

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kesejahteraan umum menjadi aspek utama yang harus diciptakan menyangkut kondisi sosial suatu negara sesuai dengan beberapa tujuan yang tertulis dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat yang berisi: (1) Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, (2) Memajukan kesejahteraan umum, (3) Mencerdaskan kehidupan bangsa, (4) Ikut melaksanakan ketertiban dunia. Kesejahteraan umum menjadi hak setiap warga negara dimana masing-masing warga negara memiliki peluang yang sama dalam memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar, salah satunya dalam hal pelaksanaan pelayanan publik yang prima.

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, masing-masing warga negara dalam hal pelayanan publik memiliki hak untuk mendapatkan: a) Pendataan penduduk dan pencatatan sipil yang tidak diskriminatif, b) Dokumen kependudukan, c) Informasi pribadi dan/atau keluarga terkait hasil pencatatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, d) Perlindungan data pribadi, e) Kompensasi dan pemulihan nama baik akibat kekeliruan dalam pencatatan data oleh instansi penyelenggara. Pelayanan publik yang umum dan kerap dijumpai adalah terkait urusan administrasi kependudukan karena data kependudukan menjadi basis dalam semua pelayanan publik.

Adminduk dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 merujuk pada serangkaian kegiatan untuk mengatur serta menata dokumen dan data terkait kependudukan sebagai bagian dari proses pencatatan sipil, pengelolaan informasi, serta pemanfaatan informasi dalam proses pelayanan publik seperti pelayanan bidang kesehatan, perbankan, pendidikan, dan bidang lainnya. Dijelaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 bahwa sistem administrasi kependudukan dirancang untuk menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari penyelenggaraan administrasi suatu negara dengan fokus utama pada pemberian hak-hak administratif sebagai kebutuhan dasar, pemberian layanan publik, serta perlindungan terhadap dokumen kependudukan seperti KTP, akta kelahiran, akta pernikahan, dan sebagainya tanpa adanya diskriminasi.

Tabel 1. 1. Jumlah Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Isi Laporan

Substansi	2024	Grand Total
Kepegawaian	947	947
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	818	818
Perhubungan dan Infrastruktur	448	448
Hak Sipil dan Politik	394	394
Administrasi Kependudukan	374	374
Pendidikan	329	329
Kepolisian	317	317
Perdesaan	233	233
Kesehatan	193	193
Kesejahteraan Sosial	166	166

Sumber: Ombudsman RI, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terlihat bahwa laporan terkait administrasi kependudukan menempati lima posisi teratas dengan total pelapor sebanyak 374 laporan. Diikuti oleh laporan agraria dengan 818 laporan, perhubungan dan infrastruktur 448 laporan, hak dan sipil sebanyak 394 laporan, dan pendidikan sebesar 329 laporan. Masalah ini perlu menjadi perhatian utama pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk meningkatkan layanan publik, terutama dalam bidang administrasi kependudukan.

Berbagai pengaruh baik lokal maupun global serta perbedaan dalam kapasitas untuk menerapkan kebijakan administrasi kependudukan, memengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan yang ada di berbagai lembaga salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagai lembaga non-profit, pemerintah terus berupaya untuk menyelenggarakan tatanan pemerintah yang adaptif dan reformatif di tengah perkembangan jaman yang serba digital melalui berbagai kebijakan yang tentunya mampu menjawab segala keresahan masyarakat terkait tuntutan akan pembenahan sistem pelayanan yang selama ini masih dinilai diskriminatif, kurang responsif, tidak transparan, dan belum efisien.

Kualitas pelayanan yang buruk pada akhirnya memunculkan krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, pemerintah terus memperbaiki sistematika pelayanan konvensional yang dianggap kurang efektif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga pemerintah terus berinovasi untuk melakukan perubahan dan

pembangunan pelayanan publik. Inovasi terdiri dari ide-ide baru dan implementasinya sehingga terciptanya manfaat nyata bagi masyarakat (Urabe dalam Kogabayev & Maziliauskas, 2017).

Transformasi digital dalam administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi layanan publik konvensional, transparansi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu kebijakan yang diterapkan dalam kerangka transformasi digital ini adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hadirnya IKD bertujuan untuk memudahkan warga negara dalam mengakses layanan publik tanpa harus bergantung pada dokumen fisik, mengurangi risiko pemalsuan identitas, serta meningkatkan efektivitas administrasi kependudukan di Indonesia.

Ide pemerintah terkait kebaruan teknologi dalam pelayanan dituangkan dalam *e-Government* sebagai inisiatif untuk memasifkan penggunaan perangkat elektronik dalam sistem manajemen dan tata kelola di lingkungan pemerintahan. *E-Government* sebagai bagian dari upaya global untuk mendorong pembangunan berkelanjutan. *E-Government* menjadi alat untuk mendorong integrasi kebijakan dan layanan publik dengan mendorong lembaga-lembaga yang akuntabel dan transparan melalui data terbuka dan pengambilan keputusan partisipatif sehingga berpotensi mendukung pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial untuk memastikan setiap warga negara memiliki akses terhadap layanan berkualitas (Nurdin, 2018). Upaya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik berperan penting dalam mencapai *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Gambar 1. 17 Poin Tujuan SDGs



Sumber: Bappenas.go.id, 2024

IKD berperan dalam mendorong pencapaian beberapa tujuan SDGs. Sebagai contoh, memastikan setiap orang memiliki identitas legal seperti tujuan SDG poin ke 10 yaitu membantu menjamin masyarakat mendapatkan akses pelayanan publik dan sosial yang merata. Selain itu, IKD juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik sesuai SDG poin 16. Hadirnya teknologi digital sesuai dengan SDG poin 9 berperan dalam memperkuat sistem registrasi kelahiran dan kematian, yang sangat penting untuk pemantauan demografi dan perencanaan kebijakan di bidang kesehatan, pendidikan, serta layanan sosial lainnya.

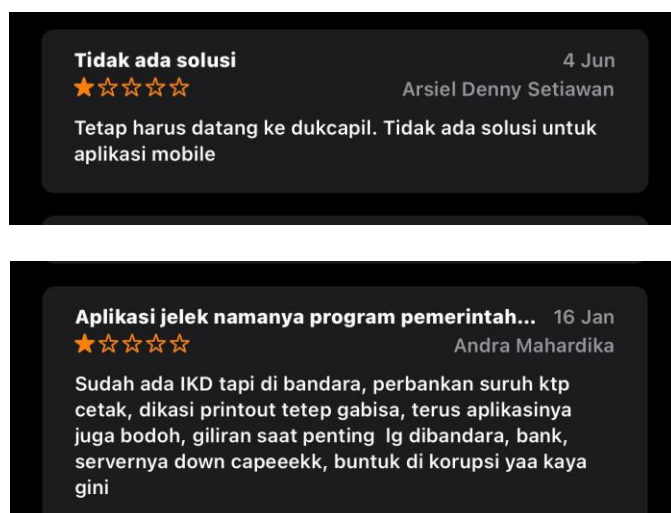
Gambar 1. 2 Penilaian Aplikasi IKD

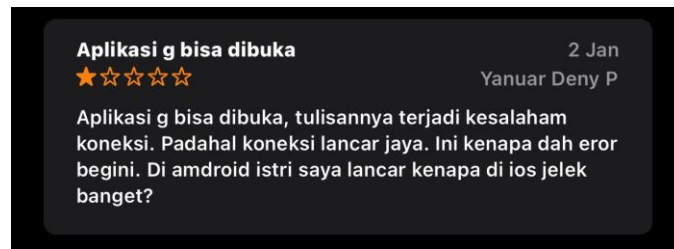


Sumber: Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam AppStore, 2024

Namun pada kenyataannya, kehadiran IKD masih mendapat *feedback* kurang baik dari masyarakat. Hasil penilaian dan ulasan di *App Store* terkait aplikasi IKD juga menunjukkan penilaian yang tergolong rendah. Masyarakat menilai bahwa aplikasi belum siap untuk dijalankan dan sering terjadi cacat pengoperasian sehingga menghambat pengguna ketika ingin melakukan pendaftaran ataupun menggunakan fitur lainnya.

Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi IKD





Sumber: Penilaian Aplikasi pada Appstore, 2024

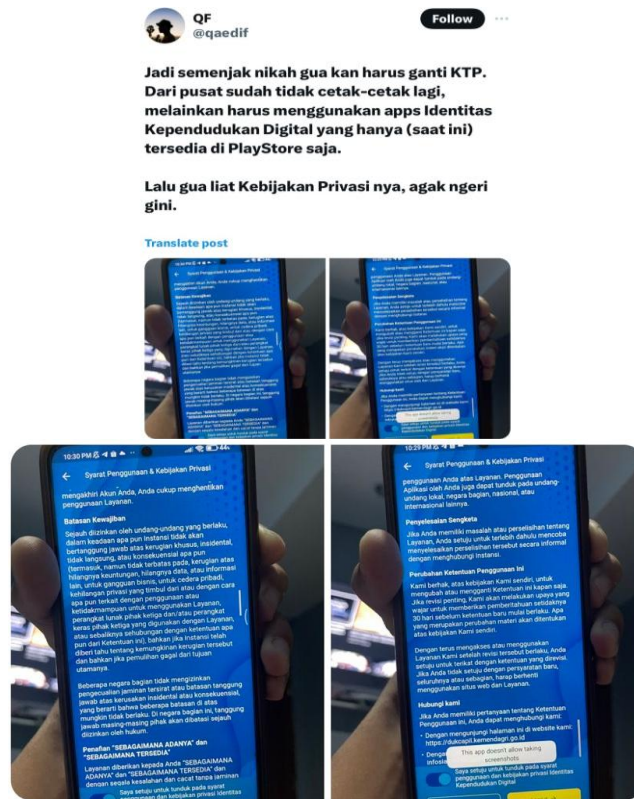
Penilaian ulasan menunjukkan bahwa aplikasi IKD masih belum optimal dan sering terjadi *error* seperti terkendala log in, fitur tidak dapat digunakan, aplikasi tidak merespon dengan baik, tidak dapat membuka dokumen kependudukan, dan kendala lainnya. Selain itu, banyak masyarakat yang komplain terkait aktivasi IKD yang diharuskan untuk melakukan *scan barcode* secara langsung di kantor Disdukcapil. Dalih untuk sebuah inovasi dalam digitalisasi dan efisiensi waktu, masyarakat tetap harus datang ke kantor Disdukcapil untuk melakukan *scan barcode* sebagai langkah aktivasi. Kendala-kendala tersebut mendapat banyak protes dari masyarakat karena

dianggap tidak sesuai dengan tujuan awal digitalisasi, yakni untuk mempermudah akses penggunaan melalui mana saja.

Permasalahan lain, banyak masyarakat mengkhawatirkan terkait kebijakan privasi pada aplikasi IKD ini. Masyarakat menilai belum adanya kebijakan privasi yang menanggung akibat atas kebocoran data dan dikhawatirkan data pribadi yang dimuat dalam IKD yang justru disalahgunakan oleh pihak tertentu, seperti kasus kebocoran data besar-besaran yang terjadi tahun 2024 namun masih belum adanya respon dari pemerintah untuk memastikan keamanan data. Tidak adanya kebijakan privasi yang kuat mampu menimbulkan potensi kebocoran data. Hal itu menjadi sumber kekhawatiran utama terutama dalam konteks digitalisasi dalam aplikasi IKD.

Situasi ini membuat informasi pribadi yang tersimpan dalam aplikasi seperti nomor identitas, alamat, dan data sensitif lainnya rentan terhadap penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang. Potensi kebocoran data dapat merugikan individu dengan risiko pencurian identitas atau penipuan keuangan. Kurangnya kebijakan privasi yang efektif juga dapat mengikis kepercayaan publik. Masyarakat menilai inovasi ini belum sepenuhnya siap untuk berjalan sehingga tidak sedikit pula masyarakat menjadi semakin malas untuk berurusan dengan administrasi kependudukan dan menganggap bahwa berurusan dengan pelayanan publik menimbulkan suatu masalah rumit dan tidak kunjung ada penyelesaian yang *clear*.

Gambar 1. 4 Ketentuan Kebijakan Privasi Aplikasi IKD



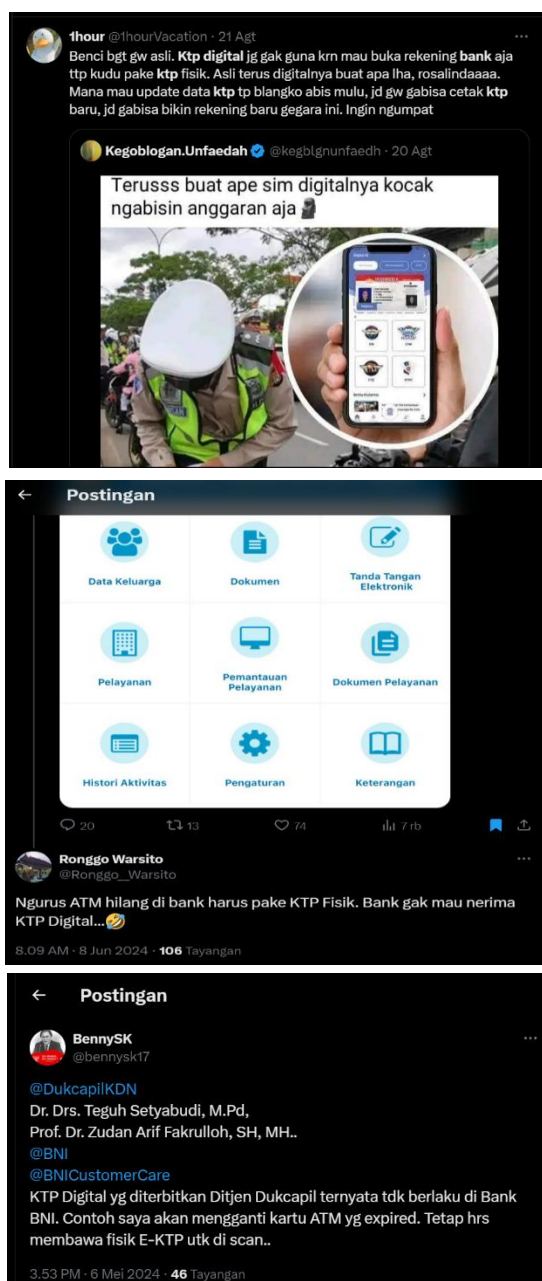
Sumber: Media sosial akun twitter @qaedif, 2024

Permasalahan terkait digitalisasi identitas kependudukan tidak hanya berhenti pada belum optimalnya aplikasi IKD dan belum adanya kebijakan privasi yang menjamin keamanan data. Sinergitas antar sektor juga menjadi permasalahan yang dirasakan masyarakat. Sejauh ini pelayanan sektor kesehatan, perbankan, dan pendidikan belum dapat mengadopsi penggunaan IKD. Hal tersebut diungkapkan oleh *helpdesk* beberapa akun sosial media bank yang merespon keluhan masyarakat secara online.

Hal ini tentu menjadi kesulitan bagi masyarakat yang sudah tidak memiliki IKD atau ingin mempermudah kehidupan dengan adanya IKD untuk mengurus administrasi di sektor kesehatan, perbankan, pendidikan, dan sektor lain karena

sektor tersebut belum mengadopsi penggunaan IKD. Keamanan dan privasi data menjadi faktor penting yang perlu di *highlight* pula apabila sudah terjadi sinergi antar sektor publik dan sektor lain menyangkut informasi pribadi yang sangat sensitif.

Gambar 1. 5 Kritik Masyarakat Melalui Sosial Media Terkait Diadopsi IKD Di Beberapa Sektor Pelayanan Publik





Sumber: Media Sosial Twitter, 2024

Hadirnya IKD diharapkan mampu menyederhanakan layanan dengan mengintegrasikan berbagai sektor seperti layanan kesehatan, pendidikan, sosial, perbankan, ataupun perpajakan. Tujuannya adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan di era digital. Meski diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pengelolaan data kependudukan, penerapan IKD masih menimbulkan perdebatan, terutama terkait aspek keamanan dan implementasinya. Kebijakan IKD masih dihadapkan oleh tantangan yang signifikan sehingga menjadi hambatan bagi masyarakat untuk mengadopsi IKD dalam kehidupan sehari-hari.

Salah satunya di Kota Semarang. Sesuai dengan Permendagri Nomor 72 tahun 2022 mengatur tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Nur Kholis (Sekretaris Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa, Kependudukan, dan Catatan Sipil (Dispermadesdukcapil) Jawa Tengah) pada wawancara 20 Februari 2025, menyampaikan bahwa capaian aktivasi IKD di Jateng ditargetkan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri sebesar 25 persen dari perekaman.

Gambar 1. 6 Target Aktivasi IKD di Kabupaten/Kota



Sumber: Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2024

Dilansir dari data Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah, jumlah capaian IKD di Kota Semarang sendiri sebesar 5.09% per November tahun 2024 dan menempati peringkat ke-19 dari 35 Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Angka tersebut masih jauh dari target yang ditetapkan oleh Kemendagri dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022 yakni sebesar 30% atau sebanyak 300.000 ribu pengguna.

Tabel 1. 2. Capaian IKD Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah menurut Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah per Novemeber 2024

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Perekaman	Jumlah IKD	Capaian
1	Kota Magelang	100.057	33.280	33.26%
2	Temanggung	621.56	190.961	30.72%
3	Kota Surakarta	449.369	90.573	20.16%
4	Wonogiri	845.982	122.374	14.47%
5	Kebumen	1.087.228	113.176	10.41%
6	Kendal	827.504	80.279	9.70%
7	Banjarnegara	799.559	68.755	8.60%
8	Purworejo	622.648	51.587	8.29%
9	Batang	631.487	51.954	8.23%

10	Cilacap	1.552.794	124.155	8.00%
11	Pati	1.060.842	78.401	7.39%
12	Banyumas	1.418.378	95.875	6.76%
13	Semarang	818.867	54.785	6.69%
14	Jepara	945.016	61.626	6.52%
15	Boyolali	830.715	48.368	5.82%
16	Klaten	990.631	57.147	5.77%
17	Pemalang	1.169.644	60.152	5.14%
18	Magelang	1.022.696	52.371	5.12%
19	Kota Semarang	1.269.066	64.634	5.09%
20	Wonosobo	704.735	35.275	5.01%
21	Grobogan	1.136.968	54.973	4.84%
22	Sukoharjo	692.223	32.361	4.67%
23	Purbalingga	785.072	35.881	4.57%
24	Kudus	650.49	29.490	4.53%
25	Karanganyar	716.642	28.508	3.98%
26	Kota Pekalongan	228.679	8.411	3.68%
27	Tegal	1.271.303	44.615	3.51%
28	Kota Salatiga	147.641	5.021	3.40%
29	Blora	714.716	23.779	3.33%
30	Kota Tegal	210.881	6.374	3.02%
31	Demak	898.483	22.818	2.54%
32	Brebes	1.505.350	33.004	2.19%
33	Pekalongan	750.58	16.408	2.19%
34	Sragen	771.353	15.475	2.01%
35	Rembang	504.053	7.280	1.44%

Sumber: Disperdadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah, 2024

Hingga saat ini, respon dari pihak pemerintah Kota Semarang untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan tersebut masih dikatakan lambat sehingga membuat masyarakat menilai bahwa pengadaan aplikasi ini bukan

menjadi urgensi umum dan justru menimbulkan masalah-masalah baru terhadap pelayanan adminduk dan data kependudukan. Disdukcapil Kota Semarang memiliki tanggung jawab untuk melakukan upaya meningkatkan capaian IKD.

Pada Rencana Strategis Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2021-2026, menunjukkan kontribusi yang disiapkan salah satunya sebagai jawaban atas rendahnya capaian IKD yaitu dengan peningkatan akses dan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online. Disdukcapil Kota Semarang perlu melakukan upaya untuk menjawab permasalahan tersebut sebagai upaya meningkatkan capaian IKD. Tjiptono (2011) mendefinisikan upaya sebagai bentuk usaha, energi, waktu, dan sumber daya lain yang dikerahkan oleh penyedia layanan untuk menghasilkan dan menyampaikan layanan kepada pelanggan. Menurut Bryson (2018), upaya strategis dalam pelayanan publik melibatkan pemetaan situasi eksternal dan internal, lalu menyusun strategi yang aplikatif guna meningkatkan kualitas layanan.

Beberapa upaya telah dilakukan Disdukcapil Kota Semarang untuk meningkatkan capaian IKD dijelaskan sebagai berikut:

1. Program Jemput Bola “Anti Mager”

“Anti Mager” yang merupakan kepanjangan dari Aktivasi dan Informasi Masyarakat Gemar Registrasi. Inovasi tersebut resmi diluncurkan pada 18 Juli 2024 oleh Disdukcapil Kota Semarang. “Anti

Mager” sebagai inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Disdukcapil Kota Semarang dalam rangka meningkatkan capaian aktivasi IKD.

Gambar 1. 7 Peluncuran program “Anti Mager”



Sumber: Portal Website Resmi Dispendukcapil Kota Semarang, 2024

Inovasi ini memiliki karakteristik tersendiri dengan terjalannya kolaborasi lintas sektor yakni sektor pendidikan melalui pelibatan mahasiswa program Magang Merdeka dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia dan KKNT Universitas di Kota Semarang.

Gambar 1. 8 Pelaksanaan sosialisasi IKD di kelurahan Mijen oleh mahasiswa KKNT UNTAG Semarang



Sumber: Portal Website Resmi Harian Jateng, 2025

Upaya ini selaras dengan pendekatan dalam kerangka *New Public Governance* karena pelaksanaan pelayanan publik tidak lagi bersifat hierarkis melainkan kolaboratif dan berbasis jejaring (Osborne, 2010). Inovasi ini memanfaatkan kolaborasi dengan perguruan tinggi dan aktor lokal sebagai bentuk upaya adaptif.

Keterlibatan mahasiswa magang dan KKN Tematik dalam program ini diharapkan mampu meningkatkan aktivasi IKD ke wilayah-wilayah yang sulit dijangkau dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Semarang.

2. Sosialisasi Melalui Forum Masyarakat

Sosialisasi sebagai proses penyampaian atau pengalihan kebiasaan, nilai-nilai, serta aturan dalam masyarakat (Soerjono Soekanto dalam Sari: 2009). Menurut Djoko Waluyo dan Syarifuddin (2022), sosialisasi dalam kebijakan publik merupakan proses komunikasi dua arah yang dinamis dimana dimaksudkan bahwa kebijakan sebagai pesan yang ingin disampaikan memerlukan saluran dan metode komunikasi yang efektif untuk mencapai target. Dari kedua penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi merupakan proses distribusi informasi yang melibatkan interaksi individu dengan lingkungan sosial untuk dapat memahami, menginternalisasi, dan menyesuaikan diri dengan norma, nilai, peran, dan aturan yang berlaku agar kebijakan dapat diterima masyarakat.

Dalam meningkatkan capaian IKD, upaya sosialisasi digunakan sebagai pendekatan yang memungkinkan Disdukcapil Kota Semarang menyesuaikan metode komunikasi dan pendekatan layanan dengan dinamika sosial yang ada, terutama dalam konteks literasi digital dan pola interaksi masyarakat perkotaan. Disdukcapil Kota Semarang telah melaksanakan upaya sosialisasi IKD, salah satunya dengan pendekatan tatap muka seperti forum masyarakat yang dibarengi dengan sosialisasi e-pakem.

Gambar 1. 9 Sosialisasi IKD dan e-pakem di Kecamatan Gayamsari



Sumber: Portal Website Resmi Disdukcapil Kota Semarang, 2024

Upaya sosialisasi ini tidak hanya menjembatani kesenjangan digital, tetapi juga memperkuat pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap digitalisasi sesuai dengan kondisi lingkungan (Vembriarto, 2004).

3. Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Kecamatan

Seiring dengan kebutuhan masyarakat, Disdukcapil Kota Semarang membentuk TPDK di sejumlah kecamatan. Dalam konteks peningkatan capaian IKD, TPDK Kecamatan memungkinkan masyarakat melakukan aktivasi IKD secara langsung di wilayahnya tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk datang ke kantor Disdukcapil Kota Semarang.

Gambar 1. 10 Titik Lokasi Kantor Unit Layanan Aminduk



Sumber: Media Sosial Instagram akun @disdukcapilkotasemarang, 2024

TPDK Kecamatan berperan sebagai pos layanan fungsional yang dihadirkan di kecamatan untuk melaksanakan aktivitas perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan seperti e-KTP, KIA, serta aktivasi IKD. Pembentukan TPDK kecamatan tidak memiliki landasan hukum yang mengatur tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta sistem kerja. TPDK kecamatan lebih dipahami sebagai bagian dari upaya Disdukcapil dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, bukan bagian dari sub-unit organisasi yang formal. Keberadaan TPDK kecamatan lebih bersifat teknis dan fleksibel untuk memperluas jangkauan pelayanan tanpa membentuk unit struktural baru.

Gambar 1. 11 Lokasi TPDK di Kecamatan Tembalang, Candisari, Pedurungan, Banyumanik Kota Semarang



Sumber: Portal Website Resmi Disdukcapil Kota Semarang, 2025

4. Loker IKD

Selain menghadirkan unit layanan di tingkat kecamatan, Disdukcapil Kota Semarang juga mengambil upaya strategis dengan menyediakan loket khusus IKD di kantor Disdukcapil Kota Semarang yang diberi nama “IKD Corner”. Petugas yang melaksanakan layanan pada IKD Corner merupakan mahasiswa magang yang selinear dengan bidang keilmuan. Pemberdayaan anak magang tersebut dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang sebagai respons terhadap keterbatasan jumlah pegawai akibat dampak dari efisiensi. IKD Corner yang tersedia di Disdukcapil Kota Semarang seperti bukti gambar yang ditunjukkan berikut ini:

Gambar 1. 12 Sudut IKD Corner di Disdukcapil Kota Semarang



Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2025

Wahyu Baskoro (2005) berpendapat bahwa upaya adalah usaha atau syarat untuk menyampaikan sesuatu atau maksud, yang menunjukkan fokus pada implementasi dan pengerahan energi. Demikian pula, Torsina (1987) mendefinisikan upaya sebagai kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari dua penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya dinilai bersifat operasional dan merupakan energi yang dikeluarkan untuk melaksanakan suatu tugas atau rencana. Upaya tanpa strategi sangat rentan terhadap inefisiensi dan pemborosan. Tanpa rencana dan tujuan jangka panjang, seperti yang ditekankan oleh Chandler (dalam Analisis SWOT, 2003), upaya dapat diarahkan pada tujuan yang salah, atau menggunakan metode yang tidak optimal. Upaya yang tidak didasari strategi cenderung gagal mencapai tujuan yang berkelanjutan (Jauch dan Gluek, 2003). Larry Bossidy & Ram

Charan (2002) menekankan bahwa strategi terbaik tidak ada artinya tanpa eksekusi dari upaya yang terfokus dan gigih oleh organisasi. Mereka berpendapat bahwa upaya adalah kunci menjembatani keberhasilan strategi.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut, upaya dan strategi memiliki korelasi yang sangat kuat. Menurut Mintzberg (1987), strategi tidak hanya hasil dari perencanaan, tetapi juga dari upaya yang konsisten dilakukan di lapangan sebagai respons terhadap situasi yang berubah. Upaya dapat membentuk dan bahkan mengubah strategi, upaya tidak hanya mengikuti strategi tetapi juga dapat memengaruhi. Strategi adalah tahap pelaksanaan dalam manajemen strategis yang melibatkan karyawan dan manajer untuk menjalankan strategi yang telah dirancang (David, 2011). Tahap ini sering dianggap rumit karena perlu kedisiplinan, komitmen, dan pengorbanan dari pihak yang terlibat. Keberhasilan strategi bergantung pada kemampuan pimpinan dalam memotivasi bawahan yang lebih bersifat keterampilan praktis daripada sekedar teori. Strategi yang hanya dirancang tanpa diterapkan tidak akan memberikan manfaat, terutama dalam konteks penerapan IKD. Yulianti (2011) mendefinisikan strategi sebagai serangkaian langkah yang dijalankan secara berkelanjutan dengan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan di masa depan.

Beberapa upaya yang telah dirancang oleh Disukcapil Kota Semarang dapat termasuk upaya inovatif dan proaktif. Upaya ini sebagai bentuk tindakan nyata yang dapat membantu meningkatkan capaian IKD. Dalam upaya ini, Disukcapil Kota Semarang masih memiliki keterbatasan dalam kemampuan,

pengetahuan dan sarana pendukung, terlebih karna advokasi yang masih kurang optimal sehingga capaian IKD di Kota Semarang hingga saat ini masih tergolong rendah (Kinanti, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti analisis internal dan eksternal di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang dalam meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini akan menganalisis lebih mendalam lingkungan internal dan eksternal untuk merumuskan bagaimana strategi Disdukcapil yang dapat diinterpretasikan menjadi tindakan nyata untuk membantu meningkatkan capaian IKD.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan sebelumnya, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dari penelitian berjudul “Strategi Peningkatan Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang” adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya capaian penerapan IKD di Kota Semarang yang hanya mencapai 5,09% dari target nasional sebesar 30%. Rendahnya angka ini menunjukkan strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang belum optimal dalam meningkatkan capaian IKD.
2. Ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya kesadaran masyarakat, resistensi terhadap perubahan, integrasi lintas sektor,

dan kebijakan privasi yang belum sepenuhnya meyakinkan masyarakat terkait keamanan data pribadi. Kebijakan IKD dianggap belum menjadi urgensi utama.

1.3.Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka berikut adalah rumusan masalah yang dapat peneliti rumuskan:

1. Apa faktor internal dalam upaya meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Apa faktor eksternal dalam upaya meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
3. Bagaimana strategi yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.4.Tujuan Penelitian

1. Menganalisis faktor internal dalam upaya meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital.
2. Menganalisis faktor eksternal dalam upaya meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital.
3. Merumuskan strategi untuk meningkatkan capaian Identitas Kependudukan Digital di Kota Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian berupa kegunaan teoritis dan praktis, yaitu :

1.5.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu Administrasi Publik, terutama dalam pengembangan studi *strategic management* sektor publik dalam meningkatkan capaian IKD. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya pengembangan teori dan analisis terkait fenomena yang diteliti, sehingga dapat menjadi referensi literatur serta mendukung penelitian di masa depan.

1.5.2. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Penelitian ini dirancang untuk memberikan masukan dan gagasan baru yang berguna dalam perumusan strategi yang dapat membantu mengatasi permasalahan pelayanan publik terkait pelayanan publik.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini ditulis dengan tujuan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai upaya strategis dalam meningkatkan capaian IKD dan mengatasi kendala yang muncul untuk meningkatkan layanan publik sesuai kebutuhan dan tujuan.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan memberikan pengalaman khususnya bagi mahasiswa administrasi

publik dalam menganalisis permasalahan, sehingga mereka lebih siap terjun ke masyarakat.

1.6.Kajian Teori

1.6.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 3. Penelitian Terdahulu

No.	Nama peneliti, tahun, & judul	Tujuan	Metode	Hasil
1.	Nurani Kinanti. 2024. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah.	Menganalisis pelaksanaan IKD di Disdukcapil Kota Semarang dengan mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasinya menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo yang terdiri dari 3 dimensi: tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.	Kualitatif Deskriptif	Kepemilikan IKD di Kota Semarang baru mencapai 3,27%, jauh di bawah target 30% yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Rendahnya capaian ini disebabkan oleh sosialisasi dan program jemput bola yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat serta keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia.
2.	Viona Azzahra, Rudiana. 2024 Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.	Menganalisis dan mendeskripsikan Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kabupaten Cirebon menggunakan teori strategi pemerintahan menurut Geoff Mulgan yang dilihat dari lima tahapan: tujuan, lingkungan, pengarahannya, aksi, dan belajar	Deskriptif Kualitatif	Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, belum terlaksana secara efektif dan masih jauh dari kata optimal

3.	<p>Tuah Nur, Ikhlasul Amal, Andhika Zelin, Gihan Pangestu, Alya Malis Dwi. 2024</p> <p>Strategi Disdukcapil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Sukabumi</p>	<p>Mengkaji strategi dari Disdukcapil Kota Sukabumi dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan menggunakan teori David Osborne dan Plastrik (dalam Sedarmayanti, 2009) melalui: strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi kontrol, strategi budaya</p>	Kualitatif	<p>Strategi yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Sukabumi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan mencakup manajemen perubahan, peningkatan standar pelayanan, bimbingan teknis pelayanan prima, pemberian penghargaan bagi pegawai, kompensasi untuk pelayanan yang tidak sesuai standar, penggunaan media informasi pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan</p>
4.	<p>Masagus A. Rahman Wempie, Eva Susanti, M.Si, Dr. Santi Indriani, M.H. 2024.</p> <p>Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Ogan Komering Ulu</p>	<p>Menganalisis strategi Disdukcapil Kabupaten Ogan Komering Ulu dalam penerapan IKD menggunakan teori strategi dari Geoff Mulgan dengan 5 dimensi: tujuan, lingkungan, pengarah, tindakan, pembelajaran. Serta memahami faktor-faktor yang menyebabkan capaian rendah</p>	Kualitatif	<p>Target aktivasi IKD sebesar 30% (79.564 jiwa) belum tercapai, dan hingga Mei 2024 hanya mencapai 6,8% disebabkan oleh beberapa faktor: kurangnya dukungan masyarakat terhadap IKD, minimnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat IKD, kurangnya dukungan dari instansi pemerintah dan swasta dalam penerapan IKD, tantangan teknis, seperti keterbatasan akses internet di beberapa wilayah dan minimnya perangkat (HP Android) yang kompatibel, keraguan masyarakat terkait keamanan data dalam sistem IKD</p>
5.	<p>Aurelius Silvester Baptista. 2024</p> <p>Strategi Dinas Kependudukan</p>	<p>Mendesripsikan strategi aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Samarinda</p>	Deskriptif Kualitatif	<p>Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan</p>

	Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur	menggunakan teori strategi menurut Wheelan dan Hunger dengan fokus terhadap 4 dimensi yaitu: pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, evaluasi, dan kontrol. Selain itu, melihat kendala dalam pelaksanaan aktivasi IKD dan upaya yang dalam mengatasi kendala.		Digital sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat cukup banyak evaluasi yang dapat dilakukan kedepannya. Kendala dalam melakukan aktivasi IKD yaitu sering terjadinya gangguan pada jaringan pusat yang menghambat proses aktivasi IKD, rendahnya ketertarikan masyarakat terhadap IKD, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap IKD dan lembaga pengguna yang belum menerima IKD sebagai sistem transaksi pelayanan publik
6.	Aprilla Intan Fatima, Sri Wibawani. 2024. Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital di Kabupaten Sidoarjo	Mengetahui manajemen strategi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai upaya peningkatan pencapaian target aktivasi IKD berdasarkan analisis SWOT Albert Humprey (Mayang et al., 2020)	Deskriptif Kualitatif	Masih terdapat kelemahan sistem jaringan pada aplikasi IKD yang dapat menjadi perhatian pemerintah untuk mengatasi hal tersebut dan menjadi perhatian peneliti untuk dapat melakukan penelitian mengenai kelemahan system jaringan aplikasi IKD.
7.	Dina Ismira Dewi. 2018 Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Merumuskan strategi peningkatan pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menggunakan Fit Theory menurut Korten (dalam Abadi, 1998) dan menggunakan analisis SWOT serta Uji Litmus.	Deskriptif Kualitatif	Didapatkan enam isu strategi. Strategi yang dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antar pegawai agar kebutuhan akan pelayanan pencatatan sipil semakin tinggi dan meningkatkan pelayanan pencatatan sipil dengan melibatkan para pemangku kepentingan.
8.	Skripsi Singgi Anjelina. 2024	Mengetahui strategi yang digunakan oleh Disdukcapil dalam	Kualitatif	Strategi Kabupaten Simeulue dilakukan melalui sosialisasi dan promosi

	Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Simeulue	meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap pembuatan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Simeulue dan kendalanya.		kepada masyarakat, pembuatan inovasi khusus untuk program KIA, pertimbangan terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat
9.	Cika Meisa Adinda, Galih Wahyu Pradana. 2024 Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang Dalam Program Identitas Kependudukan Digital	Mengetahui peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam program Identitas Kependudukan Digital menggunakan teori Siagian (2018) meliputi stabilisator, inovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana.	Kualitatif	Disdukcapil Kabupaten Jombang sebagai innovator dan menggunakan cara jemput bola ke perusahaan swasta serta pengembangan Desa Digital. Sebagai modernisator, dinas memastikan ketersediaan komputer dan melaporkan aktivasi program melalui WhatsApp. Sebagai pelopor, dilakukan gerakan aktivasi internal di OPD, pemasangan banner di kecamatan, serta promosi melalui Instagram. Sebagai pelaksana, dinas menjalankan perencanaan kegiatan, mengoordinasikan berbagai pihak dalam implementasi, dan melakukan evaluasi bersama provinsi, internal, serta kecamatan

10.	Skripsi Yudi Sanjaya. 2021 Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Meningkatkan Pelayanan E-Ktp Pada Masa Pandemi Di Kabupaten Luwu Timur	Strategi peningkatan pelayanan E-KTP di masa pandemi COVID-19 dengan Teori dari Devrye (dalam Santosa, 2009) dengan dimensi <i>Self Esteem, Exceed Expectation, Recovery, Vision, Improve, Care, Empower</i>	Deskriptif Kualitatif	Strategi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur seperti penggunaan aplikasi WhatsApp untuk layanan daring, pelatihan kepada petugas untuk memastikan pelayanan tetap optimal, menyediakan sarana yang mendukung protocol kesehatan, sosialisasi
-----	--	--	-----------------------	--

Penelitian pertama mengkaji pelaksanaan IKD di Kota Semarang serta mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi seperti keterbatasan sarana prasarana dan kurangnya jangkauan sosialisasi. Penelitian pertama menggunakan pendekatan teori optimalisasi dari Hotniar Siringoringo yang mencakup dimensi tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan lebih spesifik ingin mengkaji strategi peningkatan capaian IKD dengan melihat pada faktor internal dan eksternal, serta menyusun rumusan strategi praktis yang berbasis pada kondisi faktual dan kebutuhan Kota Semarang. Penelitian ini tidak sekadar menjelaskan hambatan tetapi mencoba menjawab bagaimana strategi yang seharusnya dilakukan.

Penelitian kedua mencoba memahami strategi penerapan IKD dalam konteks daerah yang bersifat diagnostik terhadap proses penerapan. Penelitian kedua menggunakan teori strategi menurut Geoff Mulgan serta menekankan struktur strategi tanpa menjangkau sejauh mana capaian atau dampak aktual dari strategi tersebut terhadap target IKD. Sementara

penelitian yang akan peneliti laksanakan tidak hanya akan menggambarkan strategi yang dilakukan tetapi lebih jauh akan menganalisis bagaimana strategi-strategi tersebut berdampak langsung terhadap peningkatan capaian IKD terutama dalam konteks kota besar seperti kota Semarang.

Penelitian ketiga fokus pada peran birokrasi dan kendala teknis dalam implementasi kebijakan tanpa memberikan penekanan khusus pada strategi peningkatan capaian secara terstruktur dan terukur. Penelitian ketiga lebih banyak membahas proses adopsi secara umum, tanpa menggali strategi jangka panjang dan solusi praktis yang bisa dilakukan oleh Disdukcapil dan instansi terkait untuk meningkatkan angka capaian dan efektivitas IKD. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan lebih menggunakan pendekatan kolaboratif serta menyusun rekomendasi yang sangat relevan dengan kondisi lokal di Kota Semarang, memperhitungkan berbagai tantangan yang dihadapi oleh Disdukcapil yang akan membawa dampak praktis terhadap peningkatan capaian IKD secara nyata.

Penelitian keempat lebih banyak mengungkapkan kendala teknis dan sosial dalam penerapan IKD. Penelitian keempat tidak secara mendalam mengulas strategi yang dapat meningkatkan capaian IKD secara terstruktur dan lebih banyak memfokuskan pada faktor internal. Selain itu, penelitian keempat tidak mengulas secara mendalam strategi yang dapat meningkatkan capaian IKD secara terstruktur, hanya mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan akan berfokus pada strategi yang dapat diimplementasikan

untuk meningkatkan capaian IKD, bukan hanya mengidentifikasi masalah tetapi juga mencari solusi konkret melalui pendekatan yang lebih aplikatif.

Penelitian kelima menitikberatkan pada deskripsi strategi aktivasi IKD menggunakan teori strategi dari Wheelen dan Hunger dengan menganalisis empat dimensi utama yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Tidak ada penekanan secara khusus terhadap perumusan strategi baru yang inovatif serta tidak menyoroti strategi peningkatan capaian dalam angka yang terukur di tengah rendahnya partisipasi masyarakat. Strategi yang dilakukan tidak menyinggung upaya kolaboratif yang melibatkan aktor-aktor strategis lainnya di luar Disdukcapil. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan lebih menekankan pada pendekatan terhadap faktor internal dan eksternal dalam rumusan strategi yang dapat dirumuskan untuk meningkatkan capaian IKD. Sehingga harapannya penelitian ini tidak hanya memahami strategi yang sudah dijalankan, tetapi juga mengusulkan strategi alternatif berbasis temuan empiris.

Penelitian keenam lebih menggambarkan kondisi aktual dan mengevaluasi strategi yang telah dilakukan, termasuk penguatan internal organisasi dan kendala seperti gangguan jaringan. Fokus penelitian keenam masih bersifat deskriptif dan tidak sepenuhnya membahas strategi peningkatan capaian IKD secara integratif dan implementatif. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan tidak hanya berupaya memetakan kondisi, tetapi juga mengidentifikasi faktor internal dan eksternal, serta

merumuskan strategi konkrit dan aplikatif untuk meningkatkan capaian penggunaan IKD.

Penelitian ketujuh memusatkan perhatian pada peningkatan pelayanan pencatatan sipil secara umum menggunakan Fit Theory dari Korten dan analisis SWOT. Fokusnya lebih kepada aspek konvensional pelayanan publik, belum ada perhatian terhadap penggunaan teknologi digital dalam pelayanan seperti aspek strategis dalam aktivasi IKD. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan membahas digitalisasi dalam pelayanan publik dengan dinamika pelayanan digital, isu integrasi sektor, persoalan keamanan data pribadi, dan resistensi masyarakat terhadap inovasi digital.

Penelitian kedelapan menitikberatkan pada upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pembuatan KIA, dengan fokus pada kelompok usia anak-anak di daerah kabupaten. Strategi yang digunakan lebih pada sosialisasi dan inovasi pelayanan terbatas pada satu jenis dokumen kependudukan dan pada satu segmen penduduk, bukan pada sistem administrasi dokumen kependudukan digital secara keseluruhan. Berbeda dengan penelitian yang akan peneliti laksanakan. Dari segi substansi, penelitian yang akan peneliti laksanakan mengangkat isu strategis nasional yang tengah didorong oleh Kementerian Dalam Negeri yaitu digitalisasi identitas kependudukan melalui IKD bagi seluruh penduduk Indonesia. Fokus penelitian tidak hanya pada partisipasi masyarakat, tetapi juga pada efektivitas strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan capaian secara

sistemik, dengan melihat faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi.

Penelitian kesembilan menyoroti peran Disdukcapil sebagai pelaksana kebijakan dengan menggunakan teori peran birokrasi menurut Siagian, yang meliputi fungsi sebagai stabilisator, pelopor, inovator, pelaksana, dan modernisator. Penelitian kesembilan menekankan bagaimana Disdukcapil Jombang menjalankan tugasnya dalam mendukung program IKD melalui kegiatan promosi internal seperti pemasangan banner, pemanfaatan media sosial, dan gerakan aktivasi internal di OPD. Namun, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ke sembilan lebih bersifat deskriptif terhadap peran birokrasi dan belum menyentuh secara spesifik bagaimana capaian IKD dapat ditingkatkan melalui strategi kolaboratif dan intervensi inovatif berbasis konteks lokal. Sementara penelitian yang akan peneliti laksanakan tidak hanya menjelaskan peran Disdukcapil Kota Semarang sebagai eksekutor, tetapi secara lebih luas mengkaji bagaimana strategi konkret dan implementatif dapat dirancang untuk mengatasi stagnasi capaian IKD di Kota Semarang.

Pada penelitian kesepuluh tampak perbedaan mendasar baik dalam fokus kajian maupun pendekatannya. Penelitian kesepuluh menitikberatkan pada strategi pelayanan administrasi kependudukan dalam konteks krisis, yaitu pandemi COVID-19. Fokus utamanya adalah peningkatan kualitas pelayanan E-KTP dengan memanfaatkan sarana daring seperti WhatsApp, pelatihan petugas, serta penerapan protokol kesehatan. Menggunakan teori

pelayanan publik oleh Devrye dengan dimensi-dimensi seperti Self Esteem, Exceed Expectation, dan Empower yang relevan untuk pelayanan berbasis kontak langsung di masa krisis. Namun, penelitian itu belum membahas implementasi atau strategi dalam transformasi digital, khususnya dalam bentuk digitalisasi identitas penduduk seperti IKD yang akan peneliti analisis dalam penelitian ini. Penelitian yang akan dilaksanakan berorientasi pada solusi dengan merumuskan strategi peningkatan capaian IKD berdasarkan konteks Kota Semarang.

Dengan demikian, penelitian yang akan peneliti laksanakan hadir untuk mengisi kekosongan dalam literatur dan praktik kebijakan dengan pendekatan yang lebih progresif dan kontekstual. Dalam konteks pembangunan pelayanan publik berbasis digital yang inklusif dan partisipatif, kontribusi penelitian ini menjadi sangat penting.

1.6.2. Adminisitrasi Publik

Banyak beranggapan bahwa administrasi publik dalam ruang lingkup sempit sebagai sebuah administrasi kesekretariatan atau ketatausahaan yang melakukan kegiatan pencatatan, pengumpulan dan pengarsipan suatu kegiatan atau hasil kegiatan untuk membantu atasan mengambil sebuah keputusan. Sementara itu, administrasi secara luas berbicara mengenai ruang lingkup organisasi publik, manajemen, kepemimpinan, kepegawaian, keuangan, fasilitas, dan tata hubungan antar berbagai aspek publik atau kenegaraan dimana masyarakat sebagai objek publik itu sendiri.

Pada hakikatnya, administrasi merupakan sebuah upaya untuk membantu, memimpin, mengelola atau mengarahkan suatu aktivitas untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Di Indonesia, administrasi belum dikatakan sepenuhnya memenuhi efisiensi kerja dimana hal tersebut sangat bertentangan dengan administrasi yang semestinya bisa menjunjung nilai efisiensi kerja. Masyarakat sebagai objek publik memiliki harapan yang besar untuk dapat memperoleh standar pelayanan publik yang optimal dan merata terutama di era yang serba mudah seperti sekarang ini. Namun, masih gagap dan kurang siapnya pelayanan publik sehingga sulit untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Perlu adanya peningkatan kualitas dalam sektor publik untuk mengatur kebijakan sehingga menyelesaikan segala permasalahan yang ada. Menurut Chandler dan Plano (1988:29), administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Prajudi Atmosudirdjo mendefinisikan administrasi publik sebagai administrasi dari suatu negara sebagai suatu organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya suatu tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.

Administrasi publik adalah disiplin ilmu yang mempelajari bagaimana jalannya suatu organisasi publik yang didalamnya terdapat ruang yang berisi aktivitas manusia yang dianggap perlu diatur oleh sebuah kekuasaan/aturan sosial agar lebih tertata terutama dalam lingkup pemerintahan dan

pelayanan publik sehingga dapat merealisasikan misi yang dibawa yaitu tercapainya kesejahteraan bersama. Ruang lingkup administrasi publik menurut Nicholas Henry (1995) meliputi :

- 1) Organisasi publik yang prinsipnya berkaitan dengan model suatu organisasi dan perilaku dalam sebuah birokrasi.

Henry mengemukakan bahwa organisasi publik tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan untuk masyarakat, tetapi juga sebagai struktur yang rumit dengan aturan dan prosedur yang sistematis untuk menjamin akuntabilitas dan efisiensi. Dalam birokrasi, perilaku pegawai diatur oleh pembagian tugas yang rinci, dimana setiap individu memiliki peran dan tanggung jawab tertentu. Henry menegaskan bahwa model birokrasi ini penting untuk memahami dinamika internal organisasi publik, termasuk proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kebijakan. Hal ini melibatkan aspek-aspek seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan interaksi antar pegawai, yang semuanya berkontribusi pada efektivitas dan kinerja keseluruhan organisasi publik.

- 2) Manajemen publik berhubungan dengan proses dan studi manajemen, evaluasi program, anggaran, dan pengelolaan sumber daya.

Manajemen publik mencakup serangkaian proses studi yang kompleks dalam pengelolaan sektor publik (Henry, 1995). Disiplin ilmu ini meliputi manajemen dan evaluasi. Manajemen publik bertujuan untuk menjalankan organisasi publik secara efisien dan efektif untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi program memiliki peran penting dalam proses ini dimana program-program pemerintah dievaluasi berdasarkan kinerja dan dampaknya untuk memastikan manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Manajemen publik menyangkut pengelolaan anggaran guna memastikan dana yang merupakan hak publik digunakan secara optimal serta pengelolaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi publik.

- 3) Implementasi mencakup pendekatan kebijakan publik dan implementasi, privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Menurut Henry, implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan penerapan kebijakan itu sendiri tetapi juga mencakup beberapa aspek penting lainnya. Seperti pendekatan kebijakan publik dan implementasi akan pentingnya strategi, privatisasi yang mengacu pada pemindahan fungsi dari sektor publik ke sektor swasta, administrasi yang melibatkan hubungan antar lembaga pemerintah dimana koordinasi dan kerjasama yang baik antar lembaga dapat mempermudah proses pelaksanaan kebijakan, serta etika birokrasi untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dilakukan dengan integritas dan tanggung jawab yang tinggi.

1.6.2.1. Paradigma Administrasi Publik

Terdapat beberapa paradigma dalam administrasi publik. Paradigma administrasi publik mencakup cara pandang atau perspektif dasar yang digunakan untuk memahami dan mempraktikkan administrasi publik.

Paradigma ini seringkali berkembang mengikuti perubahan sosial, politik, dan ekonomi dalam suatu masyarakat. Dalam bahasa Yunani paradigma yaitu *paradigm* yang artinya pola atau contoh. (Friedrichs: 1970) memberi batasan paradigma sebagai suatu pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari. Di sisi lain, (Ritzer: 1980) mendefinisikan paradigma sebagai pandangan yang mendasar dari suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan yang semestinya dipelajari dalam salah satu cabang disiplin ilmu pengetahuan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa paradigma administrasi publik merupakan model atau pola tentang *focus* dan *locus* (kedudukan) administrasi publik. Beberapa tahapan paradigma publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi Publik (1900-1926)

Menurut paradigma dikotomi politik-administrasi ada dwifungsi administrasi publik, yaitu politik dan administrasi. Lokus administrasi publik yaitu administrasi publik bekerja setelah politik bekerja atau merumuskan kebijakan. Focus administrasi publik seolah-olah berada pada naungan politik. Administrasi publik adalah perpanjangan tangan politik dalam menjalankan kebijakan yang telah dirumuskan oleh politik. Statemen yang berlaku saat itu adalah “when politic ends, public administration begins”. Pada paradigam ini hubungan politik dan administrasi seperti dua sisi mata uang yang saling berkaitan dan tidak

dapat dipisahkan dan saling membutuhkan. Pelopor dari paradigma I adalah Leonard D White.

2. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi Publik (1927-1937)

Pada paradigma II akan lebih menekankan fokus administrasi publik yaitu perlunya menerapkan prinsip-prinsip administrasi seperti efisiensi, efektivitas, produktivitas, disiplin, kerja sama, koordinasi, dan sebagainya. Pelopor dari paradigma II yaitu FW Taylor dengan 4 prinsip-prinsip dasar administrasi publik yaitu perlu mengembangkan ilmu manajemen sejati untuk memperoleh kinerja terbaik, melakukan proses seleksi pegawai ilmiah agar mereka bisa bertanggung jawab dengan kerjanya, Pendidikan dan pengembangan pada pegawai secara ilmiah, dan Kerjasama yang intim antara pegawai dan atasan. Prinsip-prinsip administrasi negara dari FW Taylor kemudian dikembangkan oleh Henry Fayol, Leonard D white dan lain-lain.

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Tokoh paradigma ini adalah Chester I Barnard, Dwight Waldo, Herbert Simon, dan lain-lain. Pada paradigma III administrasi publik kembali menjadi bagian dari ilmu politik. Dalam hal ini administrasi publik sebagai eksekutif dari politik. Pelaksanaan administrasi publik tidak bisa bebas nilai (free value) dan bisa diintervensi oleh lingkungan politik.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Menurut paradigma ini politik kembali menjadi administrasi publik. Pada periode ini fokus administrasi publik menerapkan teori-teori organisasi, dan ilmu manajemen. Pada paradigma ini tidak ada perbedaan fokus administrasi publik dengan administrasi bisnis. Keduanya fokus pada efisiensi, efektivitas, dan produktivitas. Pelopor paradigma ini adalah antara lain Herbert Simon, Keith Henderson, James March.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-1990)

Tokoh paradigma ini antara lain Amitai Etzioni, Gerald Caiden, dan lain-lain. Pada paradigam V ini, administrasi publik tetap menjadi administrasi publik dengan menjalankan prinsip-prinsip dan fungsi-fungsi administrasi publik. Teori organisasi dan manajemen publik, politik ekonomi publik, analisis dan proses pembuatan kebijakan publik digunakan dalam paradigma ini.

6. Paradigma Governance (1990-sekarang)

Paradigma keenam menjadi suatu paradigma yang terbaru berdasarkan proses perkembangan ilmu administrasi publik yang tersusun atas serangkaian paradigma yang telah dikemukakan sebelumnya. Pandji Santosa dalam bukunya *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance* memaparkan pilar di dalam paradigma ini yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Hal inilah yang kemudian membedakan antara paradigma ini dengan paradigma yang

lain yaitu pemaparan akan government yang merupakan penyelenggara pemerintahan. Dengan adanya pergantian dari government ke arah governance yang merincikan perihal perpaduan di dalam stabilitas pemerintahan, sektor swasta, dan masyarakat sipil (*civil society*), sehingga arah perkembangan paradigma ini menuju pada pemerintahan yang baik (*good governance*).

Penelitian ini termasuk kedalam paradigma 7, yaitu paradigma *Governance*. Paradigma *governance* membahas tentang cara mengatur pemerintahan yang dapat dilakukan untuk mendukung terciptanya tata kelola yang baik (*good governance*). Dalam paradigma ini negara tidak lagi menjadi pusat, melainkan masyarakat yang menjadi fokus utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, partisipasi dan kolaborasi berbagai aktor dari sektor publik maupun swasta sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang tidak bisa ditangani sendiri oleh pemerintah. Masyarakat juga perlu dilibatkan, baik sebagai partisipan maupun sebagai kelompok sasaran dari hasil penyelenggaraan pemerintahan

1.6.3. Manajemen Publik

Handoko (2009) berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi serta penggunaan sumber daya lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Manajemen diperlukan dalam sebuah organisasi untuk mengoptimalkan semua sumber daya yang ada, seperti sumber daya manusia dan peralatan, sehingga

semuanya dapat beroperasi sesuai kebutuhan organisasi. Tanpa manajemen, semua usaha dan modal akan menjadi sia-sia, dan pencapaian tujuan akan menjadi lebih sulit. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008), manajemen publik adalah usaha seseorang untuk bertanggung jawab dalam menjalankan suatu organisasi serta pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Lynn (dalam Anggara, 2016) memandang manajemen publik dari dua sudut pandang, yaitu sudut pandang proses dan hasil. Manajemen publik sebagai proses adalah manajemen yang menerapkan demokrasi dalam proses pelaksanaannya terhadap rencana dan tujuan yang sudah ditetapkan.

George R. Terry dalam bukunya "*Management in the Public Sector*" tahun 1977 mendefinisikan manajemen publik sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam konteks pelayanan publik. Menurut Terry, manajemen publik mencakup pendekatan yang menyeluruh dan strategis dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat serta memastikan kebijakan publik dilaksanakan dengan efektif. Terdapat beberapa prinsip dasar yang menjadi landasan dalam manajemen publik menurut Terry:

1. Perencanaan

Perencanaan sebagai langkah awal dalam manajemen publik. Perencanaan yang baik membantu organisasi publik untuk menetapkan tujuan yang jelas dan merumuskan strategi untuk mencapainya. Ini

mencakup analisis situasi, identifikasi masalah, dan pengembangan rencana aksi yang terukur.

2. Pengorganisasian

Berkaitan dengan pengaturan sumber daya dan struktur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terry menekankan bahwa pengorganisasian yang efektif menciptakan alur kerja yang jelas dan memfasilitasi kolaborasi antar unit dalam organisasi publik.

3. Pelaksanaan

Mencakup pengawasan dan pengarahan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dan unit-unit dalam organisasi. Terry menekankan pentingnya kepemimpinan yang baik dan komunikasi yang efektif untuk memastikan bahwa semua anggota organisasi memahami tujuan dan peran mereka.

4. Pengendalian

Menggarisbawahi bahwa pengendalian adalah proses untuk memastikan bahwa kegiatan organisasi berjalan sesuai rencana. Ini melibatkan pemantauan kinerja, evaluasi hasil, dan pengambilan tindakan korektif jika diperlukan. Pengendalian yang baik membantu organisasi untuk tetap pada jalur yang benar dalam mencapai tujuan.

Manajemen publik sebagai hasil adalah manajemen yang digunakan secara efisien dalam pengelolaan sumber daya yang bersifat terbatas dengan menggunakan administrasi dalam pelaksanaannya. sistem atau proses yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi publik dalam merencanakan,

mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Siagian dalam Hasibuan, 2011).

Siagian menjelaskan beberapa fungsi manajemen, meliputi:

1. Perencanaan

Melibatkan penyusunan rencana atau strategi yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi publik. Perencanaan ini mencakup penetapan tujuan jangka pendek dan jangka panjang, serta cara-cara yang efektif untuk mencapainya.

2. Pengorganisasian

Proses untuk mengatur sumber daya manusia, material, dan keuangan agar dapat mendukung implementasi rencana yang telah disusun. Pengorganisasian bertujuan untuk memastikan bahwa struktur organisasi berjalan dengan efisien.

3. Pengarahan

Upaya memotivasi dan memimpin anggota organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik. Fungsi ini melibatkan komunikasi yang efektif, pemberian arahan yang jelas, serta menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

4. Pengendalian

Berkaitan dengan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan. Fungsi ini memastikan bahwa aktivitas organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan jika ada penyimpangan, akan dilakukan koreksi.

5. Koordinasi

Bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh bagian dalam organisasi publik bekerja sama dengan baik dan terkoordinasi. Koordinasi yang baik akan menghindari terjadinya tumpang tindih atau konflik antar bagian, serta memastikan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi.

Seiring berjalannya waktu, perubahan era menyebabkan adanya sedikit pergeseran dalam paradigma manajemen publik. Paradigma manajemen publik dimulai dengan *Old Public Administration* yang kemudian berkembang menjadi *New Public Management* untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Yang terbaru adalah *New Public Service* (NPS), yang lebih menekankan pada kualitas pelayanan publik. Paradigma NPS berfokus pada membangun hubungan kepercayaan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Formulasi kepentingan publik ini melibatkan seluruh aktor baik dari sektor publik, swasta, maupun warga sipil sehingga paradigma NPS disebut sebagai bagian dari paradigma *governance* yang lebih menekankan hubungan kerjasama, kemitraan, dan jaringan yang terjalin di antara banyak pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Herawati, 2019).

1.6.4. Manajemen Strategis

Fred R. David (2010) mendefinisikan manajemen strategis sebagai ilmu dan seni dalam merancang, menjalankan, dan menilai keputusan lintas

fungsi untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Penerapan manajemen strategi bermanfaat bagi organisasi dalam merumuskan strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Mintzberg (1994) dalam bukunya yang berjudul "*The Rise and Fall of Strategic Planning*", manajemen strategis sebagai serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil oleh manajer untuk mencapai tujuan organisasi, tidak hanya merupakan hasil dari perencanaan formal, tetapi juga dapat muncul dari pengalaman dan interaksi dengan lingkungan. Mintzberg menguraikan lima pendekatan dalam memahami manajemen strategi:

1. *Plan*

Perencanaan yang dilakukan oleh organisasi publik untuk mencapai tujuan tertentu, seperti peningkatan layanan publik atau pengelolaan sumber daya yang lebih efisien. Proses ini melibatkan analisis situasi, penetapan tujuan, dan pengembangan langkah-langkah yang jelas, sering kali dituangkan dalam dokumen perencanaan strategis atau rencana kerja tahunan.

2. *Ploy*

Merujuk pada taktik yang digunakan oleh organisasi publik untuk mengatasi tantangan atau mengelabui pihak-pihak tertentu, seperti dalam negosiasi anggaran atau dalam menghadapi kritik publik.

3. *Pattern*

Mencerminkan konsistensi dalam tindakan dan kebijakan yang diambil oleh lembaga pemerintah dari waktu ke waktu. Pola ini dapat terlihat

dalam cara lembaga merespons isu-isu tertentu, yang mencerminkan budaya organisasi dan nilai-nilai yang dianut.

4. *Position*

Berfokus pada cara organisasi memposisikan diri dengan menganalisis kebutuhan masyarakat dan pemangku kepentingan, serta dapat menempatkan diri dalam memberikan layanan publik secara merata.

5. *Perspective*

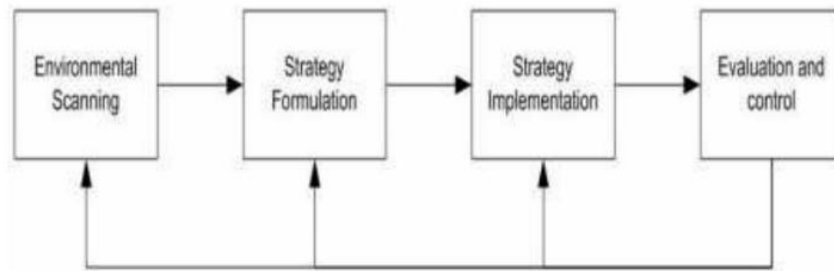
Merupakan cara pandang kolektif dalam lembaga pemerintah terhadap isu-isu publik dan bagaimana nilai-nilai serta budaya organisasi memengaruhi pengambilan keputusan.

Walker dan Andrews (2015), mengemukakan bahwa organisasi yang menerapkan praktik manajemen strategi biasanya menunjukkan kinerja yang lebih optimal, terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam "*Strategic Management and Business Policy*" tahun 1996, Hunger dan Wheelen mengidentifikasi 4 elemen dasar dalam manajemen strategi:

- a. Pengamatan Lingkungan mencakup faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi keputusan strategis
- b. Perumusan Strategi meliputi proses pengembangan strategi yang melibatkan analisis situasi internal dan eksternal organisasi
- c. Implementasi Strategi melibatkan penerapan strategi yang telah ditetapkan ke dalam tindakan nyata.

- d. Evaluasi dan Pengendalian berfokus pada pemantauan dan penilaian kinerja strategi yang telah diimplementasikan.

Gambar 1. 13 Unsur Dasar *Strategic Management*



Sumber: Hunger dan Wheleen

Pearce II & Robinson (2008) mendefinisikan manajemen strategis sebagai serangkaian tindakan yang menghasilkan perumusan dan pelaksanaan strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Proses ini meliputi penyusunan rencana untuk memutuskan langkah-langkah yang tepat dalam mencapai tujuan, dengan tetap memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan yang efektif. Menurut Bryson (2018), manajemen strategis membantu organisasi publik untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman di lingkungan eksternal, serta kekuatan dan kelemahan internal yang kemudian digunakan untuk mengembangkan strategi yang sesuai dengan tujuan jangka panjang organisasi. Di sisi lain, pendekatan manajemen strategis digunakan untuk mendukung pemimpin dalam merumuskan strategi, serta mengkoordinasikan keputusan penting di berbagai tingkat dan fungsi dalam organisasi ataupun antar organisasi (Talbot, 2010). Poister (2010) berargumen bahwa

manajemen strategis mencakup (a) perencanaan strategis; (b) penganggaran, pengukuran kinerja, manajemen, dan evaluasi; dan (c) umpan balik antara elemen-elemen tersebut untuk meningkatkan pencapaian misi, mandat, dan penciptaan nilai publik yang berkelanjutan melalui pembelajaran strategis.

1.6.5. Perencanaan Strategis

Perencanaan strategis merupakan sebuah dasar bagi manajemen strategis, tetapi cakupan manajemen strategis jauh lebih luas (Bryson & George dalam *Strategic Management in Public Administration*, 2020). Stoner (1992) mendefinisikan perencanaan strategis sebagai proses menentukan kebijakan dan program strategis yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu, serta menetapkan cara-cara untuk memastikan kebijakan dan program tersebut diterapkan dengan baik. Sedangkan, Handoko (2009) beranggapan bahwa perencanaan strategis adalah proses untuk menentukan tujuan organisasi, merencanakan strategi, kebijakan, dan program yang diperlukan, serta menentukan langkah-langkah agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Winardi (1989) menambahkan bahwa perencanaan strategis dilakukan untuk mengidentifikasi dan memilih peluang di luar organisasi serta mengelola kemampuan untuk memanfaatkan peluang-peluang tersebut. Menurut Bryson (dalam *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization*, 1995), perencanaan strategis adalah disiplin yang bertujuan menghasilkan keputusan dan tindakan penting yang membantu organisasi untuk memahami dirinya sendiri. Bryson menyebut bahwa dalam proses perencanaan strategis, terdapat delapan tahapan:

1. Memprakarsai Dan Menyepakati Suatu Proses Perencanaan Strategis

Suatu organisasi harus memiliki inisiatif untuk mulai merencanakan masa depan secara strategis. Proses ini melibatkan kesepakatan antara pemimpin dan anggota organisasi tentang pentingnya perencanaan yang sistematis untuk pencapaian tujuan jangka panjang.

2. Mengidentifikasi Mandat Organisasi

Bertujuan untuk memahami peraturan, kewajiban hukum, dan komitmen lainnya yang mengarahkan operasi dan tujuan organisasi. Mandat ini menjadi pedoman utama dalam setiap keputusan strategis yang diambil.

3. Memperjelas Misi Dan Nilai-Nilai Organisasi

Organisasi perlu menyusun atau meninjau ulang misi mereka yang menggambarkan tujuan dasar organisasi serta nilai-nilai yang memandu tindakan dan perilaku di dalamnya. Dengan demikian, seluruh anggota organisasi dapat bekerja menuju tujuan yang jelas dan konsisten dengan nilai-nilai yang ditetapkan. Menilai lingkungan eksternal yaitu peluang dan ancaman

Melakukan analisis terhadap peluang dan ancaman yang berasal dari faktor eksternal seperti perubahan teknologi, tren pasar, kebijakan pemerintah, dan dinamika sosial ekonomi. Dalam tahapan ini memberikan wawasan yang penting bagi organisasi untuk menyesuaikan strategi mereka dalam menghadapi perubahan yang ada.

4. Analisis Lingkungan Internal

Berfokus pada identifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi. Tahapan ini meliputi evaluasi sumber daya yang ada, struktur organisasi, budaya, dan kinerja yang telah dicapai. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan ini, organisasi dapat memaksimalkan potensi yang ada dan memperbaiki area yang perlu dikembangkan. Analisis lingkungan internal dapat dilakukan pada aspek berikut:

a. Visi dan Misi Organisasi

Bryson (1995) menggambarkan visi dan misi organisasi sebagai tujuan jangka panjang dan arah yang ingin dicapai. Visi adalah gambaran ideal tentang masa depan yang ingin dicapai. Sementara misi menjelaskan tujuan utama, alasan keberadaan organisasi, dan cara organisasi berkontribusi untuk mencapai visi tersebut. Visi dan misi yang jelas dan inspiratif menjadi dasar bagi seluruh anggota organisasi dalam merumuskan dan melaksanakan strategi, serta memberikan panduan yang fokus. Jika visi dan misi tidak jelas atau tidak sejalan, pencapaian IKD bisa terhambat karena kurangnya panduan dalam pengambilan keputusan strategis.

b. Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia (SDM) dalam analisis lingkungan internal menurut Bryson merujuk pada kemampuan dan keterampilan individu di dalam organisasi yang mempengaruhi keberhasilan strategi. Ini mencakup keterampilan, pengetahuan, pengalaman, serta motivasi karyawan dan pemimpin. SDM yang berkualitas dapat meningkatkan efektivitas

operasional dan mempercepat pencapaian tujuan strategis, sementara kurangnya keterampilan atau ketidakcocokan dengan budaya organisasi bisa menjadi hambatan. Aspek ini juga mencakup kemampuan organisasi dalam merekrut, melatih, dan mempertahankan talenta terbaik yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Dengan demikian, SDM yang kuat dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam menghadapi berbagai tantangan dan peluang.

c. Sumber Dana

Menurut Bryson (1995), aspek sumber dana dalam analisis lingkungan internal mengacu pada kemampuan organisasi dalam mengelola dan mengalokasikan keuangan untuk mendukung pelaksanaan strategi. Ketersediaan dana yang memadai sangat penting untuk menjalankan berbagai program dan aktivitas yang sudah direncanakan, seperti investasi teknologi, pengembangan produk, pelatihan SDM, atau ekspansi pasar. Kemampuan organisasi dalam mengelola anggaran dengan efektif dan efisien juga berpengaruh pada kelangsungan operasional dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal. Jika anggaran terbatas atau pengelolaan keuangan tidak baik, pelaksanaan strategi bisa terhambat atau gagal. Oleh karena itu, pengelolaan dana yang baik, termasuk mencari dana tambahan jika perlu, sangat penting untuk keberhasilan strategi.

d. Infrastruktur

Aspek Infrastruktur menurut Bryson (1995) mencakup sarana dan prasarana, teknologi, serta sistem informasi yang digunakan untuk mendukung operasional organisasi dalam pengelolaan data kependudukan. Ini juga mencakup fasilitas fisik yang memadai untuk melayani masyarakat dan kualitas sistem informasi yang mendukung administrasi kependudukan digital. Infrastruktur yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, yang akan membantu pencapaian target IKD. Sebaliknya, infrastruktur yang buruk dapat menghambat peningkatan pelayanan dan kualitas data kependudukan digital, yang bisa menurunkan pencapaian IKD.

5. Analisis Lingkungan Eksternal

Lingkungan eksternal berisi faktor-faktor yang berada di luar organisasi dan dapat memengaruhi keputusan serta arah strategi yang diambil. Analisis lingkungan eksternal dapat dilakukan dengan melihat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dan capaian organisasi seperti faktor ekonomi, politik, dan budaya. Beberapa aspek eksternal yang mampu dianalisis, meliputi:

a. Keterlibatan Stakeholder

Dalam menganalisis lingkungan eksternal, tidak hanya melihat faktor politik, sosial, dan ekonomi tetapi juga perlu mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat dan bagaimana mereka dapat mempengaruhi strategi untuk meningkatkan keberhasilan kebijakan. Stakeholder mencakup berbagai pihak seperti pemerintah daerah, masyarakat, sektor swasta,

organisasi non-pemerintah, serta lembaga pendidikan atau penelitian yang terkait. Keterlibatan antar pihak berfungsi untuk mengidentifikasi faktor eksternal yang bisa mendukung atau menghambat strategi yang akan digunakan.

b. Partisipasi Masyarakat

Lingkungan eksternal mencakup berbagai faktor yang dapat memengaruhi pelaksanaan strategi, salah satunya adalah faktor sosial dan budaya. Partisipasi masyarakat menjadi bagian penting dalam strategi, karena keberhasilan sistem IKD sangat bergantung pada sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menggunakan teknologi baru dalam kehidupan sehari-hari. Agar adopsi teknologi digital berhasil, masyarakat perlu memahami dan terlibat aktif terutama dalam penggunaan aplikasi dan platform yang disediakan.

c. Kebijakan Pemerintah

Kebijakan memiliki peran penting dalam menentukan arah dan pelaksanaan strategi. Kebijakan yang jelas dan mendukung akan membantu strategi berjalan dengan baik, sedangkan kebijakan yang tumpang tindih atau tidak selaras justru dapat menghambat. Analisis terhadap kebijakan pemerintah perlu mencakup berbagai aspek seperti kebijakan yang diberlakukan, kebijakan digitalisasi, dan alokasi anggaran untuk pengembangan sistem digital.

6. Mengidentifikasi Isu Strategis Yang Dihadapi Organisasi

Mencakup analisis tantangan utama yang harus dihadapi untuk mencapai tujuan. Isu-isu ini bisa berkaitan dengan masalah operasional, sumber daya, atau perubahan eksternal yang mempengaruhi organisasi.

7. Merumuskan Strategi Untuk Mengelola Isu-Isu

Perancangan langkah-langkah strategis untuk mengatasi isu yang telah diidentifikasi sebelumnya, dengan mempertimbangkan kekuatan internal dan ancaman eksternal. Strategi yang disusun harus fleksibel namun fokus pada pencapaian tujuan utama organisasi.

8. Menciptakan Visi Organisasi Yang Efektif Untuk Masa Depan

Visi organisasi memberikan gambaran yang jelas tentang arah organisasi dalam jangka panjang sekaligus sebagai panduan untuk seluruh anggota organisasi. Visi yang efektif memotivasi semua pihak untuk bergerak menuju tujuan bersama dengan semangat dan komitmen.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin fokus menggunakan perencanaan strategis yang dikemukakan oleh Bryson terutama dalam menganalisis faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi rendahnya capaian Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sehingga mampu menghasilkan rumusan strategi yang optimal.

1.6.6. Analisis SWOT

Boone, Louis E. Kurtz, dan David L. (2008) beranggapan bahwa analisis SWOT dianggap sebagai instrumen vital dalam perencanaan strategis yang membantu membandingkan kekuatan dan kelemahan organisasi untuk melihat peluang dan ancaman yang ada. Menurut

Matondang (2008), Analisis SWOT adalah proses untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor interna seperti kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal seperti peluang dan ancaman untuk memahami hal-hal yang mempengaruhi keberhasilan organisasi.

Analisis SWOT sebagai pendekatan bagi sebuah organisasi yang dilakukan untuk dapat meneliti lingkungan eksternal an internal, analisis SWOT nantinya dapat menentukan strategi yang lebih tepat dan optimal kedepannya (Kotler, 2009). David, Fred R (dalam *Strategic Management: Concepts and Cases*, 2005) mendefinisikan analisis SWOT sebagai alat strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Berikut penjabaran lebih lanjut terkait analisis SWOT menurut David, Fred R (2005):

1. Kekuatan (*Strengts*)

Merujuk pada faktor internal yang mendukung pencapaian tujuan organisasi dan meningkatkan kapasitasnya dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kekuatan ini biasanya terkait dengan sumber daya dan keunggulan yang dimiliki oleh organisasi publik. Faktor tersebut dapat berupa kepemimpinan yang kuat dan visi yang jelas, sumber daya finansial yang memadai, serta infrastruktur dan teknologi yang memadai.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Mecakup faktor internal yang membatasi kemampuan organisasi publik untuk mencapai tujuannya. Kelemahan harus diidentifikasi dan diatasi supaya tidak menjadi menghambat dalam pencapaian tujuan. Pada umumnya, kelemahan sering kali berkaitan dengan komunikasi internal yang buruk, sumber daya manusia yang kurang terampil, keterbatasan anggaran, dan prosedur yang rumit

3. Peluang (*Opportunities*)

Adalah faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Beberapa aspek peluang yang dapat dimanfaatkan seperti kerjasama antar sektor, meningkatnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, serta kebijakan yang mendukung peningkatan efisiensi

4. Ancaman (*Threats*)

Identifikasi faktor eksternal yang dapat mengganggu kinerja organisasi atau merusak stabilitas seperti perubahan kebijakan, lemahnya keamanan data, dan resistensi terhadap perubahan

Gambar 1. 14 Matriks SWOT

EXTERNAL FACTORS (EFAS)	INTERNAL FACTORS (IFAS)	Strengths (S)	Weaknesses (W)
	Opportunities (O)	Strategi SO Strategi yang disusun untuk memanfaatkan kekuatan yang ada dalam upaya meraih peluang	Strategi WO Strategi yang disusun untuk menutupi atau mengurangi kelemahan yang ada dalam upaya meraih peluang
Threats (T)	Strategi ST Strategi yang disusun untuk memanfaatkan kekuatan yang ada dalam upaya menghadapi ancaman	Strategi WT Strategi yang disusun untuk menutupi atau mengurangi kelemahan yang ada dalam upaya menghadapi ancaman	

Sumber: Freddy Rangkutin (2014), 2025

Menurut Rangkutin (2014), penjelasan masing strategi dikembangkan dengan menggunakan matriks SWOT dan dikelompokkan dalam empat jenis utama sebagai berikut:

1. Strategi S-O (*Strengths-Opportunities*), mengidentifikasi pemanfaatan kekuatan internal yang dimiliki organisasi untuk mengejar peluang eksternal
2. Strategi S-T (*Strengths-Threats*), mengeksplorasi kekuatan internal organisasi dapat digunakan untuk mengatasi atau mengurangi ancaman eksternal
3. Strategi W-O (*Weakness-Opportunities*), fokus pada kemampuan organisasi dalam mengatasi kelemahan internal agar dapat memanfaatkan peluang eksternal
4. Strategi W-T (*Weakness-Threats*), melihat strategi untuk mengatasi kelemahan internal dalam menghadapi ancaman dari luar

1.6.7. Uji Litmus

Bryson (2007) menjelaskan bahwa setelah isu-isu strategis diidentifikasi dan alternatif strategi dirumuskan, penting untuk menguji kelayakan dan kesesuaian strategi-strategi tersebut. Uji Litmus merupakan sebuah alat analisis yang digunakan untuk menguji dan menilai strategi yang diusulkan dengan cara mengevaluasi apakah strategi tersebut sesuai dengan visi, misi, dan nilai-nilai organisasi. Uji litmus ini berfungsi untuk

memverifikasi sejauh mana suatu strategi dapat diterima atau diterapkan dalam konteks tertentu dengan mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi hasilnya. Konsep ini mengajak para pengambil keputusan untuk melakukan tes terhadap ide-ide strategis, memastikan bahwa pilihan yang diambil dapat berfungsi secara efektif dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang organisasi.

Dengan menggunakan uji litmus, organisasi dapat lebih cermat dalam memilih strategi yang paling cocok dan relevan dengan situasi yang dihadapi, serta mengurangi risiko dari strategi yang kurang sesuai atau tidak realistis. Penilaian skor uji litmus yang digunakan memberikan evaluasi yang jelas terhadap seberapa strategis suatu isu atau strategi yang diusulkan. Penilaian dimulai dengan memberikan skor pada setiap isu berdasarkan tingkat strategisnya. Skor diberikan sebagai berikut:

1. Skor 1 = diberikan untuk isu yang bersifat operasional, yang lebih berfokus pada implementasi sehari-hari dan tidak memiliki dampak jangka panjang yang signifikan terhadap arah strategis organisasi.
2. Skor 2 = diberikan untuk isu yang cukup strategis, yang berarti memiliki pengaruh yang lebih luas tetapi belum sepenuhnya kritical terhadap tujuan jangka panjang organisasi.
3. Skor 3 = diberikan untuk isu yang sangat strategis, yang langsung mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan strategi jangka panjang organisasi serta memiliki dampak besar pada visi dan misi organisasi tersebut.

Tabel 1. 4. Tabel Penilaian Uji Litmus Isu Strategis

Pertanyaan	Operasional Strategi		
	1	2	3
Kapan tantangan/ peluang isu strategis ada dihadapan anda?	Sekarang	Tahun depan	Dua tahun atau Lebih
Seberapa luas suatu isu akan berpengaruh?	Sedikit	Sedang	Luas
Seberapa besar biaya yang diperlukan	10% dan kemampuan	25% dari kemampuan	Diatas 25%
Apakah strategi bagi pemecahan isu membutuhkan: a. Pengembangan sasaran dan program pelayanan baru? b. Perubahan signifikan terhadap peraturan perundang-undangan? c. Penambahan terhadap fasilitas dan tenaga kerja? d. Penambahan staff?	Tidak		Ya
Pendekatan terbaik bagi pemecahan isu?			
Tingkat keputusan untuk menanggulangi isu?	Siap diimplementasi	Agak detail	Terbuka luas
Konsekuensi apakah yang	Anggota	Ketua Organisasi/Komunitas	Pembina

mungkin terjadi bila isu tidak diselesaikan?			
Seberapa banyak dinas lain terpengaruh dan dilibatkan dalam pemecahan isu?	Tidak ada	Satu sampai tiga	Tiga atau lebih
Bagaimana isu mempengaruhi nilai sosial, politik, religius, dan kultural?	Tidak terpengaruh	Cukup terpengaruh	Keras

Sumber: Bryson (2005), 2025

Setelah setiap isu dinilai dengan skor yang sesuai, jumlah skor yang dihasilkan dari penilaian terhadap beberapa pertanyaan akan dihitung untuk memperoleh total skor. Total skor ini kemudian digunakan untuk mengategorikan isu dalam tingkat strategisnya.

1. Jika total skor berada di antara 1-13

Isu dianggap operasional, menunjukkan bahwa isu tersebut lebih bersifat operasional atau tidak berpengaruh besar terhadap arah jangka panjang organisasi.

2. Jika total skor berada di antara 14-26

Isu dianggap moderat, berarti isu ini memiliki relevansi yang cukup terhadap tujuan strategis tetapi mungkin tidak menjadi prioritas utama.

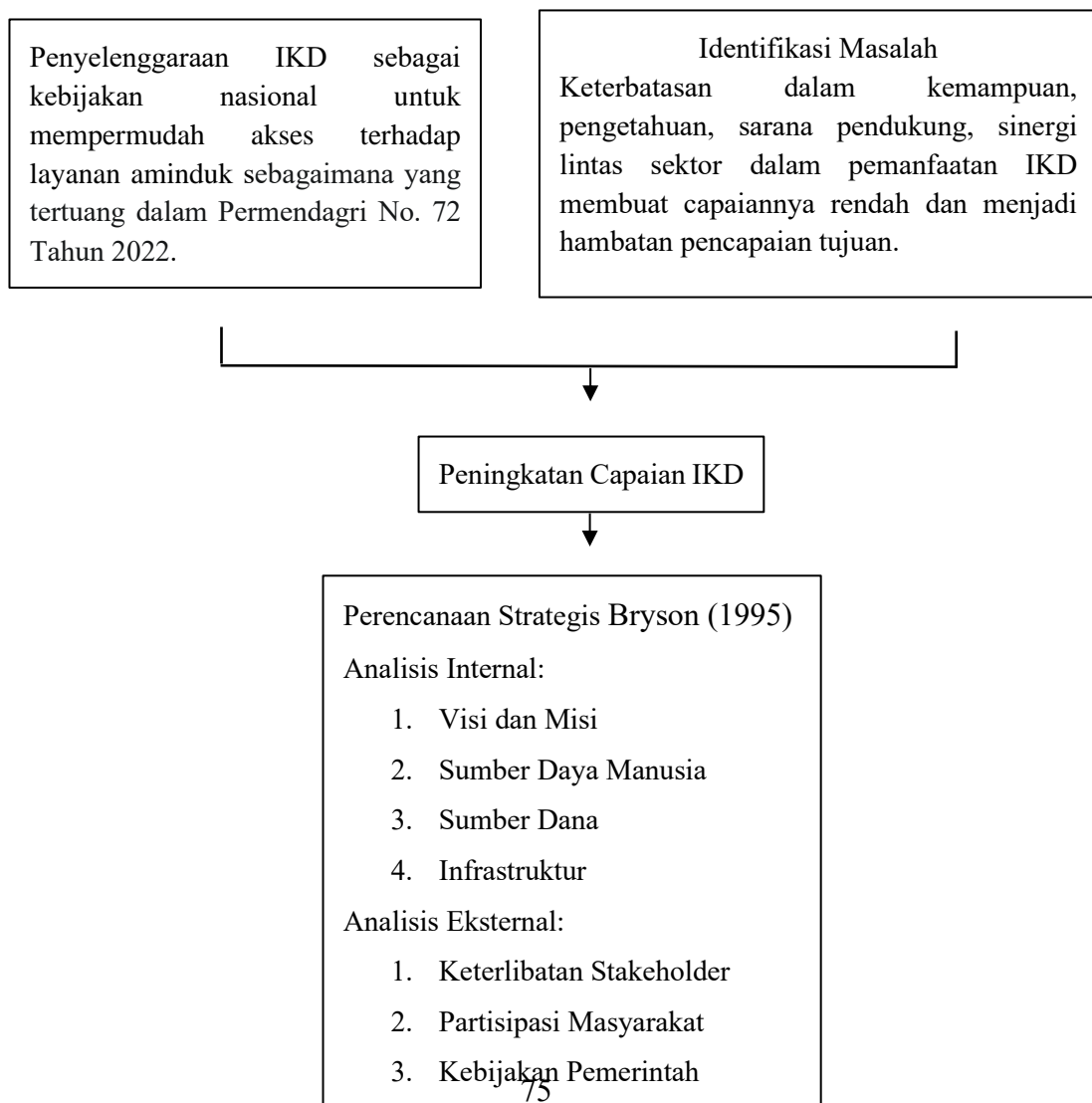
3. Jika total skor berada di antara 27-39

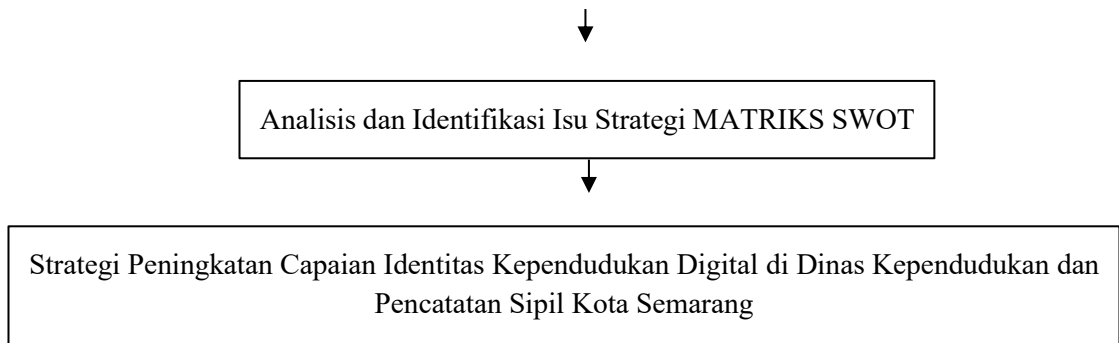
Isu dianggap strategis, menunjukkan bahwa isu ini sangat penting dan harus menjadi fokus utama dalam perencanaan dan pengambilan keputusan strategis.

Dengan menggunakan sistem penilaian ini, organisasi dapat dengan jelas mengidentifikasi isu-isu yang paling relevan untuk dicermati dan diprioritaskan dalam perencanaan strategis mereka.

1.7. Kerangka Berpikir Teoritis

Gambar 1. 15 Kerangka Pemikiran





Sumber: Data diolah, 2025

1.8.Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi suatu konsep adalah konsep abstrak yang memfasilitasi pengukuran variabel. Operasional juga dapat diartikan sebagai instruksi untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tugas penelitian. Operasionalisasi konsep merupakan tahap penelitian penting di mana peneliti mengubah konsep menjadi indikator yang lebih rinci dan terukur. Tujuan penerapan konsep ini dalam praktik adalah untuk memudahkan peneliti dalam melakukan analisis. Kualitas suatu kerangka penelitian dapat diukur dari sejauh mana indikator yang dikembangkan mampu menyampaikan gambaran akurat dan relevan.

Berikut operasionalisasi konsep dan indikator yang digunakan oleh peneliti:

Tabel 1. 5. Tabel Operasionalisasi Konsep

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Operasional
Perencanaan Straegis	Lingkungan Internal	Visi dan Misi	Kejelasan Visi dan Misi
			Relevansi terhadap perubahan lingkungan

			Adanya indikator kinerja dalam visi dan misi	
		Sumber Daya Manusia	Upaya meningkatkan kemampuan dan kapabilitas SDM Jumlah SDM	
		Sumber Dana	Jumlah anggaran Distribusi anggaran	
		Infrastruktur	Sistem keamanan data pribadi Keterhubungan antar layanan Fasilitas yang disediakan Disdukcapil	
	Lingkungan Eksternal	Keterlibatan stakeholder	Pihak yang terlibat Peran masing-masing OPD Bentuk kerjasama	
			Partisipasi masyarakat	Tingkat pemahaman dan kepercayaan masyarakat Kontribusi masyarakat dalam evaluasi kebijakan Kemudahan akses layanan
			Kebijakan pemerintah	Regulasi kebijakan IKD Kebijakan pendukung penerapan IKD

Sumber: Data diolah, 2025

1.9.Fenomena Penelitian

Menurut Creswell (2014), fenomena penelitian adalah suatu hal atau kejadian yang diobservasi dalam kehidupan nyata yang mencerminkan masalah atau isu yang ingin dipelajari lebih lanjut dalam penelitian. Sedangkan Miles & Huberman (1994) mendefinisikan fenomena penelitian sebagai peristiwa atau kejadian yang terjadi di dunia nyata yang menjadi titik awal dari suatu studi. Fenomena ini sering kali terkait dengan perubahan

sosial atau peristiwa penting yang mempengaruhi kehidupan individu atau kelompok. Dapat disimpulkan bahwa fenomena penelitian merujuk pada hal-hal yang diamati atau terjadi dalam masyarakat, individu, atau suatu kelompok untuk dipahami lebih dalam.

Saat ini, capaian IKD di Kota Semarang masih jauh dari target yang ditetapkan, yakni hanya mencapai 5,09% dari target nasional 30%. Fenomena ini mencerminkan adanya berbagai tantangan dalam upaya pengenalan dan penerapan IKD yang disebabkan oleh sejumlah faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan tersebut. Fenomena penelitian dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 1. 6. Fenomena Penelitian

Variabel	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala
Perencanaan Strategis	Lingkungan Internal	Visi dan Misi	Visi dan misi belum sepenuhnya jelas dan sesuai dalam penerapan IKD sehingga mempengaruhi rendahnya capaian.
		Sumber Daya Manusia	Jumlah SDM terbatas dan belum adanya pelatihan yang cukup untuk meningkatkan kapabilitas SDM dalam pengelolaan IKD.
		Sumber Dana	Anggaran yang terbatas dan distribusi tidak merata menghambat upaya peningkatan capaian IKD
		Infrastruktur	Keamanan data yang belum terjamin mengikis kepercayaan masyarakat. Layanan yang belum terintegrasi dengan sektor-sektor lain seperti perbankan, Kesehatan, dan transportasi memperlambat pemanfaatan IKD secara optimal. Fasilitas yang belum memadai dan terbatas pada daerah tertentu menyebabkan akses terhadap layanan IKD masih sulit dijangkau.

	Lingkungan Eksternal	Keterlibatan Stakeholder	Kurangnya sinergi antara pihak-pihak terkait seperti OPD dan lembaga eksternal menyebabkan rendahnya partisipasi dalam pengadopsian IKD.
		Partisipasi Masyarakat	Masyarakat belum sepenuhnya percaya pada keamanan data dalam sistem IKD, yang menghambat mereka untuk menggunakan layanan tersebut.
		Kebijakan Pemerintah	Kebijakan yang belum sepenuhnya implementatif terkait IKD menyebabkan tidak semua sektor publik mengadopsi sistem tersebut.

Sumber: Data Diolah, 2025

1.10. Argumen Penelitian

Penelitian ini didasarkan pada keingintahuan peneliti terkait strategi Disdukcapil untuk meningkatkan capaian IKD yang masih rendah dan jauh dibawah target yang ditetapkan oleh pusat di Kota Semarang sendiri, yang mana Kota Semarang menjadi kota administratif. Transformasi inovasi pelayanan publik menjadi digital merupakan perubahan paradigma yang signifikan dalam administrasi publik modern. Melalui digitalisasi, pelayanan publik dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan efisien oleh masyarakat. Berbagai layanan mulai dari pendaftaran administrasi, pembayaran pajak, hingga pengajuan izin dapat dilakukan secara daring.

Hal ini tentu mengurangi birokrasi yang rumit dan mempercepat proses administrasi. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memungkinkan pemantauan dan pelaporan yang lebih efektif. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, inovasi pelayanan publik yang digital juga membuka peluang untuk

meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, memperkuat partisipasi publik dalam proses pembuatan keputusan, serta mempromosikan inklusi digital bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik menjadi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi publik, tetapi juga memberikan dampak positif yang signifikan bagi pelayanan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Namun pada kenyataannya, inovasi ini justru menambah permasalahan baru dalam masyarakat. Contohnya dalam implementasi IKD yang sudah bertransformasi dari dokumen fisik menjadi digital justru banyak masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan publik di sektor lain karena belum di adopsi di beberapa sektor. Permasalahan lain juga muncul dari belum adanya kebijakan privasi yang melindungi implementasi aplikasi IKD sehingga mengkhawatirkan keamanan data individu terkait data primer yang penting.

Dari permasalahan tersebut, penulis berargumen bahwa upaya Disdukcapil belum maksimal dan berjalan sebagaimana mestinya dipengaruhi beberapa faktor baik internal maupun eksternal yang mempengaruhi, sehingga perlunya perumusan strategi yang tepat untuk meningkatkan dan menyukseskan tujuan digitalisasi pelayanan publik. Dari pertanyaan yang menjadi rumusan masalah penelitian tersebut diharapkan dapat menjawab permasalahan mengenai strategi yang belum maksimal di dalam pengembangan IKD.

1.11. Metode Penelitian

Berdasarkan jenis dan analisisnya, terdapat dua jenis metode penelitian yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan SWOT. Sukmadinata (2009), mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai setiap penelitian yang bertujuan untuk mengkarakterisasikan dan menganalisis interaksi sosial, peristiwa, kejadian, sikap, keyakinan, dan persepsi individu maupun kelompok orang. Dalam metode ini, peneliti bertindak sebagai instrument dengan menggunakan teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif yang berfokus pada makna dan pemahaman mendalam serta eksploratif.

Tujuan metodologi penelitian kualitatif adalah untuk meneliti dan mendeskripsikan peristiwa atau subjek penelitian melalui interaksi sosial, sikap, dan perspektif individu atau kelompok. Pemilihan metode penelitian kualitatif dimaksudkan agar tercapainya pemahaman lebih mendalam tentang fenomena lapangan dari sudut pandang informan. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan SWOT, peneliti menggali secara mendalam lingkungan internal dan eksternal yang mempengaruhi serta mampu merumuskan strategi yang relevan.

1.11.1. Situs Penelitian

Situs penelitian adalah aspek tempat dimana peneliti melihat keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk mendapatkan data dan informasi. Nasution (2003) melihat situs penelitian sebagai lokasi sosial yang terdiri dari

tiga komponen yaitu pelaku, tempat, dan aktivitas yang dapat diobservasi. Dalam penelitian ini, lokasi yang peneliti ambil berada di Kota Semarang.

Capaian IKD kota Semarang termasuk rendah dan jauh dari target di tingkat kabupaten/kota se-Jawa Tengah didukung oleh fakta dilapangan bahwa IKD belum sepenuhnya dapat digunakan dalam mengurus administrasi pada sektor publik lainnya seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan. Selain itu, belum adanya penelitian terdahulu dengan topik dan lokus yang sama sehingga dapat disimpulkan perlunya kajian ilmiah dan referensi dalam perumusan strategi dari analisis faktor internal dan eksternal di Disdukcapil Kota Semarang.

1.11.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang terlibat dalam penelitian (informan atau narasumber) untuk mendapatkan informasi tentang data penelitian yang merupakan sampel penelitian (Sugiyono, 2019). Pemilihan subjek penelitian sangat berhubungan dengan kelancaran penelitian, sehingga penting untuk memilih subjek dengan hati-hati agar data yang diperoleh relevan. Dalam penelitian kualitatif ini, subjek dipilih menggunakan purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan alasan tertentu untuk memastikan data yang diperoleh sesuai dengan topik yang dibutuhkan.

Informan dipilih secara sengaja untuk mengumpulkan data yang relevan dengan topik penelitian. Berikut adalah kategori informan yang

memenuhi kriteria penelitian. Pada penelitian ini yang dijadikan sebagai *key-informan* penelitian adalah antara lain:

1. Kasi Sistem Informasi Administrasi Penduduk Disdukcapil Kota Semarang
2. SubKoor Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang
3. Analisis Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
4. Perangkat OPD Kecamatan
5. Perangkat Kelurahan
6. LPM UNTAG Semarang sebagai perwakilan di bidang akademik
7. Masyarakat Pengguna IKD
8. Masyarakat yang tidak menggunakan IKD
9. Mahasiswa program MSIB yang berkontribusi dalam program “Anti Maget”
10. Peserta yang sedang mengikuti program Magang Merdeka di Disdukcapil Kota Semarang

1.11.3 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif yang terdiri dari kumpulan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Selain itu, untuk menganalisis lingkungan internal dan eksternal dibutuhkan data kualitatif yang berupa kata-kata atau percakapan dan bukan angka-angka.

1.11.4 Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013), data primer adalah data yang diperoleh dari sumber langsung seperti wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang sering dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan definisi tersebut, wawancara dan observasi kepada subjek penelitian adalah sumber data utama yang digunakan dalam penelitian ini. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi yang disusun berdasarkan indikator untuk merumuskan strategi dari analisis faktor internal dan eksternal di Disdukcapil Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan pemberian data kepada pengumpulan data secara tidak langsung (Sugiyono, 2018). Data ini berasal dari berbagai sumber termasuk catatan hasil rapat, publikasi dari setiap hubungan yang terjalin antar aktor, jurnal, media online, dan dokumen kepustakaan yang mendukung kelengkapan data untuk menganalisis faktor internal dan eksternal di Disdukcapil Kota Semarang.

1.11.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Djaman Satori dan Aan Komariah (2011), teknik pengumpulan data adalah pengumpulan data dalam penelitian ilmiah adalah

prosedur sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1) Wawancara

Menurut P. Joko Subagyo (2011), wawancara adalah kegiatan yang dilakukan secara langsung untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara lisan. Tujuan daripada wawancara adalah untuk mengumpulkan data yang mendukung proses identifikasi masalah. Metode penelitian kualitatif melibatkan wawancara secara langsung dan mendalam menggunakan jenis pertanyaan terbuka. Ini memungkinkan informan untuk mengungkapkan pendapat, perspektif, dan pengetahuan mereka tentang subjek penelitian selama penelitian berlangsung. Pedoman wawancara sangat penting saat melakukan wawancara di lapangan agar wawancara lebih terarah dan mendapatkan informasi yang tepat. Data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah semua informasi yang berkaitan dengan perumusan strategi dalam peningkatan capaian IKD di Kota Semarang.

2) Observasi

Widoyoko (2014) mendefinisikan observasi sebagai teknik pengumpulan data untuk memperoleh data primer dengan cara mengamati langsung objek data. Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan dengan hasil dapat berupa gambaran yang ada dilapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi interpersonal.

3) Studi Pustaka

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dan mencakup data dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi pustaka berfokus pada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, termasuk dokumen tertulis, foto, gambar, dan dokumen elektronik yang berkaitan dengan upaya perumusan strategi dari hasil analisis faktor internal dan eksternal di Disdukcapil Kota Semarang.

1.11.6. Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Moleong (2017), analisis dan interpretasi data adalah proses mengurutkan dan mengorganisasikan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga analisis dapat ditemukan dan hipotesis dapat dibuat berdasarkan data. Miles dan Huberman (2018), mengatakan analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam jangka waktu tertentu. Pola umum analisis data menurut Miles dan Huberman (2018):

1) Reduksi Data

Reduksi data sebagai tahapan awal dengan melakukan perangkuman, pemilahan elemen penting, dan pemfokusan elemen yang relevan untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.

2) Penyajian Data

Tahap selanjutnya data dipresentasikan setelah data direduksi bisa dalam bentuk tabel, grafik, bagan, dan sejenisnya sehingga data menjadi terorganisir, tersusun dan mudah dipahami.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan sebagai bentuk interaktif dari teori untuk kemudian memunculkan penemuan baru berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas. Penelitian ini akan membahas upaya sosialisasi dan peningkatan capaian kebijakan IKD di Kota Semarang secara menyeluruh untuk mendapatkan gambaran yang tepat dan informasi yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah.

1.11.7. Kualitas Data

Kualitas data adalah tingkat data yang menunjukkan bahwa data tersebut akurat, lengkap, terkini, konsisten, dan relevan (Mark Mosley, 2008). Untuk melakukan analisis kualitas data dalam penelitian ini, proses pemeriksaan data dengan teknik triangulasi menurut Wijaya (nili2018).

Triangulasi data meliputi:

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan metode untuk meningkatkan keakuratan data dengan membandingkan hasil wawancara mendalam dari beberapa informan yang berbeda. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk memperoleh informasi yang lebih objektif dengan mempertimbangkan berbagai perspektif.

Selanjutnya, data kualitatif yang telah dikumpulkan divalidasi menggunakan teknik observasi, dokumentasi, wawancara, dan studi pustaka secara deskriptif.

2) Triangulasi Teknik

Untuk mengevaluasi kredibilitas data dari hasil penelitian, peneliti menggunakan teknik yang beragam seperti observasi, wawancara, dan studi kepustakaan guna memperoleh hasil yang akurat terkait penelitian ini.

3) Triangulasi Waktu

Dimensi waktu dan situasi yang berbeda-beda dalam penelitian ini dapat mempengaruhi kredibilitas data. Untuk menguji kredibilitas data dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan pada berbagai situasi atau waktu agar hasil tidak terpatok dan terbatas.