajuan layanan administrasi pindah penduduk melalui aplikasi berbasis *online*..

4. Terjadi keterlambatan informasi mengenai status pengajuan layanan administrasi pindah penduduk yang menyulitkan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang muncul antara lain yaitu :

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang?
2. Aspek-aspek apa saja yang berkontribusi pada prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Jika dilihat dari perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini ditujukan untuk:

1. Menilai dan memahami prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang.
2. Menilai aspek-aspek apa saja yang berkontribusi terhadap prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ditujukan agar dapat berpartisipasi dalam sumbangsih nyata terhadap berbagai perkembangan yang ada pada ilmu pengetahuan. Tak hanya

itu, secara khusus penelitian ini diharapkan mampu membantu bidang kebijakan pelayanan publik dan kepuasan publik, serta diharapkan dapat menjadi sumber rujukan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji tentang penilaian kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi pemerintah.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi instansi, hasil temuan dari penelitian yang dilakukan diharapkan bisa ikut memberikan sebuah saran, ide, dan informasi relevan dengan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang.
- b. Bagi akademisi, hasil temuan dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat berpartisipasi dan membantu pada proses pembelajaran serta penerapan ilmu, khususnya yang relevan dan terkait dengan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk pada DISDUKCAPIL Kota Semarang.
- c. Bagi lainnya, temuan dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan bisa digunakan sebagai bentuk referensi atau untuk menghasilkan berbagai ide baru, serta pertimbangan bagi instansi atau pihak lain yang menemui suatu permasalahan sejenis ataupun sama.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

NO (1)	PENELITI/TAHUN/ JURNAL (2)	TUJUAN PENELITIAN (3)	METODE PENELITIAN (4)	HASIL PENELITIAN (5)
1	Seldhi, R. D., & Gustaf, R. 2023. Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kecamatan Parungkuda di Kabupaten Sukabumi. In SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan) (Vol. 5, pp. 45-49).	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui protokol pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Parungkuda, Kabupaten Sukabumi.	Dokumentasi penulis, telaah pustaka, wawancara, dan observasi merupakan bagian dari proses pengumpulan data. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan metodologi penelitian. Data primer dan sekunder digunakan.	Penelitian yang telah dilakukan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan yang sedang berjalan di Kecamatan Parungkuda melayani beberapa pelayanan seperti Pembuatan eKTP, Pembuatan Surat Pindah dan penerimaan surat pindah, rujukan jaminan kesehatan dan masih menemukan beberapa kendala, salah satu kendala utama dalam kegiatan pemberian layanan berasal dari masyarakat yaitu masih banyak masyarakat yang kesulitan memenuhi dokumen administrasi sebagai syarat pelengkap. Hal tersebut yang kemudian menjadi faktor utama keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Parungkuda.
2.	Diantari, E. M., Putri, Y. E., & Afgani, C. A. 2023. Pengaruh	- Menilai pengaruh kualitas pelayanan aplikasi	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode	Hasil penelitian ditemukan bahwa secara parsial, Kualitas Pelayanan dan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa	layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. - Menilai pengaruh efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa. - Menilai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi layanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Sumbawa	penelitian deskriptif dan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kabupaten Sumbawa. Metode pengambilan sampel menggunakan metode probabilitas dengan tipe pengambilan sampel acak, yaitu 100 responden yang dihitung dengan rumus Slovin. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kemudian, data dipenilaian menggunakan skala Likert.	Efektivitas signifikan membentuk Kepuasan Masyarakat. Kepuasan masyarakat pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumbawa dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas dan efektivitas pelayanan, berdasarkan hasil penilaian data uji F. Berdasarkan data statistik tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas dan kualitas layanan Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya, yang meliputi peningkatan keamanan data, kecepatan proses, keakuratan, dan aksesibilitas aplikasi.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. 2020. Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong).	Penelitian bertujuan untuk mengetahui Kinerja ASN dalam Pelayanan Publik di DISDUKCAPIL Kota Sorong Provinsi Papua Barat.	Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, pengumpulan data melalui telaah dokumen, observasi lapangan, wawancara langsung, dan pengumpulan data. Kinerja petugas dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Sorong dalam memberikan pelayanan publik menjadi satu-satunya subjek penelitian ini.	Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat, dalam melakukan pelayanan publik pada bidang pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), diketahui dari hasil penelitian ternyata sebagian besar masyarakat belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu juga pegawai tergolong kurang responsif terhadap keperluan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan publik pemerintah kota provinsi papua barat di dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan berbagai upaya agar bisah membuat proses pelayanan yang efisien, cepat, dan mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit pada proses pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat memberikan hasil yang baik amun upaya yang demikian belum bisah membawa perubahan yang signifikan, hal ini terjadi karena berbagai faktor seperti faktor sumber daya

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				manusia (SDM) dan terlebih juga faktor minimnya fasilitas peralatan penunjang pekerjaan.
4.	Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap kepuasan masyarakat	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana infrastruktur atau sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan publik, bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan publik, dan bagaimana infrastruktur dan kualitas layanan bersama-sama mempengaruhi kepuasan publik.	Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan teknik penilaian data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.	Hasil penelitian menarik kesimpulan berdasarkan uji t, sarana prasarana (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 193,058 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel sarana prasarana (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pegawai kantor Disdukcapil dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan yang baik dan layak agar tercipta kepuasan masyarakat yang lebih baik dan berharap penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain,

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				sehingga penelitian bisa lebih akurat.
5.	Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.	1. Untuk menilai kualitas pelayanan publik Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. 2. Untuk menilai faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang.	Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan lokasi penelitian yaitu di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. Subjek penelitian adalah Kepala Seksi Identitas Penduduk Disdukcapil Kota Semarang, Koordinator TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan, Petugas pelayanan TPDK Disdukcapil Kecamatan Pedurungan, dan masyarakat selaku pemohon pelayanan.	Temuan studi menunjukkan bahwa layanan publik dapat dinilai memiliki kualitas yang baik di semua bidang; namun, dua aspek yang nyata dan kepastian perlu dipertimbangkan. Kurangnya infrastruktur, fasilitas, dan sumber daya manusia organisasi, yang menyebabkan hambatan layanan, mendukung kenyataan ini.
6.	Fry, A. S. F. (2021). Etika Pelayanan Publik (Studi Dinas Kependudukan Dan	Penelitian ditujukan untuk mengetahui etika pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan pada hasil penelitian dan penilaian etika pelayanan publik dari

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Pencatatan Sipil Kabupaten Ende).	yakni DISDUKCAPIL Kabupaten Ende dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan	Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif penilaian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari fakta-fakta di lapangan melalui metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian peneliti mengolah informasi tersebut.	indikatornya, maka etika pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende dapat disimpulkan bahwa: Etika birokrasi dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ende, sebagaimana ditunjukkan oleh penelitian ini masih masih perlu ditingkatkan. Dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian ini etika birokrasi dalam pelayanan publik masih sangat jauh dari yang diharapkan. Kurangnya etika birokrasi dalam pelayanan publik dalam penelitian ini, ditentukan oleh beberapa faktor yaitu: Kejujuran, Tanggung jawab, Komunikasi, Konsistensi dan Pengawasan.
7.	Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. 2024. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Bagi Penduduk Migran Di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi, 12 (1), 1-19.	Penelitian bertujuan untuk menggambarkan pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kabupaten Bogor.	Teknik penilaian data dilakukan dengan tahapan menyiapkan data, membaca keseluruhan data, membuat pengkodean data, mengidentifikasi tema, mengembangkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Pindah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan melalui program One Day Service(ODS), tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			interpretasi alur cerita, menilai data menggunakan kerangka penilaian, representasi dan interpretasi data	pelayanan yang jelas, pemberian pelayanan gratis, pelayanan inovatif melalui pemanfaatan teknologi, akses pelayanan mudah serta menciptakan lingkungan nyaman dan efisien
8.	Hasmar, M. A. 2021. Kualitas Pelayanan Kelurahan Bagan Hulu Kecamatan Bangko Kabupaten Rokan Hilir (Studi Surat Keterangan Perpindahan Penduduk) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan Desa Bahan Hulu Kecamatan Bango Kabupaten Rokan Hilir belum mampu memberikan pelayanan yang bermutu dalam pengurusan surat keterangan pindah penduduk.	Dalam melakukan penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.	Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan pengurusan surat keterangan pindah kependudukan di Desa Bahan Hulu, Kecamatan Bango, Kabupaten Rokan Hilir belum terlaksana secara efektif sesuai SOP sehingga belum memuaskan masyarakat. Hal ini disebabkan karena kegiatan penyediaan layanan masih minimnya sarana prasarana, tenaga, dan fasilitas pendukung.
9.	Andi, D. S. R. 2023. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Manggala (Doctoral	Penelitian ini bertujuan untuk membuat SOP pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala guna meningkatkan pelayanan.	Metode yang digunakan dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah kualitatif dengan metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan penilaian dokumen.	Pembuatan prosdur atau standar yang berlaku. Hal tersebut meliputi berbagai prosedur yaitu: penerbitan surat keterangan kematian, penerbitan surat keterangan tempat tinggal sementara, penerbitan surat keterangan tidak mampu, surat keterangan nikah, dan penerbitan surat keterangan usaha, serta persuratan. Dalam penyusunan

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	dissertation, Politeknik STIA LAN Makassar).			SOP ini dilakukan beberapa tahapan, antara lain melakukan asesmen kebutuhan dengan menentukan prosedur pelayanan yang akan dibuat, kemudian menyusun SOP dengan mengumpulkan informasi yang relevan dan mengikuti petunjuk yang ada, dan terakhir melakukan review dan sosialisasi SOP kepada penyedia layanan terkait yang akan melaksanakan SOP tersebut.
10.	Adita, D. A. (2022). Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (Sktt) Orang Asing Di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).	Karya tulis ini bertujuan untuk menilai dan mendeskripsikan tentang Peran Disdukcapil dalam Pelayanan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) Orang Asing di Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.	Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif sebagai metodologi yang digunakan. Penulis menggunakan metode dokumentasi, wawancara, dan observasi untuk mengumpulkan data.	DISDUKCAPIL telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan Surat Keterangan Domisili (SKTT) bagi warga negara asing di Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat, berdasarkan hasil kajian. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti kurangnya sosialisasi, kendala bahasa, dan ketidaktahuan warga negara asing untuk melapor. Namun, berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar tugas tersebut dapat terlaksana dengan baik.

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Syafie, 2006:23), Administrasi Publik dapat didefinisikan sebagai:

1. Administrasi bertanggung jawab atas penerapan kebijakan yang dibuat oleh badan politik.
2. Organisasi usaha perseorangan atau suatu kelompok dengan tujuan melaksanakan undang-undang yang ada, terutama kewajiban sehari-hari pemerintah.
3. Administrasi publik ialah sebuah proses di seluruh dunia dengan melibatkan kegiatan pelaksanaan kebijaksanaan, pemaksimalan kemampuan, dan penggunaan berbagai cara yang memberikan arahan dan masukan kepada usaha banyak orang.

Nicholas Henry (dalam Keban, 2008: 6) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu kombinasi yang rumit antara teori dan praktik, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai peran pemerintah dalam hubungan dengan masyarakat yang diperintah. Selain itu, administrasi publik juga berupaya untuk mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Dalam hal ini, administrasi publik berusaha untuk mengimplementasikan praktik manajemen yang sejalan dengan prinsip efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Tak hanya itu, muncul teori dari David H. Rosenbloom (dalam Pasolong, 2007:8) yang menjelaskan Administrasi publik ialah proses penggunaan pengetahuan serta berbagai prosedur politik, *management*, dan juga sistem hukum dengan tujuan untuk memenuhi tujuan legislatif dan eksekutif pemerintah pada pengaturan dan pelayanan masyarakat. Teori ini berfokus pada proses dan berbagai lembaga pemerintahan, teori milik David H. Rosenbloom ini melengkapi teori yang telah dikemukakan sebelumnya.

Kedua teori yang dikemukakan oleh Nicholas Henry dan David H. Rosenbloom sama-sama mengartikan administrasi publik seperti suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah yang berpengaruh kepada kehidupan bermasyarakat, namun teori milik David lebih rinci menjelaskan dari sisi pemerintah itu sendiri. Pada intinya kedua teori tersebut menyoroti pada praktik pemerintahan dan proses manajemen yang ada didalamnya yang bertujuan mencapai sebuah tujuan yang pastinya ditetapkan yaitu memenuhi dan memberikan perasaan puas pada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut kemudian peneliti dapat mengartikan bahwa administrasi publik sebagai sebuah sistem yang berhubungan dengan *management* yang didalamnya terdapat pengorganisasian individu yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah. Administrasi publik menurut Dwight pada umumnya mencakup mengenai bagaimana penetapan pelayanan yang tepat untuk masyarakat dengan cara yang efisien, teori ini berfokus pada

proses pencapaian tujuan oleh pemerintah itu sendiri yaitu bertujuan untuk kepuasan pada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang bersifat efektif dan juga efisien.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah cara pandang atau sudut pandang yang digunakan untuk memahami dan menilai dunia serta lingkungan sekitarnya. Paradigma memberikan gambaran atau perspektif umum yang membantu menjelaskan berbagai permasalahan kompleks dalam kehidupan nyata. Menurut American Heritage Dictionary, paradigma mencakup serangkaian asumsi, konsep, nilai, dan praktik yang diyakini oleh suatu komunitas dan digunakan sebagai kerangka berpikir terhadap realitas. Paradigma yang muncul mencerminkan pandangan mengenai peran serta tantangan dalam menghadapi dan menjawab berbagai permasalahan yang ada.

Dalam administrasi publik sendiri, paradigma tentunya mengalami perkembangan dengan perspektif yang berbeda seiring dengan perubahan dinamika sosial, ekonomi, dan politik di ranah global. Adapun terdapat berbagai macam paradigma tersebut antara lain yaitu *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2015)

Model *Old Public Administration* (OPA) berfokus pada tindakan administrasi pemerintah yang demokratis, efisien, dan efektif, serta bebas dari

manipulasi kekuasaan. OPA menekankan interaksi dan kerjasama dalam organisasi pemerintah yang dibangun melalui hirarki, dengan peran pemerintah yang sangat besar dalam perumusan kebijakan dan penyampaian pelayanan publik. Hubungan antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat cenderung bersifat atasan-bawahan, yang mengakibatkan interaksi sepihak dan tidak setara.

Kritik terhadap *Old Public Administration* atau OPA menyatakan bahwa organisasi publik sering dianggap tidak efisien, tidak produktif, dan miskin inovasi. Hal ini memicu gerakan reformasi manajemen sektor publik, salah satunya adalah paradigma *New Public Management* (NPM). NPM diperkenalkan sebagai suatu reaksi terhadap ketidakpuasan terhadap model administrasi publik tradisional. NPM berfokus pada *Good Governance*, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi pengguna jasa, serta mengadopsi praktik manajemen dari sektor swasta untuk meningkatkan kinerja sektor publik.

Kritik terhadap NPM menyatakan bahwa nilai-nilai seperti efisiensi dan rasionalitas dapat bertentangan dengan kepentingan publik dan demokrasi. Sebagai respons terhadap kritik ini, J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt memperkenalkan paradigma *The New Public Service* (NPS) pada tahun 2003. NPS menekankan egalitarianisme dan persamaan hak di antara warga negara

serta mengutamakan kepentingan publik yang dirumuskan melalui dialog masyarakat.

NPS menawarkan pendekatan yang lebih ideal dalam pelayanan publik, implementasinya di negara berkembang seperti Indonesia masih menghadapi tantangan besar, terutama terkait keterbatasan sumber daya finansial. Hal ini tetapi menyebabkan kecenderungan untuk menerapkan prinsip-prinsip NPM dalam penyediaan layanan publik, di mana warga negara sering kali harus mengeluarkan biaya untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan deskripsi sebelumnya, dapat dinilai bahwa dibandingkan dengan lainnya, paradigma *New Public Service* menekankan egalitarianisme dan kepentingan publik melalui dialog masyarakat. Walaupun NPS menawarkan pendekatan yang lebih ideal, implementasinya di negara berkembang seperti Indonesia masih menghadapi tantangan, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya finansial, yang mendorong penerapan prinsip-prinsip NPM dalam pelayanan publik.

1.6.4 Manajemen Publik

Dalam administrasi publik, ruang lingkupnya meliputi manajemen publik sebagai upaya pengelolaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Follet (dalam Handoko, 2014: 8) mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini menunjukkan bahwa

manajer mencapai tujuan organisasi dengan mengkoordinasikan orang lain untuk menjalankan berbagai tugas yang diperlukan, tanpa harus melaksanakan tugas-tugas tersebut secara langsung.

Selanjutnya, Woodrow Wilson (dalam Pasolong, 2011: 96) mengemukakan empat prinsip dasar dalam studi administrasi publik yang hingga kini mempengaruhi manajemen publik, yaitu: (1) pemerintah sebagai konteks utama organisasi, (2) fungsi eksekutif menjadi fokus utama perhatian, (3) upaya menemukan prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci peningkatan kompetensi administrasi, dan (4) penggunaan metode perbandingan sebagai pendekatan untuk mengembangkan bidang administrasi publik.

Menurut Overman dalam Keban (2004:85), manajemen publik tidak sama dengan manajemen ilmiah, meskipun sangat dipengaruhi olehnya. Manajemen publik juga tidak sama dengan "penilaian kebijakan" dan bukanlah administrasi publik. Manajemen publik lebih merupakan refleksi dari tekanan-tekanan antara orientasi politik kebijakan. Manajemen publik merupakan studi lintas disiplin yang membahas aspek-aspek umum organisasi. Studi ini mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian, dengan berbagai elemen lain, seperti sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta faktor politik.

Berdasarkan berbagai pendapat ahli tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen publik merupakan sebuah ilmu yang mempelajari tentang perencanaan, pengorganisasian, juga pengendalian yang telah menjadi satu kesatuan dalam sebuah konsep yaitu manajemen dengan subjek yaitu berbagai sumber daya yang ada pada organisasi maupun perusahaan.

1.6.5 Pelayanan Publik

Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2007: 128) mengartikan pelayanan sektor publik sebagai suatu tindakan untuk menyediakan layanan atau memenuhi berbagai kebutuhan orang lain atau yang tepat dengan berbagai prosedur yang telah disepakati di dalamnya. Menurut pendapat dikemukakan tersebut, dapat dikatakan bahwa pandangan ini menilai sebuah pelayanan publik sebagai suatu tindakan memberikan pelayanan kepada orang lain yang berdasarkan sebuah prosedur atau aturan serta tata cara yang disepakati sebelumnya oleh pihak terkait pelayanan tersebut.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005) mengartikan bahwa pelayanan pada sektor publik ialah tindakan penyediaan layanan yang diberikan terdiri dari jasa publik, meliputi barang yang disediakan untuk publik, yang secara prinsip dilaksanakan oleh pemerintah pusat, dan pemerintah daerah beserta

turunannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi ketentuan perundang-undangan.

Selain itu menurut keputusan yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dengan Nomor 63 dan pada tahun 2003 yang dikemukakan oleh Soetopo (2014), pelayanan pada sektornnnnnr publik ialah kegiatan pemberian layanan yang diberikan oleh *stakeholders* pemerintah untuk memenuhi berbagai macam keperluan dari penerima pelayanan dan untuk melaksanakan peraturan yang telah ditetapkan.

Dengan mempertimbangkan berbagai pendapat ahli, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan pada sektor publik ialah kegiatan pemberian layanan atau memenuhi kebutuhan para pengguna layanan yang memiliki berbagai keperluan yang bermacam-macam sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah disepakati secara bersama dan ditujukan untuk memuaskan masyarakat sebagai pihak penerima dari layanan tersebut.

1.6.6 Prosedur Pelayanan Publik

Menurut Hamdani (2012:40) prosedur ialah sebuah langkah dalam kegiatan yang dilakukan secara terstruktur atau berurutan, dimulai dari langkah paling awal hingga langkah paling akhir pada sebuah proses. Melalui pendapat ahli tersebut dapat dikemukakan bahwa langkah-langkah yang ada pada prosedur harus dilakukan secara berurutan dan tidak bisa secara acak, dengan

menyelesaikan langkah yang ada maka dapat melanjutkan ke langkah berikutnya.

Adapun terdapat pendapat Baridwan (2009:30) yang mengartikan prosedur sebagai sebuah tata urutan dari kegiatan pekerja administrasi tata usaha atau *clerical* yang tentunya melibatkan orang-orang dalam bagian yang telah disusun dan didiskusikan sebelumnya dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepada konsumen mengenai tindakan yang diberikan oleh sebuah perusahaan terkait.

Prosedur juga dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas administratif yang melibatkan berbagai individu dalam suatu divisi atau departemen, yang bertujuan untuk memastikan penanganan dan pelaksanaan transaksi perusahaan yang cenderung terjadi berulang kali. (Mulyadi, 2016:4)

Melihat berbagai pendapat ahli tersebut, sehingga dapat diketahui bahwa prosedur merupakan sebuah proses yang dibagi dalam berbagai langkah-langkah yang harus dilaksanakan secara berurutan sehingga dapat menghasilkan penanganan yang bersifat seragam, prosedur juga ditujukan agar konsumen mendapatkan keamanan dan juga jaminan dari perusahaan yang terkait dalam kegiatan tersebut.

1.6.7 Karakteristik Prosedur

Mulyadi (dalam Puspita, 2018:8) mengungkapkan bahwa ada beberapa karakteristik yang dimiliki oleh prosedur antara lain yaitu:

1. Prosedur digunakan sebagai media mencapai tujuan organisasi. Hal ini tentunya dapat dicapai apabila individu dalam organisasi menjadikan prosedur sebagai landasan dalam melakukan kegiatan atau penanganan yang terkait dengan organisasi.
2. Dalam prosedur tercantum langkah-langkah logis yang sederhana. Prosedur yang ada pada sebuah perusahaan tentunya akan mengatur segala kegiatan yang berada pada organisasi tersebut termasuk rincian atau rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan oleh pegawai, maka dari itu prosedur harus dibentuk dengan logis dan sederhana sehingga mudah untuk dilaksanakan.
3. Prosedur dapat menjadi media pengawas sehingga perusahaan dapat menggunakan biaya seminimal mungkin. Dikarenakan karena kegiatan dalam sebuah organisasi dijalankan sesuai dengan sebuah prosedur yang telah ditetapkan, maka kemudian pengawasan dapat berjalan dengan baik dan biaya dapat diminimalkan.
4. Prosedur merupakan hasil dari keputusan dan tanggung jawab yang ditetapkan oleh atasan. Keputusan tersebut harus dijalankan oleh bawahan untuk melaksanakan prosedur kegiatan yang telah ditetapkan. Selain itu, keputusan ini juga mencakup penentuan individu-individu

yang terlibat dalam prosedur tersebut, di mana setiap orang memiliki tanggung jawab yang harus dilaksanakan sesuai dengan tugas masing-masing.

5. Sebagai bentuk tak adanya keterlambatan dan juga hambatan dalam menjalankan organisasi Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilakukan dengan benar dan sesuai dengan peraturan, ada kemungkinan akan ada hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil. Hal ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan cepat.

Adapun karakteristik prosedur lainnya yang perlu diperhatikan menurut pendapat Eiselt & Sandblom (dalam Raju, 2020) antara lain yaitu :

1. Prosedur yang dijalankan tidak menyulitkan bagi seluruh pihak (*feasible*).
2. Prosedur yang telah ditentukan dapat menghasilkan keputusan yang optimal (*optimality*).
3. Prosedur dapat mengukur dampak yang terjadi jika kondisi mengalami suatu perubahan (*sensitivity*).
4. Prosedur yang dihasilkan dapat diimplementasikan oleh pelaksana pada lapangan (*implementability*).

Berdasarkan berbagai pendapat ahli mengenai karakteristik prosedur, peneliti memutuskan memilih gagasan milik Eiselt & Sandblom yang menyebutkan 4 karakteristik prosedur. Hal tersebut dikarenakan karakteristik prosedur yang dikemukakan lebih sesuai dengan kondisi dari organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang meliputi *feasible*, *optimality*, *sensitivity*, dan *implementability*.

1.6.8 Manfaat Prosedur

Mulyadi (2001:6) mengungkapkan manfaat dari prosedur sebagai berikut:

- a. Membantu dalam menentukan langkah-langkah kegiatan di masa yang akan datang.
- b. Menjadikan pekerjaan yang dilakukan berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
- c. Memberikan petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
- d. Membantu meningkatkan produktivitas kerja yang lebih efektif dan efisien.
- e. Mencegah terjadi penyimpangan pada kegiatan pelaksanaan dan memudahkan dalam melakukan pengawasan.

Adapun pendapat lain mengenai manfaat dari prosedur yang diungkapkan oleh Nur'Aini (2016) antara lain yaitu:

1. Kejelasan Prosedur, memberikan penjelasan yang jelas dan rinci tentang prosedur yang harus diikuti dalam pelaksanaan tugas. Ini membantu karyawan memahami langkah-langkah yang perlu diambil dalam kegiatan sehari-hari.
2. Efisiensi Waktu dalam Pelatihan Karyawan, dengan adanya prosedur karyawan dapat menghemat waktu dan tenaga selama program pelatihan. Serta memudahkan perusahaan/organisasi dalam menyampaikan informasi mengenai tugas yang harus dilakukan.
3. Standarisasi Kegiatan, berfungsi untuk menyamakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak, sehingga hasil kerja memiliki standar yang sama.
4. Mempermudah Evaluasi: Dengan adanya standarisasi, supervisor atau manajer dapat lebih mudah melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.
5. Mempertahankan Kualitas, prosedur membantu perusahaan dalam menjaga kualitas kerja. Dengan sistem kerja yang jelas dan terstruktur, perusahaan dapat mempertahankan produktivitas baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

6. Meningkatkan Kemandirian Karyawan, prosedur memungkinkan karyawan untuk bekerja secara mandiri tanpa bergantung pada intervensi manajemen, karena mereka sudah memiliki panduan yang jelas.
7. Informasi Kompetensi, memberikan informasi tentang berbagai kualifikasi kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga memudahkan perusahaan dalam memberikan umpan balik dan pengembangan kompetensi.

Dengan demikian, penerapan prosedur di organisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi dan konsistensi, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan karyawan dan kualitas output perusahaan. Selain itu prosedur juga bermanfaat dalam menyederhanakan langkah-langkah kegiatan, menjadikan pekerjaan yang berulang sebagai rutinitas, berfungsi sebagai panduan yang harus diikuti, mendukung peningkatan produktivitas kerja, serta mencegah terjadinya penyimpangan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

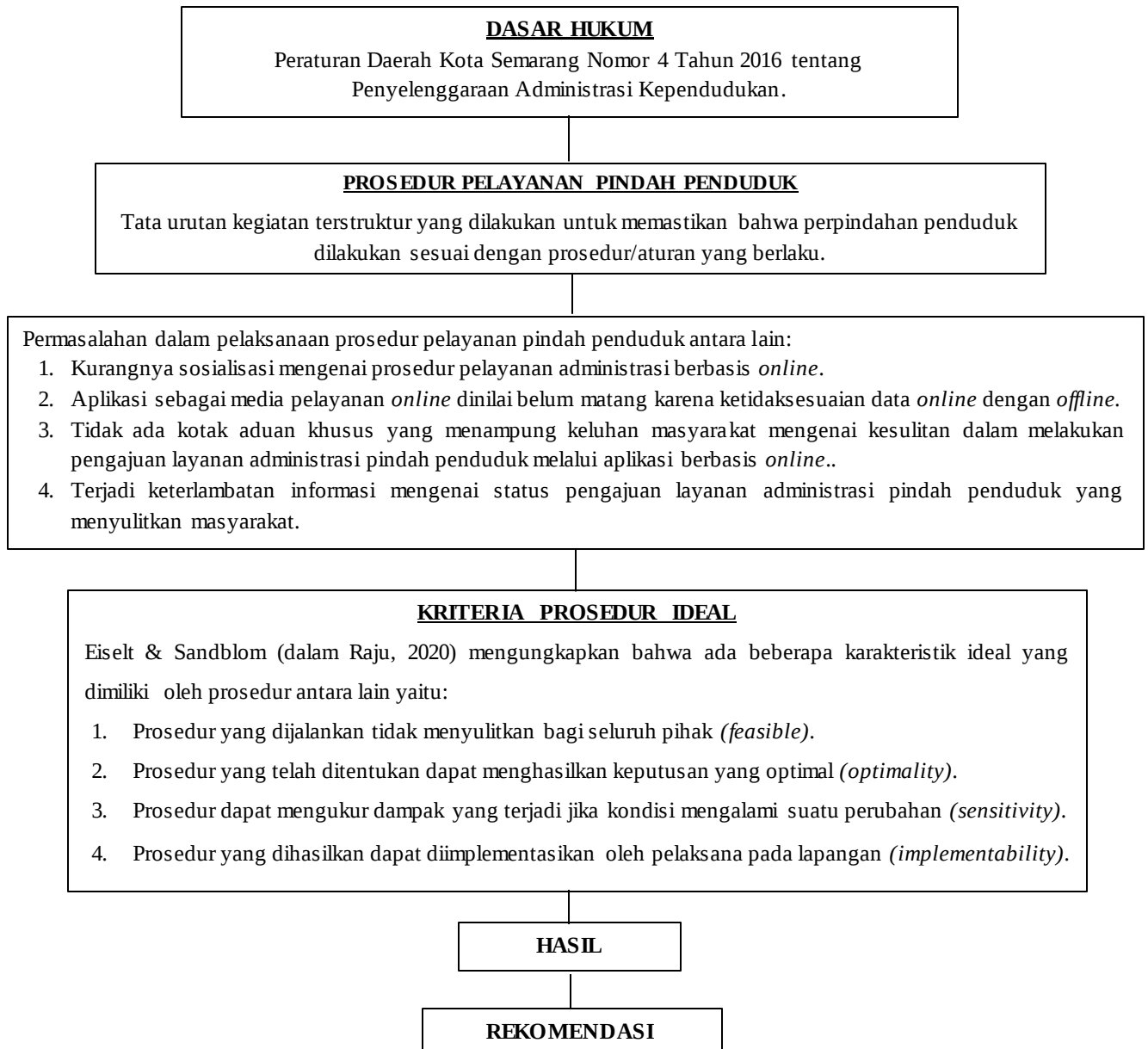
1.7.1 Prosedur Pelayanan Pindah Penduduk

Prosedur pelayanan pindah penduduk adalah sebuah aturan yang ditetapkan dan harus dipatuhi, meliputi siapa, bagaimana, dan kepada pelayanan harus dijalankan oleh petugas dalam rangka memberikan pelayanan administrasi pindah penduduk kepada masyarakat. Hal ini akan dinilai dari :

Tabel 1.3 Tabel Matriks Karakteristik Prosedur Pelayanan Pindah Penduduk

Karakteristik	Deskripsi	Sub Indikator dalam Pelayanan Pindah Penduduk
<i>Feasibility</i> (Kelayakan)	Kesesuaian antara pelaksanaan prosedur pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.	1. Ketepatan pelayanan 2. Kecepatan pelayanan
<i>Optimality</i> (Keoptimalan)	Pelaksanaan prosedur pelayanan secara efektif dan efisien dengan hasil yang maksimal dan memuaskan masyarakat.	1. Kualitas pelayanan yang diberikan. 2. Keberhasilan pelayanan 3. Sarana dan prasarana yang digunakan.
<i>Sensitivity</i> (Sensitivitas)	Seberapa jauh prosedur dan pegawai pelaksana dapat memahami kebutuhan dan keluhan dari masyarakat.	1. Respon terhadap keluhan/kondisi khusus. 2. Kemampuan memberikan solusi.
<i>Implementability</i> (Keterlaksanaan)	Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan prosedur pelayanan yang telah ditentukan.	1. Pengetahuan pegawai tentang prosedur pelayanan pindah penduduk. 2. Kemampuan adaptasi terhadap perubahan prosedur. 3. Kemudahan akses teknologi.

1.7.2 Kerangka Pemikiran



1.8 Argumen Penelitian

DISDUKCAPIL Kota Semarang, menghadapi tantangan yang signifikan dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam era digital ini, pelayanan pindah penduduk yang dilakukan melalui aplikasi berbasis *online* menunjukkan adanya kendala serius, terutama dalam hal prosedur yang rumit dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal ini menciptakan gap antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat dan efisien dengan realitas di lapangan yang menunjukkan kesulitan akses, keterbatasan pengetahuan, serta ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini berargumen bahwa kompleksitas prosedur pelayanan pindah penduduk berbasis online dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara mengakses layanan tersebut, menjadi faktor penghambat utama dalam menciptakan layanan yang efisien dan memuaskan. Hal ini bertentangan dengan tujuan pemerintah untuk menyediakan pelayanan yang bersifat efektif dan efisien sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Lebih jauh, penelitian ini berasumsi bahwa tantangan tersebut juga terkait dengan lemahnya sosialisasi dari pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang mengenai penggunaan aplikasi berbasis *online* dan cara mengoperasikannya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana

prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat efektivitas pelaksanaan prosedur tersebut.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk melakukan penelitian ini. Penjelasan mengenai penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena sosial juga diungkapkan oleh Moleong (2011:10), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif tidak berfokus pada pengujian hipotesis, tetapi lebih pada upaya menjawab pertanyaan penelitian melalui pemikiran yang formal dan argumentatif. Metode ini cocok digunakan ketika masalah penelitian belum terdefinisi dengan jelas. Selain itu, metode kualitatif berguna untuk memahami makna yang tersembunyi di balik data yang terlihat, memahami interaksi sosial dan perasaan, memverifikasi kebenaran data, mengembangkan teori, serta meneliti sejarah perkembangan.

1.9.2 Situs Penelitian

Menurut Spradley (Sugiono, 2009:215) situasi sosial terdiri dari tiga daya dukung yaitu lokasi, aktor, dan kegiatan. Maksud dari situs sendiri ialah penetapan lokasi atau wilayah dimana penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan berbagai data-data dan juga informasi terkait permasalahan penelitian. Situs penelitian ini berlokasi di Kantor DISDUKCAPIL Kota Semarang, sedangkan dasar pemilihan situs dari penelitian ini adalah adanya ketertarikan peneliti untuk mengangkat masalah mengenai prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk yang terjadi di lokasi penelitian.

1.9.3 Subjek Penelitian

Moleong (2007:132) mengemukakan bahwa subjek penelitian merupakan individu atau kelompok yang menjadi sumber informan atas kondisi yang dilalui yang berkaitan dengan fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pemilihan informan, *accidental sampling* akan digunakan untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dengan pengambilan sampel informan dari berbagai golongan yang berbeda. Selain itu, untuk menambah sumber informasi, teknik *snowball sampling* juga akan digunakan, dengan tujuan untuk memilih informan kunci yaitu Kepala DISDUKCAPIL Kota Semarang.

1.9.4 Jenis Data

Menurut Lofland dan Loffland (Moleong, 2004:112), elemen utama dalam penelitian kualitatif adalah informasi dan tindakan. Penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis, seperti buku, jurnal, literatur, hasil penilaian, serta aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat maupun para ahli di bidangnya. Data tersebut terkait dengan prosedur pelayanan administrasi di DISDUKCAPIL Kota Semarang.

1.9.5 Sumber Data

Dalam melakukan sebuah penelitian, sumber data bersifat sangat penting karena itulah dalam memilih sumber data diperlukan ketelitian dan identifikasi yang tepat agar nantinya data yang didapatnya berkualitas tinggi. Untuk melengkapi berbagai data yang ada, peneliti juga memanfaatkan berbagai teknik lain untuk mendapatkan sumber data sebagai berikut:

- a. Data primer, ialah data langsung yang bisa dijangkau melalui penyebaran kuesioner ke berbagai narasumber yang terkait dan dapat dipercaya. Pada tahapan ini peneliti tertarik menggunakan data primer yang didapatkan melalui teknik wawancara secara langsung pada pengguna layanan Dinas Pencatatan dan Kependudukan Sipil Kota Semarang.
- b. Data sekunder, ialah jenis data yang bersumber dan diterima tidak secara langsung, seperti dilakukan melewati perantara pihak ketiga atau

dengan memeriksa makalah yang telah diterbitkan sebelumnya. Peneliti menggunakan buku, jurnal, makalah, dan situs web atau berbagai macam *platform* media sosial yang sekiranya berhubungan dengan topik penelitian yang sedang berlangsung untuk mengumpulkan data yang bersifat sekunder. Data tersebut ditujukan untuk penelitian yang berasal dari penelitian-penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya, jurnal, makalah, buku, berita di internet, peraturan dan regulasi, profil, dan dokumen-dokumen yang relevan dengan topik penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2019: 296) memberikan pendapat bahwa prosedur pengumpulan data ialah sebuah langkah yang bersifat esensial dalam setiap proses yang ada pada penelitian. Untuk tahap ini, peneliti akan menggunakan pendekatan pengumpulan data yang meliputi:

- a. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara sistematis melalui sebuah pengamatan pada lokasi penelitian yang berkaitan dengan penelitian guna memperilah fakta mengenai apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan.
- b. Wawancara, ialah kegiatan mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada dua atau lebih orang dengan tujuan mengumpulkan data dari responden atau narasumber utama.

Metode ini berfungsi sebagai pelengkap dari metode pengumpulan data lainnya atau untuk menguji hasil dari metode lain. Muhammad dan Akbar, tahun 2008: 55). Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara semi terstruktur atau *in-depth interview* dengan tujuan yaitu agar peneliti lebih mudah menemukan permasalahan selama dilakukannya wawancara.

- c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang ditujukan sebagai dokumen bukti dan juga pelengkap dari teknik lainnya.. Pada pelaksanaannya peneliti menggunakan dokumen resmi berupa dokumen internal yang berasal dari dokumentasi pribadi maupun dokumen eksternal yang berasal dari internet.

1.9.7 Penilaian dan Interpretasi Data

Teknik pengumpulan berbagai data yang telah diperoleh dari berbagai sumber akan dilakukan secara terus menerus hingga data bersifat jenuh. Hal tersebut ditujukan agar nantinya muncul berbagai variasi data yang kompleks dan rumit. Berbagai jenis data tersebut mencakup catatan lapangan, gambar, foto, dokumen seperti laporan, biografi, artikel, dan lain-lain. Banyaknya data yang terkumpul dapat menyebabkan kesulitan dalam menentukan pola penilaian yang tepat, sehingga sering kali memunculkan hambatan dalam proses penilaian data.

Sugiono (2015:244) menjelaskan bahwa penilaian data adalah proses untuk mencari dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis. Proses ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam pola tertentu dengan cara memilih mana yang lebih penting dan relevan untuk dipelajari. Hasil dari proses ini akan menghasilkan kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah oleh diri sendiri maupun orang lain. Dikemukakan juga oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015:246) bahwa kegiatan dalam penilaian data kualitatif dapat dilakukan secara interaktif tanpa pola wajib dan beraturan, serta dapat berlangsung secara terus menerus.

Proses penilaian data dalam menjalankan penelitian ini mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan juga verifikasi.

a. Reduksi Data

Teknik reduksi data dapat dilakukan dengan menyeleksi, membuat rangkuman singkat, dan mentranskrip penelitian adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengurangi jumlah data yang dikumpulkan. Metode ini juga dapat digunakan untuk mengorganisasikan data secara akurat dengan menghilangkan data yang tidak relevan untuk mendukung kesimpulan yang relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.

b. Penyajian Data

Dalam proses ini, penyediaan data bertujuan untuk membuat lebih mudah bagi peneliti untuk mempelajari, memahami, dan memahami secara keseluruhan atau sebagian bagaimana informasi yang diberikan akan memberikan suatu kesimpulan. Namun, susunan informasi yang diberikan memungkinkan pengambilan tindakan dan pengambilan kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Berdasarkan teknik ini akan dilakukan penarikan kesimpulan hasil penelitian yang kemudian nantinya data akan divalidasi karena kesimpulan awal masih sementara, sehingga diperlukan untuk menilai pola, konsep, dan hubungan antara apa yang ditsedanulis dalam tulisan. Setelah semua dibahas, kesimpulan penelitian akan menjadi jawaban atas masalah penelitian.

1.9.8 Kualitas Data

Dalam melakukan pengujian data pada penelitian ini dilakukan melalui teknik triangulasi. Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2015:273), triangulasi dalam pengujian kredibilitas merujuk pada proses memverifikasi data dari sumber lain dengan menggunakan berbagai metode dan waktu yang berbeda. Pada penelitian ini digunakan tiga bentuk teknik triangulasi antara lain yaitu:

1. Triangulasi teknik, dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama namun dengan menggunakan teknik yang berbeda. Jika data sebelumnya diperoleh menggunakan wawancara maka dapat dilakukan teknik observasi, dokumentasi maupun lainnya untuk menguji kebenaran data. Namun apabila dijumpai data yang berbeda dari hasil pengujian kredibilitas maka akan dilakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan mengenai data mana yang dianggap benar.
2. Triangulasi sumber, merupakan pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari sumber kemudian dilakukan perbandingan serta pengecekan data melalui alat dan waktu yang berbeda. Hal tersebut ditujukan untuk mengetahui apakah hasil data yang didapatkan telah diperoleh dari berbagai sumber data, kemudian data akan dideskripsikan dan dikategorikan.
3. Triangulasi waktu, merupakan pengujian yang dipengaruhi oleh waktu, dalam teknik ini hasil data berupa wawancara, observasi maupun dokumentasi yang dilakukan dalam waktu maupun situasi yang berbeda akan mempengaruhi hasil akhir penilaian data.