

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik adalah sebuah ilmu yang dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Dengan kata lain administrasi publik tidak hanya menyangkut persoalan administrasi saja, akan tetapi juga berbagai aspek lain dari kebutuhan kebijaksanaan suatu lembaga publik seperti negara (Pasolong, 2017, hlm.1). Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Menurut Ott, Hyde & Shafritz dalam (Andy Fefta Wijaya, 2014) mengartikan manajemen publik sebagai cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas tentang keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumberdaya manusia dan evaluasi program dan audit.

New Public Management (NPM) telah mempengaruhi perubahan dalam organisasi sektor publik secara global, mengubah manajemen sektor publik dari sistem tradisional yang birokratis dan hirarkis menjadi sistem yang lebih fleksibel dan berbasis pasar. Penerapan NPM dianggap sebagai reformasi

manajemen publik, depolitisasi kekuasaan, dan desentralisasi kewenangan yang mendorong demokrasi. Perubahan ini juga mempengaruhi peran pemerintah, terutama dalam hubungannya dengan masyarakat (Hughes, 1998).

Gagasan untuk menerapkan nilai-nilai baru muncul dengan mengubah peran yang dilayani dari “pelanggan” menjadi “warga negara” dan mengubah pemerintah menjadi pelayan publik dan bukan hanya sebagai pengarah. Manajemen Publik Baru, yang memasukkan nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik, dianggap telah mengurangi nilai administrasi publik. Untuk memenuhi kebutuhan bersama, mekanisme *New Public Service* berfokus pada pembentukan aliansi dan membina kolaborasi antara sektor publik, komersial, dan sosial. Menurut sudut pandang ini, strategi akuntabilitas memerlukan penggunaan struktur organisasi yang kooperatif dan kepemimpinan bersama untuk menegakkan hukum, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, profesionalisme, dan kepentingan rakyat. Pemerintah harus menawarkan layanan berkualitas tinggi yang optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hubungan dinamis yang terjalin antara penyedia layanan dan pengguna baik individu maupun layanan dikenal sebagai kualitas layanan. Seseorang dapat mengatakan bahwa suatu layanan berkualitas tinggi jika memenuhi harapan pengguna layanan. Sebaliknya, dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah jika gagal memenuhi harapan kliennya. Persepsi konsumen dan hukum atau persyaratan yang berkaitan dengan kualitas layanan menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk, bukan sudut pandang atau pendapat penyedia layanan.

Salah satu bentuk upaya Pemerintah Kota Semarang dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, yaitu melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol). Secara umum, mereka harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif. Dalam hal ini Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang merupakan unsur pendukung tugas walikota di bidang kesatuan bangsa dan politik yang berfungsi untuk melayani masyarakat (*public services function*) berkaitan erat dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan. Salah satu dari tugas-tugas umum pemerintahan adalah pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan yang dilakukan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Kota Semarang.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin dituntut untuk menjadi lebih optimal, berkompeten dan mampu menjawab segala tuntutan dari masyarakat, baik dari segi kualitas hingga kuantitas. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan oleh masyarakat.

Organisasi masyarakat sangat penting di Indonesia khususnya di Kota Semarang karena organisasi masyarakat berkontribusi terhadap pembangunan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila untuk mencapai tujuan nasional. Ormas berupaya memelihara, memupuk, dan mengembangkan persatuan dan kesatuan bangsa dalam rangka mencapai tujuan

nasional, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 5 UU No. 17 Tahun 2013. Berangkat dari hal tersebut, untuk mewujudkan pembangunan nasional, Salah satunya melalui organisasi kemasyarakatan, pemerintah diharapkan dapat memacu masyarakat untuk mengembangkan inovasi, kreatifitas, semangat masyarakat melalui organisasi masyarakat, dan peningkatan partisipasi dalam melaksanakan pembangunan nasional. Pemerintah berkewajiban untuk membimbing dan memberdayakan terhadap pertumbuhan sosial melalui organisasi kemasyarakatan agar menciptakan iklim yang sehat dalam proses pertumbuhannya ini.

Rencana pada penekanan pembangunan nasional, ketahanan nasional, serta penanganan konflik dan bencana, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang membantu pemerintah dalam meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa dan politik. Bakesbangpol menawarkan layanan publik terbaik, termasuk layanan preventif, promotif, kuratif, dan rehabilitatif, sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang No. 35 Tahun 2021. Selain itu, Bakesbangpol bertanggung jawab untuk mendaftarkan organisasi masyarakat dan melakukan tugas-tugas pemerintah terkait kesatuan bangsa dan politik yang membantu walikota dalam menjalankan tugasnya di Kota Semarang.

Tabel 1.1 Jumlah Organisasi Masyarakat Kota Semarang Tahun 2023

Bidang	Jumlah Ormas Berbadan Hukum	Jumlah Ormas Tidak Berbadan Hukum
Sosial Kebudayaan	85	89
Keagamaan	34	28
Lingkungan dan Sumber Daya	5	46
Profesi	18	21

Ekonomi dan Perdagangan	2	15
Total Jumlah Ormas	144	199

Sumber: Kesbangpol Kota Semarang Tahun 2023

Total sebanyak 343 organisasi masyarakat, termasuk 144 yang berbadan hukum dan 199 badan non-hukum, yang terdaftar di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang pada awal tahun 2022. Organisasi-organisasi ini bergerak di berbagai sektor, termasuk sosial, budaya, agama, lingkungan, profesi, dan ekonomi. Sesuai dengan keragaman budaya dan agama di Kota Semarang, sebagian besar organisasi masyarakat berkonsentrasi pada isu-isu sosial budaya dan agama. Selain itu, beberapa organisasi masyarakat memiliki banyak bidang spesialisasi, terutama di bidang profesional dan keagamaan. Dapat disimpulkan bahwa selama kurun waktu tahun 2023, pada setiap tahunnya terdapat pengurangan jumlah organisasi kemasyarakatan yang tercatat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, hal tersebut dapat dipicu karena beberapa organisasi kemasyarakatan tidak memperpanjang masa pendaftaran mereka yang harus dilakukan setiap 5 tahun sekali.

Berikut ini adalah rincian jumlah ormas di Kota Semarang yang diketahui tidak aktif dalam kurun waktu 2018-2020.

Tabel 1.2 Jumlah Ormas di Kota Semarang yang Diketahui Tidak Aktif Tahun 2018-2020

Berbadan Hukum			Tidak Berbadan Hukum		
2018	2019	2020	2018	2019	2020
14	17	19	5	8	11

Sumber: Database Ormas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

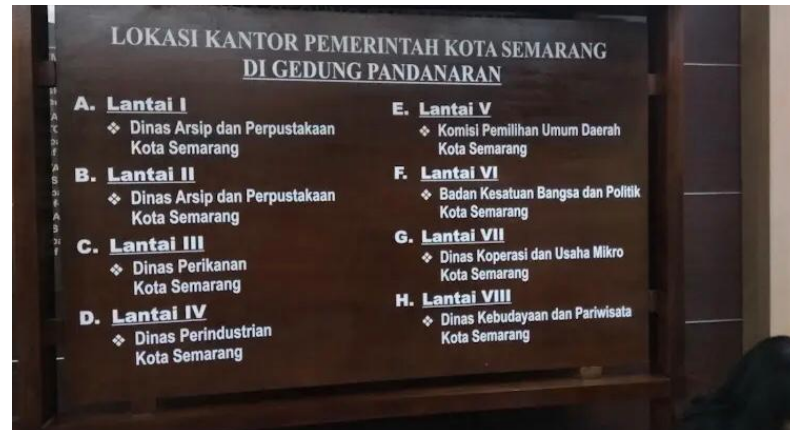
Berdasarkan data diatas, terdapat peningkatan organisasi kemasyarakatan yang tidak aktif dari tahun ke tahun yang terus bertambah. Data tersebut

memperlihatkan bahwa terdapat kendala pada kualitas pelayanan Bakesbangpol Kota Semarang yang menyebabkan organisasi kemasyarakatan yang ada di kota semarang sulit untuk melakukan pendaftaran dalam administrasi pemerintahan.

Kepuasan masyarakat akan meningkat dengan layanan berkualitas tinggi, dan hal ini akan menentukan apakah layanan tersebut sesuai dengan harapan atau tidak (Parasuraman, 1990). Untuk menghindari kekecewaan, layanan harus melampaui apa yang diharapkan pelanggan. Pendekatan SERVQUAL membandingkan harapan pelanggan dengan kesan mereka terhadap layanan yang mereka terima untuk mengukur kualitas layanan. Ketika kenyataan melampaui harapan, layanan dianggap berkualitas tinggi; ketika tidak sesuai harapan, layanan dianggap berkualitas rendah. Kelima dimensi SERVQUAL adalah: Empati (*empathy*), Jaminan (*assurance*), Daya tanggap (*responsiveness*), Keandalan (*reliability*), dan Bukti fisik (*tangible*).

Penerapan pelayanan yang berkualitas dirasa belum maksimal pada Bakesbangpol Kota Semarang. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukannya lokasi Bakesbangpol Kota Semarang yang menggunakan gedung Pemerintah Kota Semarang sebagai tempat memberikan pelayanan.

Gambar 1. 1 Instansi Pemerintah Daerah yang Menggunakan Gedung Padanaran Kota Semarang



Pembagian gedung dengan instansi lain menambah tantangan tersendiri bagi Bakesbangpol dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ruang kantor yang sempit mempengaruhi efektivitas dan kenyamanan dalam bekerja, baik untuk pegawai Bakesbangpol maupun untuk masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu, dengan terbatasnya ruang, Bakesbangpol kesulitan dalam menyelenggarakan berbagai kegiatan dan program yang memerlukan ruang khusus, seperti pelatihan, diskusi, atau rapat koordinasi antar instansi. Kondisi ini mengurangi kapasitas instansi dalam menjalankan fungsi-fungsinya dengan maksimal.

Keterbatasan ruang juga berdampak pada kinerja pelayanan Bakesbangpol. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan akan merasa tidak nyaman dengan kondisi kantor yang sesak dan kurang terorganisir dengan baik. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting bagi Bakesbangpol untuk mendapatkan ruang yang lebih memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, dan menjalankan tugasnya.

Gambar 1. 2 Jumlah Petugas Pelayanan dari Semua Bidang di Bakesbangpol Kota Semarang

DAFTAR URUTAN KEPANGKATAN
NAMA OPD : BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PERIODE :

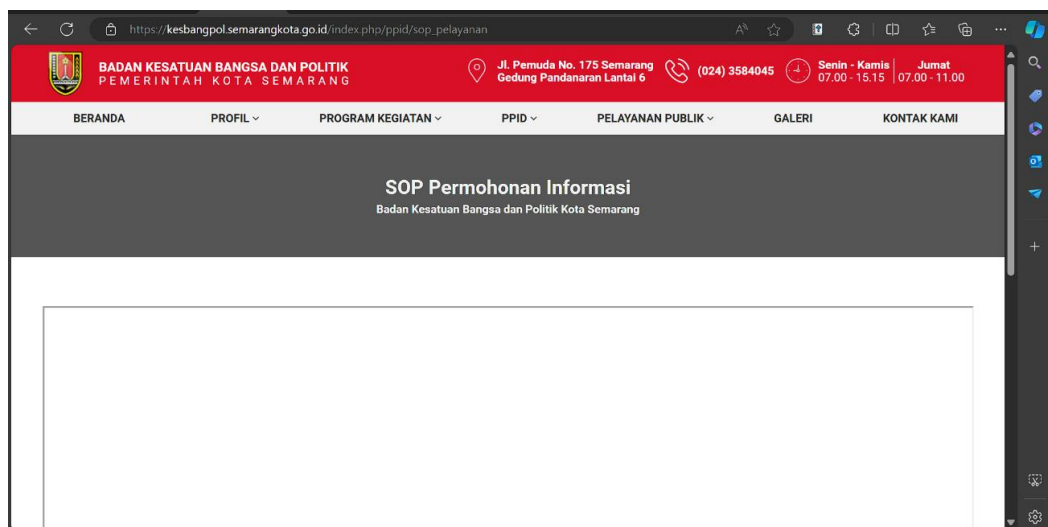
NO	NAMA	NIP	PANGKAT	TMT	JABATAN	MASA KERJA		PENDIDIKAN
						TAHUN	BULAN	
1.	Drs. SAPTO ADI SUGIHARTONO, MM	196401231989031011	IV/c	2017-10-01	Kepala	28	7	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
2.	JOKO HARTONO, S.STP, M.Si	197809291997111001	IV/b	2017-04-01	Sekretaris	15	6	S-2 MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
3.	SUPARMAN, SH,MM	196610171992031009	IV/a	2017-04-01	Sub Koordinator Fasilitas Kelembagaan Pemerintahan, Perwakilan dan Partai Politik	20	1	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
4.	TRIYO SUMANTO, SE, MM	196812111990091003	III/d	2018-10-01	Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik	23	1	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
5.	NURUL FITRI CAHYANTI, SS,MM	197802172010012001	III/d	2022-10-01	Kepala Bidang Politik Dalam Negeri	16	5	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
6.	MUCH MACHRUS, SH	197506262006041023	III/d	2018-04-01	Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama dan Organisasi Kemasyarakatan	12	0	S-1 HUKUM
7.	Drs. ANDREAS DWIAGUNG NUGROHO, S.A.P	197002031990031005	III/d	2001-07-01	Kepala Bidang Ideologi, Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa	6	9	S-1 ADMINISTRASI PUBLIK
8.	ARIS KUSDARMANTO, SH	196704301992031011	III/d	2020-04-01	Sub Koordinator Organisasi Kemasyarakatan	28	8	S-1 HUKUM
9.	UMAR SIDIK, SH	196810241992031005	III/d	2020-04-01	Sub Koordinator Bela Negara dan Karakter Bangsa	23	1	S-1 ILMU HUKUM
10.	INDAH SRI SUGIARTI, SH	196902131992032006	III/d	2018-04-01	Kepala Subbagian Keuangan dan Barang Milik Daerah	21	1	S-1 ILMU HUKUM
11.	PONTJO SULISTYORINI, SH	197012281990032004	III/d	2009-10-01	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	14	7	S-1 HUKUM
12.	LULUK, S.Psi	198103072006042014	III/d	2018-04-01	Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi	12	0	S-1 PSIKOLOGI
13.	ULLY PRATHAMA MAHESTRI, SE	197609042010012001	III/c	2021-04-01	Sub Koordinator Ideologi dan Wawasan Kebangsaan	15	9	S-1 EKONOMI MANAJEMEN
14.	FATKHUROHMAN, SE, MM	198111122006041011	III/c	2020-10-01	Sub Koordinator Penanganan Konflik	9	6	S-2 MAGISTER MANAJEMEN
15.	GATOT HENDRANATA WICAKSANA, S.H	196712282010011004	III/b	2019-04-01	Sub Koordinator Pendidikan Politik dan Peningkatan Demokrasi	11	0	S-1 SARJANA
16.	SATRIYO WASONO SOEWARSO	196412311993031091	III/b	2017-10-01	PENGADMINISTRASI KEUANGAN	26	6	SLTA UMUM

NO	NAMA	NIP	PANGKAT	TMT	JABATAN	MASA KERJA		PENDIDIKAN
						TAHUN	BULAN	
17.	WIDYAPRATIWI, S.IP	198810272010122002	III/b	2020-10-01	ANALIS WAWASAN KEBANGSAAN	9	10	S-1 ILMU PEMERINTAHAN
18.	EGGIETYA CANDRA BAYU MINATA, S.STP, M.A.P.	199208072015071003	III/b	2019-10-01	ANALIS ORGANISASI MASYARAKAT	4	3	S-2 MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
19.	SAFRIDA RIZKY YULIANI, S.STP	199407252016092001	III/b	2020-10-01	PENYUSUN RENCANA KEGIATAN DAN ANGGARAN	4	1	D-IV PEMBANGUNAN DAN PEMBERDAYAAN
20.	RIFIQI ICHWAN, S.ST.	199202242022031008	III/a		ANALIS KETAHANAN EKONOMI			S-1/D-IV EKONOMI AKUNTANSI
21.	DIAH AGUSTINA, S.Hum.	199308152022032016	III/a		ANALIS KETAHANAN BUDAYA			S-1 SASTRA JEPANG
22.	DION ARDIANA PUTRA, S.Sos.	199501262022031011	III/a		ANALIS PEMILIHAN UMUM			S-1 ILMU POLITIK
23.	SUDARMADI	196510112007011005	II/d	2019-04-01	PENGADMINISTRASI KEUANGAN	27	8	SMA A.3/IPS
24.	PRIYANI	196910092007012025	II/d	2022-03-17	PENGADMINISTRASI UMUM	27	8	SMA
25.	M. MUSA	196912102007011025	II/d	2022-04-01	PENGADMINISTRASI UMUM	27	8	SMA PAKET C
26.	SOEDARYANTO	198212152010011001	II/d	2022-04-01	PENGADMINISTRASI UMUM	17	11	SMK

Menurut data yang disebutkan di atas, jumlah petugas pelayanan pada bidang Organisasi Kemasyarakatan yang ada di Bakesbangpol Kota Semarang hanya terdapat lima orang sebagai pelaksana pelayanan. Minimnya petugas

pelayanan pada bidang tersebut dapat menghambat pelayanan yang seharusnya dapat dikerjakan dengan cepat oleh beberapa orang yang bisa berbagi tugas untuk menjalankan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat jika Bakesbangpol Kota Semarang menambah jumlah petugas pelayanan untuk bidang Organisasi Kemasyarakatan.

Gambar 1.3 Website Bakesbangpol Kota Semarang



Website yang kurang informatif dan responsif terutama terkait permohonan pendaftaran ormas juga menyebabkan minimnya informasi yang disediakan Bakesbangpol Kota Semarang membuat masyarakat khususnya ormas kebingungan dalam memenuhi berkas yang harus mereka siapkan. Kemudahan akses yang seharusnya diberikan oleh Bakesbangpol Kota Semarang kepada Ormas jadi tidak terlihat pada website yang seharusnya dapat membantu ormas terkait pelayanan.

Pelayanan publik di Indonesia sendiri termasuk di Bakesbangpol Kota Semarang, sering kali terhambat oleh berbagai faktor yang menurunkan

kualitasnya. Menurut Moenir (2008), pelayanan publik dapat dimaksimalkan jika faktor-faktor yang mempengaruhinya dikelola dengan baik. Di Bakesbangpol Kota Semarang, kendala utama yang dihadapi adalah belum adanya peraturan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) pendaftaran ormas. Oleh karena itu, Bakesbangpol perlu membuat SPM sendiri, karena mengandalkan SPM yang bersifat sentralistik dan tidak spesifik dari Kementerian Dalam Negeri tidak cukup untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mempertimbangkan permasalahan dan isu-isu yang terjadi pada tahun-tahun sebelumnya, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang kemudian mencanangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan peran serta ormas dalam pembangunan. Peningkatan peran ormas dilakukan dengan cara mendorong kemandirian ormas dan memberikan fasilitas agar ormas-ormas di Kota Semarang dapat memberikan pelayanan atau kegiatan yang lebih bermanfaat bagi masyarakat umum.

Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran ormas di Kesbangpol merupakan upaya untuk memastikan bahwa setiap ormas dapat beroperasi sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa mengorbankan hak-hak mereka. Ini juga membantu mewujudkan tujuan negara dalam membangun masyarakat yang demokratis, dinamis, dan berkeadilan. Dengan demikian, peninjauan dan reformasi yang berkelanjutan diperlukan untuk melakukan langkah-langkah untuk terus meningkatkan kualitas layanan ini.

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendaftaran Organisasi Masyarakat di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang”

mencerminkan ketertarikan penulis untuk menyelidiki kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Uraian latar belakang memungkinkan penelitian ini untuk menunjukkan sejumlah masalah, termasuk:

1. Fasilitas yang masih kurang memadai dalam memberikan pelayanan.
2. Input data yang dilakukan masih manual.
3. Terbatasnya jumlah SDM yang dimiliki.
4. Daya tanggap petugas pelayanan terhadap masyarakat masih kurang baik.
5. Program pelayanan online yang belum berjalan.
6. Website yang kurang informatif dan responsif

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang tersebut, rumusan penelitian ini secara khusus:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan bagaimana masalah-masalah yang disebutkan di atas telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini diantaranya:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di kantor badan kesatuan bangsa dan politik (Bakesbangpol) kota semarang.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di kantor badan kesatuan bangsa dan politik (Bakesbangpol) kota semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan informasi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kepada kelompok masyarakat di Kota Semarang. Serta dapat bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan sebagai sumber bacaan yang dapat memberikan pengetahuan baru kepada aspek lainnya untuk melaksanakan penelitian lebih lanjut, khususnya terkait dengan permasalahan ini.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Untuk memastikan hasil yang ditawarkan dalam penelitian ini didasarkan pada materi yang diajarkan untuk melakukan penelitian, maka penelitian ini didasarkan pada hasil dari proses pembelajaran selama perkuliahan.

2. Bagi Instansi Terkait

Keterlibatan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam melaksanakan proses pemberdayaan organisasi kemasyarakatan di Kota Semarang diharapkan dapat dievaluasi dan ditingkatkan melalui penelitian ini.

3. Bagi Organisasi Kemasyarakatan

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi organisasi kemasyarakatan mengenai hak untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
1)	Sovik Pusparini, 2016 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Kediri”	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Penelitian ini menggunakan teori Tjiptono tentang kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi	Penelitian ini bertujuan untuk Untuk menemukan pengaruh kualitas pelayanan utamanya pada bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon rekomendasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	JURNAL REVITALISASI Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 05, Nomor 01, Maret 2016, Universitas Islam Kadiri, Kediri.	Bahwa Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon rekomendasi, hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemohon rekomendasi sudah cukup baik ditunjukkan dengan adanya prosedur, teknis, alur pelayanan sederhana dan mudah, perlengkapan dan sarana pelayanan tersedia, pegawai memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial. Pemohon rekomendasi juga merasakan keamanan saat mendapatkan pelayanan di Bakesbangpol Kab. Kediri.

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
		harapan konsumen.	Kabupaten Kediri.		
2)	Alya Dwi Rahayu, Hanny Purnamasari, 2023 “Kualitas Pelayanan Pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi”	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Penelitian ini menggunakan teori Husni tentang pelayanan publik dapat diberikan secara efektif jika konsep-konsep tersebut diterapkan dengan sungguh-sungguh dalam praktiknya.	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang dikumpulkan dalam menjelaskan kualitas pelayanan pada Badan Kesbangpol Kota Bekasi.	Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK) Akreditasi Jurnal Nasional Sinta 4 ISSN 25280-1852, e-ISSN: 2721-0537 Vol VIII, No.01, Juni 2023, Universitas Singaperbangsa Karawang	Kualitas pelayanan di Badan Kesbangpol Kota Bekasi belum diupayakan secara maksimal untuk diberikan sesuai dengan indikator prinsip pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, termasuk Profesionalisme dari kualitas sumber daya manusia yang kurang disiplin, Ketepatan waktu masih menjadi kendala karena dipengaruhi oleh fasilitas penunjang pelayanan yang kurang memadai dan persyaratan yang kurang lengkap, Keterbukaan informasi yang masih kurang karena Website Kesbangpol Kota Bekasi masih belum dilengkapi dengan informasi pelayanan dan informasi yang dipasang di Kesbangpol Kota Bekasi kurang jelas karena kurang menarik dan tulisannya kecil, serta Penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang belum tersedia di Badan Kesbangpol Kota Bekasi.
3)	Antonius Along, 2020	Penelitian ini menggunakan metode penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui,	Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), JIAP Vol 6,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak belum berjalan dengan baik. perbaikan perlu untuk

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
	“Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak”	deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman & Berry tentang indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, Yaitu Bukti fisik (tangibles), Reliabilitas (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy).	mendeskripsikan, dan menjelaskan tentang kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak.	No 1, pp 94-99, 2020, FIA UB	dilakukan oleh staf akademik dalam hal kualitas pelayanan. a) Meningkatkan sarana prasarana pelayanan akademik; b) Pimpinan Politeknik Negeri Pontianak sebaiknya memberikan pelatihan/ workshop mengenai pelayanan prima; c) Melakukan pengendalian terhadap kinerja pegawai melalui kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan mahasiswa; d) Mampu konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jam pelayanan akademik sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik.
4)	Julniatul Sasmita, 2015	Penelitian ini menggunakan metode	Untuk mengetahui Pelayanan Pemberian Izin	eJournal Ilmu Pemerintahan, 3 (3), 2015 : 961-975, ISSN 0000-0000,	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan public dalam pemberian izin organisasi kemasyarakatan berupa penerbitan SKT cukup jelas,

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
	“Pelayanan Pemberian Izin Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara”	deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik, menurut Moenir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur atau metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.	Organisasi Kemasyarakatan di Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id	sederhana, dan tidak membingungkan organisasi kemasyarakatan sebagai pemohon. Selain kejelasan prosedur, kesederhanaan prosedur dan kecepatan waktu dari pelaksanaan pelayanan penerbitan SKT, hal ini tidak lepas dari peran aparatur pemberi pelayanan dan kerjasama dari organisasi kemasyarakatan sebagai penerima pelayanan agar pelayanan yang diterima sesuai. Namun dalam pelaksanaan pelayanan tersebut juga tidak lepas dari beberapa kendala yang masih harus dihadapi
5)	Kualitas Pelayanan	Penelitian ini menggunakan	Penelitian ini bertujuan untuk	Ejurnal.unsri.ac.id	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pembuatan kartu identitas anak di

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
	Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Karanganyar, (2020).	metode Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam hardiansyah, 2011:46) meliputi <i>tangible</i> , <i>reability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> dan <i>empathy</i> .	mendesripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan KIA di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Karanganyar.		Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Karanganyar sudah cukup baik.
6)	Maya Setiawardani, 2018 "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif.	Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana kualitas layanan akademik menurut persepsi siswa,	Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Vol. 4, No. 1, April 2018 40, ISSN 2460-8211	Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara keseluruhan kualitas layanan administrasi akademik sudah baik, dan kepuasan siswa juga baik. Kualitas layanan administrasi akademik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa. Namun demikian, kualitas layanan masih perlu ditingkatkan lagi seperti petugas

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
	Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bandung"		menggambarkan tingkat kepuasan siswa, dan apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan administrasi akademik ada kepuasan siswa.		perhotelan dan disiplin, ketersediaan aliran/grafik dari masing-masing layanan dan ketersediaan proyektor LCD. Selain itu, kualitas layanan secara keseluruhan perlu ditingkatkan lagi menjadi layanan yang sangat baik
7)	Khesia, Ida Hayu Dwimawanti, 2018 "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang"	Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Teori Zeithaml et.al. dalam Hardiyansyah (2011:42) tentang SERVQUAL (Kualitas Pelayanan), yaitu Tangibles (bukti langsung),	Tujuan dari penelitian ini untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari dengan menggunakan dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan	ejournal3.undip.ac.id	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas Rowosari telah memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakatnya. Selain itu, Puskesmas Rowosari masih memiliki hambatan dalam memberikan pelayanan yang dari berasal dari faktor kesadaran kurangnya kesadaran petugas untuk datang tepat waktu, faktor sistem prosedur dan peraturan yaitu banyaknya pasien yang tidak membawa persyaratan yang lengkap, faktor pengorganisasian, yaitu adanya tumpang tindih pekerjaan bagi perawat poli gigi, dan faktor sarana pelayanan, yaitu kurangnya jumlah kursi di ruang tunggu.

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
		Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati).	Empathy serta untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Rowosari		
8)	Ari Melo Mariano, Eduardo Kemper da Silva, Ana Paula Melo Mariano, Messala Ciulla, 2022 "The HEALTHQUAL model: Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District, Brazil"	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Teori kualitas pelayanan kesehatan menggunakan model yang diadaptasi dari Miranda et al., (2012).	Untuk meningkatkan persepsi kualitas perawatan secara keseluruhan, kita perlu menjamin infrastruktur dan fasilitas fisik pusat kesehatan bagi masyarakat melalui penggunaan dana publik yang lebih baik dan manajemen yang lebih efektif.	Procedia Computer Science 214 (2022) 1106–1112	Hasil menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan sebesar 35%. Dengan analisis hasil, hipotesis yang mendukung model adalah Instalasi dan Infrastruktur (29,1%) dan Keseluruhan Efisiensi (4,7%). Faktor inti yang menentukan bagi populasi sampel adalah tindakan sederhana "dilayani". Realitas yang kompleks ini ada di banyak laporan berita harian di negara itu, di mana orang-orang muncul di tandu di koridor, kekurangan peralatan dan obat-obatan, yang menunjukkan kurangnya struktur rumah sakit, pengabaian penduduk, waktu yang lama melakukan

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
					beberapa tes kritis. Mengingat hasil model, adalah mungkin untuk memahami lebih baik faktor kritis untuk keberhasilan rumah sakit di Distrik Federal, Brasil.
9)	Wayu Eko Yudiatmaja, 2020 "Public Service Motivation and Service Quality of Local Government Employees: A Moderated Mediation Analysis"	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Teori penentuan nasib sendiri, makalah ini berpendapat bahwa pegawai negeri ditentukan oleh motivasi intrinsik. Hal ini memerlukan lebih banyak ketergantungan intrinsik daripada manfaat ekstrinsik (Bullock et al., 2015).	Penelitian ini bertujuan untuk memberikan beberapa kontribusi signifikan terhadap pemahaman Motivasi Pelayanan Publik (PSM) dan kualitas layanan dalam pengaturan pemerintah daerah.	Policy & Governance Review ISSN 2580-4820 Vol. 5, Issue 1, pp. 33-49	Analisis mengungkapkan bahwa PSM berhubungan positif dengan kualitas layanan. Ini menunjukkan bahwa tingkat motivasi yang lebih tinggi di antara pegawai negeri mengarah pada pemberian layanan yang lebih baik kepada pengguna, mendukung hipotesis bahwa karyawan yang termotivasi lebih efektif dalam peran mereka

No	Penulis, Tahun, Judul	Metode dan Teori	Tujuan Penelitian	Sumber	Hasil
10)	Prabha Ramseook-Munhurrin, Soolakshna D. Lukea-Bhiwajee, Perunjodi Naidoo, 2010 "Service Quality In The Public Service"	Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman (1988) meliputi tangible, reability, responsiveness, assurance dan emphaty.	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang pemberian kualitas layanan dalam sektor layanan publik di Mauritius. Studi ini secara khusus berfokus pada persepsi karyawan garis depan (FLE) dan pelanggan mengenai kualitas layanan.	INTERNATIONAL JOURNAL OF MANAGEMENT AND MARKETING RESEARCH, Volume 3, Number 1, 2010	Penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan yang signifikan antara harapan pelanggan dan persepsi FLE tentang kualitas layanan. Ditemukan bahwa departemen layanan publik tidak memenuhi harapan pelanggan, menunjukkan perlunya peningkatan dalam pemberian layanan. Untuk menjembatani kesenjangan kualitas layanan yang teridentifikasi, makalah ini menekankan perlunya memberikan lebih banyak pelatihan kepada FLE. Pelatihan ini harus meningkatkan keterampilan layanan pelanggan mereka, memungkinkan mereka untuk lebih memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Perihal yang membedakan penelitian yang ini dengan penelitian terdahulu di atas tersebut adalah pada tempat penelitian bahwa peneliti melakukan penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang. Penulis membahas mengenai Kualitas Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Semarang Dalam pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Teori yang peneliti gunakan adalah Administrasi Publik, Manajemen Publik, Pelayanan Publik, dan Kualitas Pelayanan. Teori yang peneliti terapkan dan menjadi fokus penelitian ini yaitu tentang Kualitas Pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Penelitian ini juga merupakan penelitian pertama terkait kualitas pelayanan pada Bakesbangpol Kota Semarang sehingga belum ada referensi yang menggunakan Lokasi yang sama mengenai penelitian ini.

Penelitian ini dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya untuk menambah orisinalitas dan mendukung hasil temuan. Pelayanan pendaftaran kelompok masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang menjadi subjek utama dalam penelitian ini.

1.6.2 Administrasi Publik

Frasa “administrasi publik” berasal dari bahasa Latin yang berarti “memberikan layanan kepada”. Menurut Rahman (2017) dan Juharni (2015), administrasi publik didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai kegiatan manusia yang kooperatif di bawah lingkup pemerintahan dan sebagai tindakan yang diambil untuk melaksanakan kebijakan pemerintah. Soempono (dalam Thoha, 2008), administrasi publik meliputi lembaga-lembaga pemerintah yang melaksanakan kebijakan nasional dan lokal. Lima paradigma besar yang

ditetapkan oleh Nicholas Henry, dan ilmu administrasi publik masih terus berkembang (Ahmad Mustanir, 2022).

Paradigma pertama (1900-1926) membedakan antara politik dan administrasi; paradigma kedua (1927-1937) menyajikan prinsip-prinsip administrasi; paradigma ketiga (1950-1970) mengkaji administrasi sebagai cabang ilmu politik; paradigma keempat (1956-1970) mengembangkan lebih lanjut manajemen administrasi; dan paradigma kelima (1970-sekarang) menjelaskan bahwa administrasi publik harus difokuskan pada isu-isu yang berkaitan dengan kepentingan publik. Dengan penekanannya pada orientasi pelayanan masyarakat, paradigma New Public Service sangat relevan dengan penelitian ini. Paradigma ini mengamanatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan melibatkan masyarakat dalam semua proses pemberian pelayanan publik.

1.6.3 Manajemen Publik

Menurut George Terry (Syafiie, 2006), manajemen adalah sebuah proses yang melibatkan pengorganisasian, perencanaan, pelaksanaan, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu. Prajudi (Syafiie, 2006) menegaskan bahwa manajemen juga melibatkan penggunaan dan pengendalian sumber daya melalui perencanaan. Menurut Ott, Hyde, dan Shafritz, manajemen publik adalah bagian dari administrasi publik yang mencakup desain program, restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya, penganggaran, manajemen keuangan, sumber daya manusia, serta penilaian dan audit program (Andy Fefta Wijaya, 2014). Manajemen publik, menurut Harbani (Pasolong, 2007),

merupakan bidang studi interdisipliner yang mengintegrasikan tugas-tugas manajemen dengan elemen-elemen antara lain politik, informasi, ekonomi, sumber daya manusia, dan dunia fisik.

1.6.4 Kualitas Pelayanan

Kualitas, yang meliputi kesesuaian dan kualitas desain, dianggap sebagai ukuran seberapa baik suatu produk atau jasa (Tjiptono & Chandra, 2011). Memenuhi permintaan pelanggan yang aktual dan tidak berwujud adalah proses penyediaan layanan. Harapan pelanggan menjadi dasar untuk mengukur kualitas pelayanan, yang memiliki beberapa karakteristik, seperti bukti nyata, ketergantungan, jaminan, daya tanggap, dan empati (Zeithaml). Layanan yang dihormati dan layanan yang dirasakan adalah dua karakteristik utama yang memengaruhi kualitas layanan, menurut Wyckcof dan Lovelock. Kualitas layanan dianggap sempurna jika memenuhi harapan; jika tidak, maka dianggap di bawah standar. Model SERVQUAL, yang membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang diharapkan dan yang diterima, dapat digunakan untuk memahami kualitas layanan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah) menyatakan bahwa untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang benar-benar dirasakan pelanggan, terdapat indikasi kualitas jasa yang terdapat pada lima dimensi kualitas jasa secara spesifik:

- a. *Tangibles*: penyediaan layanan berkualitas tinggi melalui ruang kantor fisik, administrasi terkomputerisasi, meja informasi, dan ruang tunggu. Ini adalah

indikator-indikatornya:

- 1) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - 2) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- b. Kapasitas dan ketergantungan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dikenal sebagai realibilitas (keandalan). Berikut ini adalah indikator-indikatornya: Kecermatan petugas dalam menjalankan tugasnya
- a. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - b. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c. Daya tanggap: kemampuan untuk membantu, memberikan layanan secara akurat dan tepat waktu, dan bereaksi terhadap kebutuhan pelanggan. Ini adalah indikatornya:
- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- d. Jaminan: kapasitas, keramahan, dan kesopanan staf untuk menjamin kepercayaan pelanggan. Ini adalah indikatornya:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- e. Empati adalah ketika para pekerja memperlakukan pelanggan dengan ketegasan namun penuh kasih sayang. Ini adalah indikatornya:
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

1.6.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Faktor Pendukung dan Penghambat adalah segala hal maupun aspek yang memengaruhi terjadinya dukungan dan hambatan didalam pelaksanaan pelayanan publik. Pada akhirnya, faktor-faktor tersebut perlu diperhatikan dengan baik agar kinerja pelayanan publik dapat berdaya guna dan optimal bagi seluruh kalangan. Moenir (2008) menegaskan bahwa pelayanan publik dapat berjalan secara efisien apabila variabel-variabel yang mempengaruhi kinerjanya berfungsi dengan baik dan efektif. Namun, baik variabel yang mendukung maupun yang menghambat sering kali mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Di antara elemen-elemen yang mempengaruhi pelayanan publik adalah:

1) Faktor Kesadaran

Keadaan jiwa seseorang dari berbagai faktor untuk mendapatkan kepercayaan diri dan ketenangan pikiran untuk mengambil tindakan disebut sebagai kesadaran. Hal ini terjadi sebagai hasil dari pemahaman mereka terhadap tanggung jawab dan tugas mereka, dan sebaliknya.

2) Faktor Sistem Aturan / Prosedur

Aturan adalah alat yang digunakan untuk mengendalikan semua perilaku seseorang atau kelompok. Agar mekanisme kerja dapat berfungsi dengan baik, faktor-faktor ini berkaitan dengan sistem, proses, dan teknik kerja yang memadai, dan sebaliknya.

3) Faktor Organisasi

Faktor ini menghasilkan penataan fungsi-fungsi layanan sebagai prosedur atau struktur yang berkontribusi terhadap kelancaran dan kualitas layanan.

Untuk memastikan keteraturan dalam manajemen pekerjaan, komponen ini mengacu pada organisasi yang harmonis dari tugas-tugas layanan.

4) Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah jumlah total yang diterima seseorang dengan tujuan memberikan kompensasi kepada orang lain atau kelompok atas usaha dan gagasan mereka selama periode waktu tertentu dengan uang tunai, peraturan, dan fasilitas. Pendapatan pekerja yang memadai atau tidak memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup yang paling mendasar disebut sebagai komponen ini.

5) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Di sini, “kemampuan” dan “keterampilan” mengacu pada kapasitas petugas untuk melakukan tugas mereka. Di sini, elemen “pendukung” dan “penghambat” mengacu pada seberapa baik atau buruknya petugas dapat melakukan tanggung jawab yang telah didelegasikan kepada mereka.

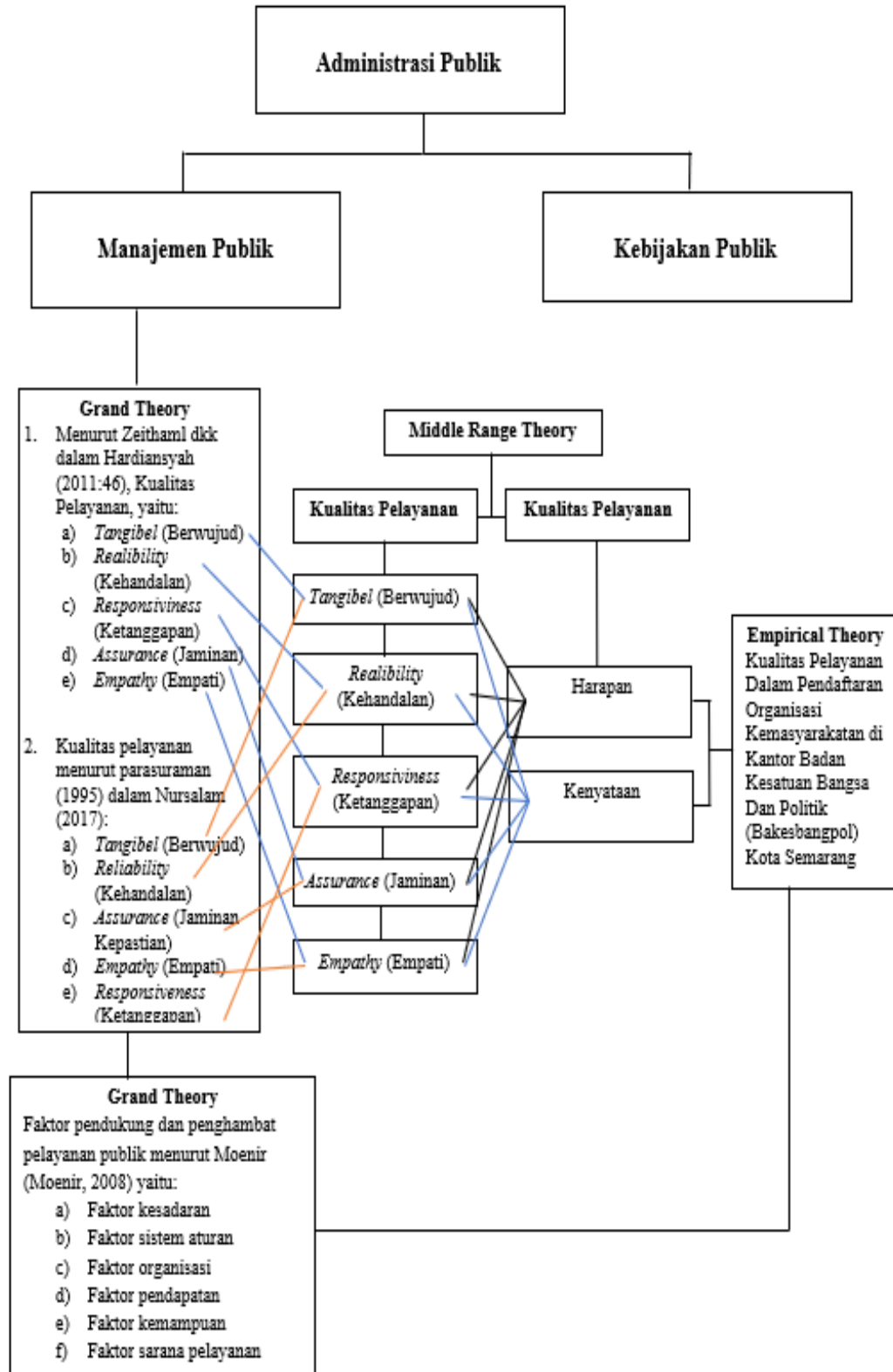
6) Faktor Sarana Pelayanan

Semua jenis peralatan dan perlengkapan yang mendukung pelaksanaan pekerjaan termasuk dalam fasilitas layanan yang dimaksud. Komponen ini mengacu pada apakah fasilitas layanan yang memadai tersedia atau tidak.

1.6.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Hubungan antara karakteristik yang diidentifikasi sebagai masalah signifikan dalam layanan pendaftaran ormas di Kesbangpol Kota Semarang dijelaskan oleh kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 35 Tahun 2021, layanan ini terdiri dari sejumlah tindakan untuk memberikan surat keterangan terdaftar ormas. Menurut Zeithaml dkk., ada lima karakteristik yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pendaftaran ormas: berwujud, dapat diandalkan, responsif, terjamin, dan empatik.

1.6.7 Kerangka Pikir Teori



1.7 Operasionalisasi Konsep

Konsep operasional dalam penelitian ini mengacu pada sifat-sifat yang dapat diamati dan diuji oleh orang lain. Fokus penelitian ini adalah kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Bakesbangpol Kota Semarang.

- 1) Dalam memberikan layanan berkualitas tinggi, kualitas layanan merupakan metrik yang sangat penting bagi pemerintah. Jika layanan memenuhi harapan, maka layanan tersebut dianggap sebagai kualitas yang dibutuhkan.

Fenomena Penelitian	Dimensi	Aspek yang Diamati
Kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	1. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan 2. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
	Kehandalan (<i>Realibility</i>)	1. Memiliki standar pelayanan yang jelas 2. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
	Empati (<i>Empathy</i>)	1. Mendahulukan kepentingan pelanggan 2. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif

- 2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik mengacu pada dukungan dan hambatan atau kendala yang dapat mempercepat atau memperlambat penyediaan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

Fenomena Penelitian	Dimensi	Aspek yang Diamati
Faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan pendaftaran organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Semarang	Faktor Kesadaran	1. Kesadaran terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab. 2. Sikap tanggap petugas dalam melayani masyarakat.
	Faktor Sistem Aturan / Prosedur	1. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada. 2. Kinerja pelayanan yang sudah sesuai dengan aturan.
	Faktor Organisasi	1. Pengorganisasian tugas layanan. 2. Penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas.
	Faktor Pendapatan	1. Pendapatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan. 2. Sistem apresiasi pegawai dalam keberjalanan pekerjaan.
	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	1. Kemampuan pegawai untuk menjalankan tugas. 2. Ketersediaan wadah peningkatan terhadap kemampuan pegawai.
	Faktor Sarana Pelayanan	1. Sarana pelayanan yang memadai. 2. Fitur penunjang pelayanan berupa teknologi.

1.8 Argumen Penelitian

Kelompok masyarakat sangat penting dalam pembangunan, terutama di tempat-tempat di mana pemerintah tidak memiliki kewenangan langsung. Dengan memberikan layanan publik, seperti pendaftaran kelompok masyarakat, Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang mendukung inisiatif pemerintah di bidang kesatuan bangsa dan politik. Dengan melakukan pendaftaran, Ormas dapat diakui secara hukum, mengajukan permohonan hibah, dan mengakses sumber daya pelatihan dan pemberdayaan, yang semuanya diharapkan dapat meningkatkan kemandirian dan pembangunan Kota Semarang.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus menyediakan layanan berkualitas tinggi. Memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting karena hal ini merupakan tolok ukur seberapa baik pelayanan publik diberikan. Dalam rangka menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan, penelitian ini mencoba mengkaji kesenjangan antara pelayanan yang diterima masyarakat saat ini dengan pelayanan yang seharusnya diberikan.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Masalah yang diteliti memiliki konteks sosial yang dinamis. Oleh karena itu, untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, dan mengolah data dari proses penelitian, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Peneliti berharap dapat memperoleh gambaran deskriptif mengenai kualitas pelayanan pendaftaran organisasi kemasyarakatan di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang dengan menggunakan teknik pendekatan kualitatif ini.

1.9.2 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian, menurut Moleong (2018), merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian, khususnya untuk merekam fenomena yang muncul dari topik yang diteliti dan menyediakan data yang dapat dipercaya. Hal ini berkaitan dengan identifikasi tempat penelitian, item, dan tujuan yang telah diputuskan untuk memudahkan penelitian. Dengan demikian, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Kota Semarang, Jawa Tengah, menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini.

Penelitian kualitatif dapat menjelaskan tentang kondisi Bakesbangpol secara faktual mengenai struktur lembaga, pelayanan dan kualitas pelayanan pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Moeliono (dalam Sumiati, 2015) adalah orang yang diamati sebagai sasaran penelitian. Menurut Melong dan Shofa (2020), subjek penelitian adalah informan, yaitu orang yang dapat dihubungi untuk memberikan data dan informasi tentang keadaan yang ada di lokasi penelitian. Purposive sampling digunakan oleh peneliti untuk mengidentifikasi informan dalam penelitian ini. Purposive sampling, menurut Sugiyono (2017:300), adalah metode untuk memilih partisipan penelitian berdasarkan ciri-ciri tertentu yang sudah diputuskan oleh peneliti. Berikut ini adalah subjek penelitian yang diidentifikasi untuk penelitian ini.

Tabel 1.4 Subjek Penelitian

No.	Informan	Keterangan	Jumlah
1.	Kepala Bidang Ketahanan Ekonomi, Sosial, Budaya, Agama, dan Organisasi Kemasyarakatan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang	Penanggung-jawab dalam pelayanan di Bakesbangpol	1 Orang
2.	Analisis Kebijakan Muda Sub Koordinator Organisasi Kemasyarakatan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang	Penanggung-jawab dalam pelayanan di Bakesbangpol	1 Orang
3.	Sub Koordinator Organisasi kemasyarakatan	Penanggung-jawab dalam pelayanan di Bakesbangpol	1 orang
4.	Ketua Forum Komunikasi Ormas Semarang Bersatu (FKSB)	Penerima pelayanan di Bakesbangpol	1 orang
5.	Kordinator Organisasi Masyarakat Berbadan Hukum	Penerima pelayanan di Bakesbangpol	1 orang
6.	Kordinator Organisasi Masyarakat Tidak Berbadan Hukum	Penerima layanan di Bakesbangpol	1 orang

1.9.4 Jenis Data

Menurut Wiratna Sujarweni (2014: 89-94), data penelitian dapat dibagi menjadi dua kategori: kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dapat dinyatakan dengan kata-kata atau frasa tertentu. Di sisi lain, data numerik dikenal sebagai data kuantitatif. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang merupakan informasi yang dikumpulkan secara lisan atau tertulis dan tidak diwakili oleh nilai numerik.

1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan informan terkait, seperti Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Kepala Bidang Politik Dalam Negeri, Subbidang Organisasi Kemasyarakatan, dan para pelaksana bidang organisasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui media perantara, seperti artikel, jurnal, buku, laporan sejarah, dan referensi lain yang diperoleh dari perpustakaan atau sumber online seperti E-book dan berita-berita di internet.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Salah satu aspek terpenting dalam penelitian adalah pengumpulan data, dan ketika memilih teknik pengumpulan data, peneliti harus mempertimbangkan jenis data yang ingin mereka kumpulkan serta sumber data yang tersedia untuk penelitian tersebut. Berdasarkan data yang tersedia, peneliti kemudian dapat memilih teknik pengumpulan data yang paling tepat. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi menurut Nazir (2009, hal. 211) bisa dilakukan secara pengamatan langsung melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, serta peraba. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung khususnya dalam kualitas pelayanan terhadap organisasi kemasyarakatan. Selain itu dengan observasi tak berstruktur peneliti mencari tahu informasi permasalahan ormas melalui berita media elektronik.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan petugas Bakesbangpol dan ormas di Kota Semarang melalui hubungan langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan informasi dengan melihat bahan-bahan tertulis seperti buku-buku, majalah, peraturan-peraturan, dan karya tulis lainnya yang berhubungan dengan pelayanan pendaftaran ormas yang diberikan oleh Bakesbangpol Kota Semarang.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Miles dan Huberman (2014:10) menyatakan bahwa agar data menjadi definitif, maka analisis data kualitatif harus dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan. Tugas-tugas analisis data meliputi hal-hal berikut ini:

1) Kondensasi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan pengubahan data dalam catatan-catatan dan transkrip-transkrip penelitian dikenal dengan istilah kondensasi data. Hal ini dilakukan karena semakin panjang waktu peneliti dalam meneliti, semakin banyak data yang didapatkan.

2) Penyajian Data

Dalam metode kualitatif, analisis data dilakukan dengan membandingkan deskripsi, hubungan antar kategori, dan faktor lainnya. Pengumpulan data menggunakan format teks naratif, yang akan disajikan dalam format teks yang mudah dibaca, didukung dengan tabel dan grafik.

3) Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan merupakan ide baru yang belum sepenuhnya dipahami. Kesimpulan sering kali berbentuk deskripsi atau penjelasan suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau samar-samar dan setelah diteliti menjadi lebih jelas.

1.9.8 Kualitas Data

Melakukan validasi dari data sebagai keperluan guna melakukan kroscek harus menggunakan sesuatu hal yang berada di luar data tersebut atau yang disebut Triangulasi Data. Triangulasi data dengan sumber merupakan metode dalam penelitian yang diperuntukkan guna meningkatkan validitas dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber yang berbeda. Triangulasi data sendiri berguna untuk membantu peneliti mengonfirmasi temuan dan mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam pengumpulan dan analisis data. Validasi tersebut dapat diwujudkan sesuai jalan (Moleong, 2018):

1. Membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil pengamatan di lapangan.
2. Membandingkan data secara individu personal dengan data yang terdapat di publik.
3. Membandingkan antara penelitian-penelitian secara berlanjut.
4. Membandingkan perspektif individu dengan pendapat orang lain.
5. Membandingkan hasil pengamatan isi dokumen terkait dengan hasil wawancara.