

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyediaan layanan merupakan salah satu cara pemerintah memenuhi kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan warganya. Seiring berjalannya waktu, keperluan warga negara menjadi bertambah banyak dan rumit, sehingga pemerintah harus menyesuaikan diri untuk memenuhi keperluan dan kepentingan tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berupaya memberikan kejelasan hukum dan perlindungan masyarakat, mengatur bagaimana pemerintah memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat dicapai dengan menetapkan tanggung jawab, wewenang, hak serta kewajiban dari tiap-tiap pihak yang sesuai pada hukum, peraturan, dan berbagai prinsip dalam mengelola pemerintahan yang baik.

Melalui berbagai pelayanan, negara berkewajiban memenuhi kebutuhan warga negaranya sebagai tugas pokok dari pemerintah melalui instansi pemerintah seperti pegawai negeri sipil (Wasistiono, 2003). Fungsi negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek kehidupan, termasuk pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan lainnya. Melalui pelayanan publik dapat mencerminkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, Indikator keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan fungsi menyelenggarakan negara dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai akibat dari

meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik maka, pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Populasi penduduk di Indonesia rata-rata terus bertambah setiap tahunnya. Karena pesatnya pertumbuhan penduduk maka, pemerintah harus menyediakan layanan dokumen administrasi kependudukan kepada rakyatnya. Beberapa jenis pelayanan publik yang disediakan dari pemerintah, salah satunya adalah administrasi kependudukan yang mencakup pengumpulan data dan membuat dokumen-dokumen kependudukan. Warga negara wajib melengkapi diri dengan dokumen kependudukan, termasuk KK, akta kelahiran, akta kematian, KTP, KIA, dan dokumen administratif lainnya. Dokumen kependudukan merupakan hal yang penting karena berkaitan dengan diakuiinya keberadaan individu tersebut di negara. Masyarakat dapat dengan mudah untuk memperoleh dan menerima pelayanan publik di berbagai bidang apabila memperlihatkan dokumen identitas kependudukan yaitu KTP yang merupakan hasil penerbitan oleh pemerintah.

Pelayanan administrasi dan penerbitan dokumen kependudukan hanya diberikan oleh Disdukcapil sebagai satu-satunya organisasi publik yang berwenang. Masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan agar memiliki dokumen kependudukan. Menurut Peraturan Daerah Kota Semarang No. 4 Tahun 2016, dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik dalam layanan pendaftaran

penduduk dan pencatatan sipil. Mengacu Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016, yang dimaksud sebagai dokumen kependudukan sebagai berikut:

- a. Biodata Penduduk;
- b. KK;
- c. KTP-el;
- d. KIA;
- e. Surat Keterangan Kependudukan; dan
- f. Akta Pencatatan Sipil.

Pemerintah mengeluarkan dan mencetak akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), KTP, akta kematian serta juga KIA sebagai dokumen identitas kependudukan yang diperuntukkan bagi anak-anak. Pemerintah menerbitkan dokumen identitas kependudukan bagi anak untuk memenuhi hak-hak anak dalam mendapatkan pelayanan publik. Sebagai wujud komitmen dan kewajiban, pemerintah menyelenggarakan program KIA untuk melindungi dan menjamin hak konstitusional anak. KIA dapat dimanfaatkan sebagai tanda pengenal bagi anak dalam mengakses pelayanan publik. Kebijakan dari KIA juga untuk melakukan pendataan bagi anak dari lahir hingga sampai berusia 17 tahun yang sudah mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kementerian Dalam Negeri menyelenggarakan program Kartu Identitas Anak (KIA). Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa Disdukcapil

Kabupaten/Kota menerbitkan Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan bukti diri yang sah bagi anak-anak yang usianya belum genap 17 tahun serta belum pernah menikah. Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016, Kartu Identitas Anak (KIA) diterbitkan oleh pemerintah dengan tujuan yang berguna dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik, melindungi masyarakat, dan memperbaiki proses pendataan. Selain itu, program KIA merupakan langkah dalam memenuhi dan menjamin berbagai hak konstitusional setiap rakyat, terutama hak-hak anak untuk dijunjung tinggi dan dipenuhi. Kehadiran KIA merupakan cerminan dari komitmen pemerintah dalam melakukan dan melaksanakan kewajiban konstitusional kepada semua warga negara, termasuk anak-anak dengan melakukan pemberian identitas kependudukan. Disamping KIA dapat mempermudah anak-anak dalam proses administrasi ketika pemberian pelayanan selain itu, KIA dimanfaatkan juga untuk mendukung hak anak serta upaya perlindungan anak.

Peraturan KIA diterbitkan sebagai bagian dari kewajiban pemerintah dalam memberikan dan menerbitkan identitas kependudukan bagi seluruh warga negaranya, terutama untuk anak-anak. Disdukcapil Kabupaten/Kota bertanggung jawab untuk mengimplementasikan program KIA di berbagai kota dan kabupaten di Indonesia. Dalam pelayanan KIA yang dilakukan dan diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu gratis atau tidak dipungut biaya bagi yang ingin melakukan pendaftaran dan pembuatan KIA. Para orang tua dapat memberikan pengajuan permohonan untuk

menerbitkan KIA untuk anaknya melalui kantor tempat perekaman data kependudukan (TPDK) terdekat dengan membawa persyaratan dokumen yang dibutuhkan. Sebagai tanda pengenal, KIA yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bisa digunakan anak dalam memperoleh pelayanan publik. KIA juga dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan diskon pada beberapa *merchants* yang melakukan kolaborasi bersama Disdukcapil Kota Semarang. Penggunaan dan pemanfaatan KIA memungkinkan anak-anak untuk naik *bus rapid trans* (BRT) Kota Semarang dengan tarif Rp 1.000.

**Tabel 1.1 Kepemilikan KIA di Provinsi Jawa Tengah Tahun
2024 (per 6 Agustus)**

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Anak	Memiliki KIA	Kepemilikan (%)
1.	Kota Magelang	28.529	28.529	100
2.	Kota Surakarta	138.645	135.179	97.50
3.	Kota Salatiga	46.715	39.499	84.55
4.	Kota Tegal	75.638	51.554	68.16
5.	Kota Semarang	406.847	279.566	68.72
6.	Kota Pekalongan	82.057	55.218	67.29
7.	Kab. Cilacap	498.664	486.845	97.63
8.	Kab. Banyumas	442.003	298.378	67.51
9.	Kab. Purbalingga	262.944	143.460	54.56
10.	Kab. Banjarnegara	263.047	156.937	59.66
11.	Kab. Kebumen	345.671	205.929	59.57
12.	Kab. Purworejo	181.844	161.193	88.64
13.	Kab. Wonosobo	227.560	126.219	55.47
14.	Kab. Magelang	313.617	239.813	76.47
15.	Kab. Boyolali	269.741	163.667	60.68
16.	Kab. Klaten	296.457	233.521	78.77
17.	Kab. Sukoharjo	214.445	117.112	82.59
18.	Kab. Wonogiri	213.394	193.996	90.91
19.	Kab. Karanganyar	226.405	153.028	67.59
20.	Kab. Sragen	238.998	146.369	61.24
21.	Kab. Grobogan	371.834	316.147	85.02

22.	Kab. Blora	212.735	126.992	59.69
23.	Kab. Rembang	155.123	88.290	56.92
24.	Kab. Pati	314.455	162.117	51.55
25.	Kab. Kudus	220.741	170.304	77.15
26.	Kab. Jepara	325.450	211.019	64.84
27.	Kab. Demak	334.041	198.072	59.30
28.	Kab. Semarang	260.534	163.037	62.58
29.	Kab. Temanggung	194.285	170.636	87.83
30.	Kab. Kendal	261.713	177.688	67.89
31.	Kab. Batang	214.951	101.585	47.26
32.	Kab. Pekalongan	272.876	165.305	60.58
33.	Kab. Pemalang	415.078	228.684	55.09
34.	Kab. Tegal	456.124	143.922	31.55
35.	Kab. Brebes	538.092	189.320	97.50
Total		9.321.253	6.089.130	65.33

Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kepemilikan KIA Kota Semarang masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan daerah lain yaitu dengan persentase kepemilikan KIA sebesar 68,72%. Selanjutnya, Kabupaten Tegal menjadi daerah yang paling rendah dalam kepemilikan KIA di Provinsi Jawa Tengah dengan persentase sebesar 31,55%. Sedangkan, tingkat persentase kepemilikan KIA yang paling tinggi berada di Kota Magelang dengan persentase sebesar 100%. Diperlukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepemilikan KIA di Kota Semarang sehingga mampu memperoleh target yang telah ditentukan. Akan tetapi, sampai saat ini masih terdapat penduduk anak usia 0-17 tahun yang masih belum mempunyai kartu KIA. Padahal KIA memiliki berbagai manfaat untuk anak-anak serta sebagai wujud dalam upaya melindungi hak anak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab mengurus administrasi kependudukan di Kota Semarang. Akta kelahiran, KK, KTP, KIA serta akta kematian merupakan beberapa pelayanan publik meliputi penerbitan dokumen kependudukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dalam memenuhi kebutuhan dan keperluan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Pengurusan dokumen kependudukan di Kota Semarang dapat dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan aplikasi online Si Dnok atau dengan mendatangi kantor Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di kecamatan sesuai tempat domisili.

Menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam lingkup administrasi kependudukan serta pencatatan sipil merupakan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) utama dari Disdukcapil Kota Semarang menurut prinsip otonomi daerah serta tugas pembantuan. Pentingnya peran Disdukcapil Kota Semarang terlihat dalam pelayanan dokumen kependudukan, terutama Kartu Indonesia Anak (KIA). Namun demikian, pelayanan KIA yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Semarang masih belum mencapai target. Oleh sebab itu, Disdukcapil Kota Semarang berperan penting untuk meningkatkan angka capaian kepemilikan KIA sesuai target yang telah ditetapkan.

**Tabel 1.2 Jumlah Anak yang Memiliki KIA di Kota Semarang
Tahun 2021-2023**

No	Tahun	Jumlah Anak	Memiliki KIA	Kepemilikan (%)	Target (%)
1.	2021	426.684	263.660	61.79%	75%
2.	2022	405.368	260.702	64.31%	68%
3.	2023	413.969	275.077	66.45%	71%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2021-2023

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa masih adanya anak yang berusia 0-17 tahun yang masih belum mempunyai KIA guna untuk identitas tanda pengenal. Pada tahun 2021, penduduk pada usia 0-17 tahun yang belum mempunyai KIA masih terdapat 163.024 dan persentase kepemilikan KIA sebesar 61,79%. Kemudian pada tahun 2022, masih terdapat 144.666 anak yang belum memiliki KIA dan persentase kepemilikan KIA meningkat sebesar 64,31%. Pada tahun 2023, masih terdapat 138.892 anak yang belum memiliki KIA dan kepemilikan KIA meningkat sebesar 2,14% menjadi 66,45%. Setiap tahunnya realisasi kepemilikan KIA meningkat namun, kepemilikan KIA masih belum memenuhi target yang ditentukan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

Disdukcapil Kota Semarang masih belum dapat memenuhi target kepemilikan KIA setiap tahunnya sedangkan, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan identitas kepada seluruh masyarakat, termasuk anak-anak dibawah usia 17 tahun. Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) disiapkan oleh Disdukcapil Kota Semarang menyebar secara luas pada 16 kecamatan untuk memaksimalkan pelayanan

KIA. Masyarakat dapat membuat KIA di kantor tempat perekaman data kependudukan (TPDK) sesuai domisili dengan membawa beberapa persyaratan dokumen serta tidak dipungut biaya.

Tabel 1.3 Kepemilikan KIA per Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2023

No	Wilayah	Jumlah Anak	Kepemilikan KIA	Persen (%)
1.	Semarang Tengah	11.750	7.342	62.49
2.	Semarang Utara	28.460	18.163	63.82
3.	Semarang Timur	14.994	10.415	69.46
4.	Gayamsari	18.071	12.518	69.27
5.	Genuk	35.117	23.094	65.76
6.	Pedurungan	48.524	36.136	74.47
7.	Semarang Selatan	14.693	9.300	63.30
8.	Candisari	18.036	10.723	59.45
9.	Gajah Mungkur	13.559	9.665	71.07
10.	Tembalang	49.442	32.693	66.15
11.	Banyumanik	38.823	21.729	62.40
12.	Gunungpati	25.633	18.563	72.42
13.	Semarang Barat	35.434	23.652	66.75
14.	Mijen	21.425	11.551	53.91
15.	Ngaliyan	35.475	23.412	66.00
16.	Tugu	8.513	6.121	71.90
Jumlah		413.969	275.077	66.45

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2023

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat capaian kepemilikan KIA terendah berada di Kecamatan Mijen sebesar 53,91% sedangkan, capaian kepemilikan KIA paling tinggi berada di Kecamatan Pedurungan sebesar 74,47%. Masih banyak kecamatan yang belum mencapai target dalam kepemilikan KIA pada tahun 2023. Terdapat 12 kecamatan yang belum dapat mencapai target kepemilikan KIA sedangkan, hanya terdapat 4

kecamatan yang sudah mencapai target kepemilikan KIA sehingga, rata-rata capaian kepemilikan KIA di Kota Semarang sebesar 66,45%.

Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 104 Tahun 2021 mengatur mengenai tugas pokok dan fungsi Disdukcapil Kota Semarang, termasuk kedudukan, susunan organisasi, dan sistem kerjanya. Dalam menjalankan tugas pokoknya, Disdukcapil Kota Semarang menjalankan fungsi pembinaan, pelayanan, pengelolaan, dan perumusan kebijakan. Guna memastikan kinerja organisasi tidak terpengaruh maka, Disdukcapil Kota Semarang merupakan satu-satunya instansi publik yang menyediakan pelayanan dokumen kependudukan harus berupaya sekuat tenaga untuk memaksimalkan angka kepemilikan KIA di Kota Semarang. Namun, dijelaskan pada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026 bahwa masih terdapat permasalahan yang dihadapi yaitu masih belum optimalnya kepemilikan dokumen kependudukan. Akar permasalahan dari permasalahan tersebut yaitu dari pelayanan administrasi kependudukan yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Realisasi kepemilikan KIA di Kota Semarang yang masih belum mencapai target serta pelayanan administrasi kependudukan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja Disdukcapil Kota Semarang masih belum maksimal. Kinerja organisasi merupakan sejauh mana sebuah institusi menggunakan sumber daya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Mencapai

kinerja organisasi yang kuat sangat penting karena hal ini mengindikasikan seberapa baik kinerja organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Kinerja yang terukur dan konsisten juga memudahkan organisasi untuk melakukan penilaian dan pengembangan yang berkelanjutan, memodifikasi rencana sebagai respons terhadap perubahan lingkungan eksternal.

Disdukcapil Kota Semarang mengemban tugas sebagai penanggung jawab penyelenggaraan administrasi kependudukan, sehingga dituntut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Permasalahan yang timbul mengindikasikan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum optimal dalam memenuhi kewajibannya terkait pelayanan dokumen administrasi kependudukan, khususnya KIA. Belum tercapainya target KIA menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum memberikan kontribusi maksimal serta optimal dalam pelayanan KIA. Oleh sebab itu, pertanyaan dari penelitian ini adalah **"Mengapa kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Mijen belum optimal?"**

Berdasarkan berbagai permasalahan yang telah dijabarkan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **"Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil dalam Optimalisasi Kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan deskripsi masalah yang telah disajikan, masalah-masalah berikut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Efektivitas organisasi masih rendah karena kepemilikan KIA di Kota Semarang masih belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
2. Banyaknya kecamatan di Kota Semarang yang capaian kepemilikan KIA masih rendah.
3. Rendahnya kualitas layanan Disdukcapil Kota Semarang karena pelayanan administrasi kependudukan masih belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kota Semarang.

2. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Temuan penelitian yang dilakukan bisa dijadikan sebagai tambahan referensi dan sumber pengetahuan bagi pembaca serta menjadi dasar bagi penelitian yang akan datang, terutama berkaitan dengan analisis kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam mengoptimalkan kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian yang telah dilakukan dapat berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan dengan memberikan lebih banyak informasi dan pengalaman kepada peneliti. Penelitian ini juga nantinya dapat menjadi referensi dan pemahaman ilmiah lebih lanjut.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian yang dilakukan nantinya bisa dimanfaatkan serta digunakan sebagai materi, informasi, dan evaluasi bagi instansi terkait,

terutama dalam melakukan peningkatan kinerja organisasi dalam optimalisasi KIA.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Administrasi Publik

Chandler & Plano (1988) berpendapat bahwa administrasi publik adalah tindakan mengorganisir dan mengelola sumber daya manusia untuk mengembangkan, melaksanakan, dan mengawasi keputusan kebijakan publik yang beragam. Menurut Leonard D. White (1957) administrasi publik dalam arti luas termasuk pada semua proses pelaksanaan kebijakan negara.

Menurut pendapat Woodrow Wilson bahwa administrasi publik menjadi tanggung jawab pemerintah agar urusan publik dapat dilakukan dan dilaksanakan secara efektif serta efisien yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Administrasi publik merujuk pada semua proses yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah di sebuah negara dan bangsa dengan sasaran akhir untuk mencapai tujuan negara (Sondang P. Siagian).

McCurdy (1986) berpendapat bahwa administrasi publik adalah proses politik yang melibatkan penyelenggaraan negara dan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dengan cara yang sesuai dengan moral. Keban (2004) berpendapat bahwa Administrasi negara pada dasarnya adalah:

- a. Meskipun juga memiliki relevansi dengan legislatif dan yudikatif, subjek ini sebagian besar difokuskan pada eksekutif.

- b. Subjek yang berkaitan dengan pembuatan dan penerapan kebijakan publik.
- c. Sebuah topik yang membahas berbagai masalah kemanusiaan dan upaya kolektif untuk memenuhi tanggung jawab resmi.
- d. Profesi yang berfokus pada pembuatan barang dan jasa publik.
- e. Memiliki komponen teoritis dan terapan sebagai ilmu dan seni.
- f. Profesi yang berfokus pada menghasilkan barang dan jasa publik.
- g. Memiliki komponen teori dan terapan sebagai ilmu dan seni.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Dari waktu ke waktu, disiplin ilmu administrasi publik terus mengalami perubahan dan pengembangan disertai pergeseran paradigma yang merupakan cara pandang, nilai, prinsip utama, dan metode penyelesaian masalah yang menjadi pedoman bagi sekelompok orang pada periode waktu tertentu. Suatu paradigma akan hilang dan terganti apabila mendapat pertentangan atau kritik dan mengalami krisis dan digantikan dengan cara pandang baru atau paradigma baru yang dapat diterima. Terdapat enam paradigma administrasi publik menurut Keban (2006) sebagai berikut:

- a. Paradigma 1, Dikotomi Publik: Pada tahun 1900, Goodnow membuat sebuah makalah berjudul "Politics and Administration" yang menyatakan bahwa politik seharusnya

berpusat pada kebijakan atau ekspresi kehendak rakyat, sementara pemerintah seharusnya peduli untuk melaksanakan atau menegakkan kebijakan atau kehendak tersebut. Pembagian kekuasaan di seluruh lembaga tercermin dalam gagasan bahwa kekuasaan legislatif bertugas mengartikulasikan keinginan rakyat dan eksekutif bertugas melaksanakan keinginan tersebut. Dalam situasi ini, peran yudikatif adalah untuk mendukung penetapan tujuan legislatif dan pembuatan kebijakan. Paradigma ini menunjukkan bahwa keefektifan dan keuntungan ekonomi dari birokrasi pemerintah harus menjadi penekanan utama dari administrasi yang seharusnya dilihat sebagai sesuatu yang tidak memiliki nilai. Sayangnya, paradigma ini lebih menyoroti aspek lokusnya, yaitu birokrasi pemerintah, dan mengecilkan fokus atau pendekatan pengembangan administrasi publik yang tidak dijelaskan secara rinci dan lugas.

- b. Paradigma 2, Prinsip-Prinsip Administrasi: Sebagai inti dari administrasi publik, para tokoh dalam paradigma ini seperti Willoughby serta Urwick memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi. Mereka percaya bahwa ide-ide ini yang dirinci dalam Pelaporan POSDCORB (Perencanaan, Kepegawaian, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, dan Penganggaran), bersifat umum serta bisa dipraktekkan di mana saja. Sementara itu, karena konsep-konsep ini dianggap dapat diterapkan dimana

saja, termasuk di dalam entitas pemerintahan, maka lokasi administrasi publik tidak pernah didefinisikan dengan baik. Akibatnya, konsentrasi lebih diprioritaskan daripada lokus dalam paradigma ini.

- c. Paradigma 3, Administrasi Negara: Herbert Simon memfokuskan kritiknya pada penerapan prinsip-prinsip administrasi yang tidak konsisten, sementara Morstein-Marx mempertanyakan ketidakmungkinan atau ketidakpraktisan memisahkan politik dan administrasi. Dalam situasi ini, administrasi publik selalu dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu dan tidak bisa lepas dari inkonsistensi nilai atau diterapkan secara universal. Asumsi administrasi yang bebas nilai dan asumsi kebijakan yang sarat dengan nilai bertentangan dalam situasi ini. Asumsi tersebut benar adanya, oleh sebabnya John Gaus menegaskan bahwa teori politik mencakup teori administrasi publik. Dari sudut pandang yang berbeda, administrasi publik dianggap sebagai cabang ilmu politik yang menitikberatkan pada instansi pemerintahan. Namun demikian, berbagai kekurangan dalam gagasan yang mendasarinya telah membuat fokusnya menjadi ambigu. Sayangnya, mengkritik praktik-praktik administrasi tidak memberikan jawaban tentang bagaimana administrasi publik dapat ditingkatkan. Sebagai disiplin ilmu, ilmu politik memiliki kedudukan yang menonjol

dalam ranah administrasi publik. Akibatnya, administrasi publik saat ini sedang mengalami krisis identitas.

- d. Paradigma 4, Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi: Paradigma ini mencakup prinsip-prinsip manajemen yang telah diteliti dan didukung secara empiris. Dalam paradigma ini, kemajuan diarahkan ke dua arah: pertama, pengembangan kebijakan publik dan kedua, pengembangan ilmu manajemen murni yang didasarkan pada psikologi sosial. Semua dimensi yang dibahas di sini relevan dengan bisnis dan administrasi pemerintahan. Oleh karena itu, lokasinya menjadi kabur.
- e. Paradigma 5, Administrasi Publik: Paradigma ini memiliki tujuan dan pendirian yang berbeda. Menurut paradigma ini, isu dan kepentingan publik merupakan lokus administrasi publik, sedangkan teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik merupakan komponen penting.
- f. Paradigma 6, Governance: Tata kelola adalah tujuan akhir dari administrasi publik dan pemerintahan. Tata kelola merupakan proses yang kompleks di mana segmen masyarakat tertentu menjalankan kekuasaan, mengadopsi, dan mengumumkan kebijakan publik yang memiliki dampak langsung pada aspek-aspek mekanisme interaksi manusia dan fisik serta pembangunan ekonomi dan sosial (Tamayao, 2014). Hal ini dapat didefinisikan sebagai penggunaan kekuasaan atau otoritas

oleh pemimpin politik untuk kepentingan komunitas, rakyat, atau masyarakat di negaranya.

Berdasarkan beberapa paradigma yang telah disebutkan dan dijelaskan di atas, penelitian ini berada pada paradigma keenam yaitu paradigma governance. Penelitian ini berfokus pada kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam mengoptimalkan kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen.

1.6.3 Organisasi Publik

Pemerintah membentuk lembaga atau instansi yang dinamakan organisasi publik. Tujuan dari pembentukan organisasi publik yaitu untuk memenuhi dan melayani kebutuhan masyarakat dengan menjalankan fungsi-fungsi pemerintah tanpa menerima keuntungan.

Menurut Thoha (2008), organisasi publik merupakan organisasi yang bersifat non-profit untuk melayani masyarakat yang didirikan oleh pemerintah dengan dana dari anggaran negara.

Mahsun (2006) memiliki pendapat bahwa semua organisasi yang berurusan dengan kepentingan publik dan memberikan barang atau jasa kepada publik yang didanai oleh pajak atau pendapatan lain yang diatur secara hukum dianggap sebagai organisasi publik bukan hanya bisnis sosial, non-profit, atau pemerintah.

Fahmi (2013) mendefinisikan organisasi publik sebagai wadah multi peran yang diciptakan untuk memenuhi keinginan banyak pemangku kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan layanan publik.

Berdasarkan pendapat para ahli maka, definisi organisasi publik merupakan lembaga non-profit yang dibentuk untuk melayani kepentingan masyarakat yang dibiayai oleh anggaran negara atau sumber dana publik lainnya serta berfungsi sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan berbagai pemangku kepentingan dan meningkatkan kesejahteraan melalui penyediaan layanan publik.

Terdapat beberapa ciri-ciri organisasi publik menurut Thoha (2008) sebagai berikut:

- a. Didirikan oleh pemerintah.
- b. Mendapatkan pembiayaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Daerah (APBN/APBD).
- c. Memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Tidak berorientasi pada keuntungan atau profit.

Mahsun (2006) berpendapat mengenai ciri-ciri organisasi publik, antara lain:

- a. Menghasilkan barang dan/atau jasa untuk kepentingan publik.
- b. Pembiayaan yang berasal dari dana publik seperti pajak dan retribusi.

- c. Kegiatan organisasi diatur di dalam undang-undang atau regulasi pemerintah.
- d. Melaksanakan akuntabilitas publik.

1.6.4 Analisis Kebijakan

Analisis kebijakan memiliki peran untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat memenuhi dan menjawab kebutuhan publik dengan efisien, efektif, dan tepat sasaran.

Dunn (2003) mendefinisikan analisis kebijakan sebagai proses metodis dalam menciptakan data untuk menjadi dasar keputusan kebijakan publik. Dunn menekankan bahwa analisis kebijakan adalah alat bantu bagi pemerintah sebagai pembuat kebijakan agar pengambilan keputusan didasarkan pada data.

Menurut Subarsono (2006), analisis kebijakan merupakan proses memahami, menjelaskan, dan memberikan jawaban atas isu-isu publik secara menyeluruh. Sedangkan, Dye (2002) berpendapat bahwa analisis kebijakan adalah proses menentukan apa yang dilakukan pemerintah, mengapa mereka melakukannya, dan dampak dari tindakan mereka.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli maka disimpulkan bahwa analisis kebijakan merupakan proses sistematis untuk memahami, mengevaluasi, dan memberikan rekomendasi terhadap masalah publik agar kebijakan yang dihasilkan tepat sasaran, berbasis data, dan berdampak positif bagi masyarakat.

Willian N. Dunn (2003) menyebutkan enam langkah dalam melakukan analisis kebijakan, yaitu:

- a. Perumusan masalah, melakukan identifikasi dan merumuskan kebijakan secara jelas.
- b. Peramalan, memprediksi dan memperkirakan dampak yang terjadi dari berbagai alternatif kebijakan.
- c. Rekomendasi kebijakan, menentukan alternatif kebijakan yang terbaik dari beberapa alternatif yang telah dibuat.
- d. Deskripsi, melakukan penggambaran situasi kebijakan secara rinci dengan memanfaatkan data dan bukti secara empiris.
- e. Evaluasi, menilai efektivitas dari suatu kebijakan yang telah dilakukan.
- f. Pemantauan, mengawasi pelaksanaan kebijakan serta melakukan evaluasi dampak yang dihasilkan.

Dye (2002) merumuskan langkah-langkah untuk melakukan analisis kebijakan, antara lain:

- a. Identifikasi masalah;
- b. Penentuan agenda;
- c. Formulasi kebijakan;
- d. Legitimasi kebijakan;
- e. Implementasi kebijakan; dan
- f. Evaluasi kebijakan.

1.6.5 Kinerja

Bernardin (2001) memiliki pendapat bahwa kinerja adalah hasil yang tercatat dari keluaran yang dihasilkan dengan melaksanakan tanggung jawab atau aktivitas pekerjaan tertentu dalam periode waktu tertentu. Sedangkan, Keban (2004) menginterpretasikan kinerja sebagai interpretasi dari "*performance*", yang didefinisikan sebagai prestasi atau unjuk kerja.

Murphy (dalam Richard, 2002) mendefinisikan kinerja sebagai kumpulan tindakan yang terkait dengan tujuan perusahaan atau unit organisasi di mana seseorang bekerja.

Berdasarkan dari beberapa pernyataan ahli berkaitan dengan kinerja, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kinerja yaitu capaian dari berbagai aktivitas yang dijalankan suatu organisasi guna meraih sasaran tertentu dalam periode waktu yang telah ditetapkan.

Dimensi kerja yaitu beberapa aspek yang digunakan untuk menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja. Dalam menilai kinerja maka, diperlukan indikator-indikator kinerja yang menjadi tolak ukurnya. Dimensi atau indikator kinerja berperan penting dan sangat diperlukan dalam menilai kinerja karena akan memiliki manfaat yang baik bagi berbagai pihak. John Miner (1988) berpendapat mengenai penilaian kinerja bisa dilakukan menggunakan beberapa dimensi, di antaranya:

- a. Kualitas, mengukur tingkat kesalahan, akurasi serta kerusakan dalam pekerjaan.
- b. Kuantitas, menilai beban kerja yang berhasil diselesaikan.
- c. Pemanfaatan waktu di tempat kerja termasuk ketidakhadiran, keterlambatan, dan efektivitas jam kerja.
- d. Kerja sama, menilai kemampuan berkolaborasi dengan rekan kerja.

Bernardin (2001) mengemukakan bahwa ada 6 (enam) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

- a. *Quality*, berkaitan pada sejauh mana proses atau hasil dalam mencapai tujuan hampir sempurna.
- b. *Quantity*, berkaitan pada jumlah *output* yang dihasilkan atau dicapai.
- c. *Timeliness*, berkaitan pada durasi yang diperlukan untuk menciptakan suatu produk atau mencapai hasil.
- d. *Cost-effectiveness*, berkaitan dengan seberapa efisien penggunaan sumber daya organisasi dalam mencapai hasil.
- e. *Need for supervision*, mengacu pada kemampuan seseorang untuk menyelesaikan tugas tanpa memerlukan bantuan atau pengawasan.
- f. *Interpersonal impact*, berkaitan pada kemampuan seseorang untuk memaksimalkan harga diri dan mendorong kolaborasi antar rekan kerja.

1.6.6 Kinerja Organisasi

Menurut Wibawa (1992) dalam Pasolong (2007:204) mendefinisikan bahwa kinerja organisasi mengacu pada sejauh mana efektivitas organisasi secara keseluruhan dalam memenuhi kebutuhan pihak-pihak terkait, melalui upaya sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam mencapai tujuan secara optimal. Sementara itu, kinerja organisasi adalah sejauh mana individu, kelompok, atau organisasi berhasil mencapai tujuan strategis yang telah ditentukan dengan menunjukkan perilaku yang konsisten dengan tujuan tersebut Mulyadi (2007:337).

Menurut Yuwono et al (dalam Hessel Nogi, 2005:178) menjelaskan gagasan tentang kinerja organisasi erat kaitannya pada sejumlah kegiatan yang terjadi di seluruh rantai nilai suatu organisasi. Menurut Yeremias T. Keban memaparkan bahwa kinerja organisasi mengacu pada tingkat di mana suatu organisasi telah melaksanakan semua tugas utama yang diperlukan untuk memenuhi visi dan tujuan yang telah ditentukan. Untuk mengukur pelaksanaan kinerja organisasi dalam mencapai visi dan misi terdapat dimensi pengukuran kinerja yang berfungsi menggambarkan tingkat pencapaian tujuan. Dengan demikian, kinerja organisasi dapat dievaluasi dan diukur melalui beberapa indikator yang bertujuan untuk mengetahui apakah kinerja organisasi tersebut sudah berjalan maksimal.

Dalam bukunya Reformasi Birokrasi Publik Indonesia milik Agus Dwiyanto (2006:50) menjelaskan bahwa terdapat beberapa indikator atau kriteria yang umumnya dipakai dalam menilai kinerja organisasi publik, antara lain:

a. Produktivitas

Indikator ini berfungsi untuk menilai tingkat efisiensi serta efektivitas pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh organisasi. Secara umum, produktivitas bisa didefinisikan menjadi perbandingan antara hasil yang diciptakan disertai masukan yang digunakan.

b. Kualitas Layanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu organisasi seharusnya dilakukan secara optimal guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, masih terdapat sejumlah organisasi yang belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal, sehingga berdampak pada ketidakpuasan masyarakat.

c. Responsivitas

Kemampuan sebuah instansi dalam memahami kebutuhan dan keinginan rakyat, kemudian menyusun rencana serta prioritas layanan, dan pada akhirnya mengembangkan inisiatif layanan publik yang sejalan dengan keinginan dan tujuan warga. Ketimpangan antara layanan yang ditawarkan dan kebutuhan

nyata masyarakat secara jelas menunjukkan kurangnya responsivitas.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas mengacu pada tingkat kesesuaian pelaksanaan kegiatan dalam organisasi publik dengan standar administratif yang berlaku dan peraturan organisasi, baik yang tersurat maupun tersirat.

e. **Akuntabilitas**

Prinsip akuntabilitas publik menekankan bahwa setiap kebijakan dan aktivitas yang dijalankan oleh badan publik harus dapat diawasi dan dipertanggungjawabkan kepada lembaga perwakilan yang dipilih secara demokratis oleh masyarakat. Jika suatu kegiatan dianggap sesuai dan sejalan dengan norma dan nilai yang berlaku di masyarakat maka, akuntabilitas yang tinggi akan melekat.

1.6.7 Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja

Kinerja adalah istilah dengan konsep multidimensional yang bagaimana cara mengukurnya tergantung pada seberapa rumit faktor-faktor yang mempengaruhinya menurut Roger (dalam Mahmudi, 2010). Beberapa faktor dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja organisasi, antara lain:

- a. Faktor kepemimpinan mengacu pada tingkat dorongan, semangat, bimbingan, dan bantuan yang ditawarkan oleh seorang manajer atau pemimpin tim.
- b. Faktor tim berkaitan dengan tingkat kepercayaan antara anggota tim, tingkat dukungan dan semangat dari rekan tim, serta kekompakan dan solidaritas kelompok secara keseluruhan.
- c. Faktor sistem mengacu pada sistem, fasilitas, dan budaya kerja yang ada di organisasi serta proses internal organisasi (seperti pengambilan keputusan dan sosialisasi).
- d. Faktor kontekstual atau situasional mencakup desakan serta perubahan yang berasal dari keadaan internal dan eksternal.

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2006:67), faktor yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi, yaitu:

- a. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan dalam psikologi mencakup baik potensi kemampuan IQ maupun pengetahuan aktual ditambah kemampuan keterampilan menandakan bahwa pemimpin dan karyawan dengan IQ tinggi, pencapai tinggi, jenius, dan orang-orang berbakat perlu memiliki pendidikan pekerjaan yang diperlukan dan mampu melaksanakan tugas sehari-hari serta dengan mudah menghasilkan kinerja optimal.

- b. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi merupakan tingkah laku pimpinan dan pegawai dalam organisasi. Semangat kerja dapat dilihat dari tingkah laku dari setiap anggota organisasi, tingkah laku tersebut dapat positif maupun negatif sesuai dengan kondisi tertentu. Kondisi ini berhubungan dengan relasi kerja, sarana prasarana kerja, suasana kerja, dan metode kepemimpinan.

1.6.8 Penelitian Terdahulu

Pertama, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Rafit Yusriandi dan Nodi Marefanda (2023), yang berjudul "Analisis Kinerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) dalam Proses Penyaluran Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLT-DD) Kepada Pemerintah Desa". Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan penilaian kinerja yang sangat positif. Hal ini tercermin dari kelima dimensi yang diukur, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, yang seluruhnya dinilai telah berjalan dengan maksimal. Dapat dikatakan bahwa kinerja pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (DPMD) Kabupaten Simeulue sudah maksimal.

Kedua, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dila Erlianti dan Irma Novita Fajrin (2021) berjudul penelitian "Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai".

Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Sinambela. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai sudah memenuhi empat indikator kinerja dengan cukup baik. Ada beberapa faktor yang mendukung kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai, yaitu responsivitas serta akuntabilitas pegawai yang baik terhadap pekerjaannya, sedangkan beberapa faktor penghambatnya adalah kurangnya produktivitas dalam mencapai tujuan dan target serta pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai kurang responsif dalam pengelolaan sarana dan prasarana.

Ketiga, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Iin Endah Setiawati dan Fitri Andayani pada tahun 2020 dengan judul penelitian "Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung". Penelitian ini menggunakan kerangka teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh John Miner, yang diukur melalui empat indikator utama, yaitu: kualitas, kuantitas, penggunaan waktu, dan kerja sama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung pada periode yang diteliti belum dapat dikategorikan sebagai kinerja yang optimal karena adanya beberapa faktor yang menghambat kinerja tersebut yaitu pembagian tugas yang belum merata seperti kurangnya sumber daya manusia, anggaran serta sarana dan prasarana.

Keempat, merujuk pada penelitian yang dilakukan Tri Gustiawan (2018), berjudul "Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan". Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja yang ditunjukkan oleh Disdukcapil Kota Medan secara umum dapat dinilai positif dan memuaskan karena kelima indikator kinerjanya telah terpenuhi. Indikator produktivitas dapat dilihat bahwa tingkat realisasi penerbitan KK dan KTP sudah tinggi dan melebihi target yang telah ditentukan. Indikator kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan publik yang diterima masyarakat cukup baik serta memuaskan. Indikator responsivitas dilihat dari pegawai Disdukcapil Kota Medan cukup responsive ketika melakukan pelayanan. Indikator responsibilitas dilihat dari peraturan yang selalu diterapkan dan dipatuhi oleh pegawai Disdukcapil. Indikator akuntabilitas dinilai dari sejauh mana pegawai Disdukcapil menjalankan tanggung jawabnya saat memberikan layanan pembuatan KK dan KTP. Secara keseluruhan indikator-indikator kinerja berdasarkan teori kinerja oleh Dwiyanto telah terpenuhi dengan baik pada Disdukcapil Kota Medan.

Kelima, berdasarkan penelitian yang disusun oleh Kiki Hardiyanti dan Ari Subowo (2019) berjudul "Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak dalam Pengelolaan Sampah". Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja Dinas Lingkungan

Hidup Kabupaten Demak belum mencapai tingkat optimal dikarenakan beberapa indikator kinerja masih belum terpenuhi. Indikator produktivitas masih belum maksimal karena terbatasnya sumber daya manusia dalam pengelolaan sampah. Indikator kualitas pelayanan masih belum maksimal karena sarana dan prasarana masih terpusat di Kota Demak, sehingga mengalami kekurangan di Kabupaten Demak. Indikator responsivitas masih belum maksimal karena tidak adanya layanan pengaduan masyarakat. Indikator responsibilitas juga belum maksimal dilihat dari SOP yang tidak dijalankan dengan baik oleh pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak. Indikator akuntabilitas belum maksimal dikarenakan tidak ada transparansi kepada masyarakat. Faktor utama yang mendorong kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak adalah kualitas kepemimpinan dan sinergi tim, sementara kendala yang dihadapi meliputi minimnya jumlah SDM, keterbatasan anggaran, dan kurang memadai sarana-prasarana.

Keenam, berdasarkan penelitian yang dilakukan Anggi Samuel dan Dewi Rostyaningsih (2019) berjudul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam Pengembangan dan Pengelolaan Pariwisata Kabupaten Semarang”. Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Penelitian ini menemukan bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang belum mampu mencapai kinerja yang optimal dalam mengembangkan serta mengelola pariwisata. Terdapat indikator-indikator kinerja yang masih kurang maksimal yaitu

produktivitas. kualitas pelayanan serta responsivitas. Indikator produktivitas belum optimal karena adanya kendala dalam pemeliharaan dan pengelolaan tempat wisata dan kurangnya promosi pariwisata. Indikator kualitas layanan menunjukkan belum optimalnya kinerja, sebab pegawai belum memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk melayani masyarakat serta pemangku kepentingan lain. Indikator responsivitas belum mencapai tingkat optimal karena terjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan serta sistem layanan pengaduan belum diimplementasikan. Faktor pendorong kinerja pada Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang yaitu kepemimpinan, tim. dan teknologi sedangkan, faktor penghambatnya adalah sumber daya manusia, sistem, keterlibatan masyarakat, sarana prasarana.

Ketujuh, berdasarkan penelitian Elfina Grasia, Kismartini, dan Maesaroh (2023) yang berjudul “Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam Penanggulangan Bencana Tanah Longsor di Kota Semarang”. Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kinerja BPBD dalam menangani bencana tanah longsor belum mencapai tingkat optimal pada beberapa indikator, seperti produktivitas dan responsivitas. Indikator produktivitas masih kurang maksimal karena adanya kendala dalam anggaran, sarana dan prasarana, serta lokasi kantor BPBD Kota Semarang yang tidak strategis. Indikator responsivitas masih kurang maksimal karena terdapat miskomunikasi ketika pemberian lokasi

serta kurang tanggapnya BPBD untuk sampai ke lokasi bencana karena terkendala jarak.

Kedelapan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ferdiansyah Adha, Ari Subowo, dan Retno Sunu Astuti pada tahun 2024 dengan judul penelitian "Analisis Kinerja Kantor ATR/BPN Dalam Pembuatan Sertifikasi Pertanahan di Kota Bekasi". Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Mahmudi dan Kasmir. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kinerja Kantor ATR/BPN Kota Bekasi dalam pembuatan sertifikasi pertanahan masih belum maksimal. Indikator kualitas pelayanan masih belum maksimal karena kinerja pegawai Kantor ATR/BPN Kota Bekasi masih belum cukup baik serta adanya kendala dalam memberikan informasi oleh petugas mengenai pengajuan syarat-syarat dokumen. Indikator produktivitas masih belum maksimal karena penerbitan dokumen sertifikat tanah masih belum mencapai target yang telah ditetapkan karena terdapat beberapa hambatan. Indikator ketepatan waktu masih belum maksimal dilihat dari waktu penerbitan sertifikat tanah yang melebihi dari yang sudah ditetapkan di SOP. Terdapat faktor penghambat yaitu sumber daya manusia serta soft skill yang kurang dari pegawai Kantor ATR/BPN Kota Bekasi.

Kesembilan, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arief Munandar dan Maesaroh (2019) berjudul "Analisis Kinerja UPT Perparkiran dalam Pengelolaan Parkir di Kabupaten Kudus". Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto.

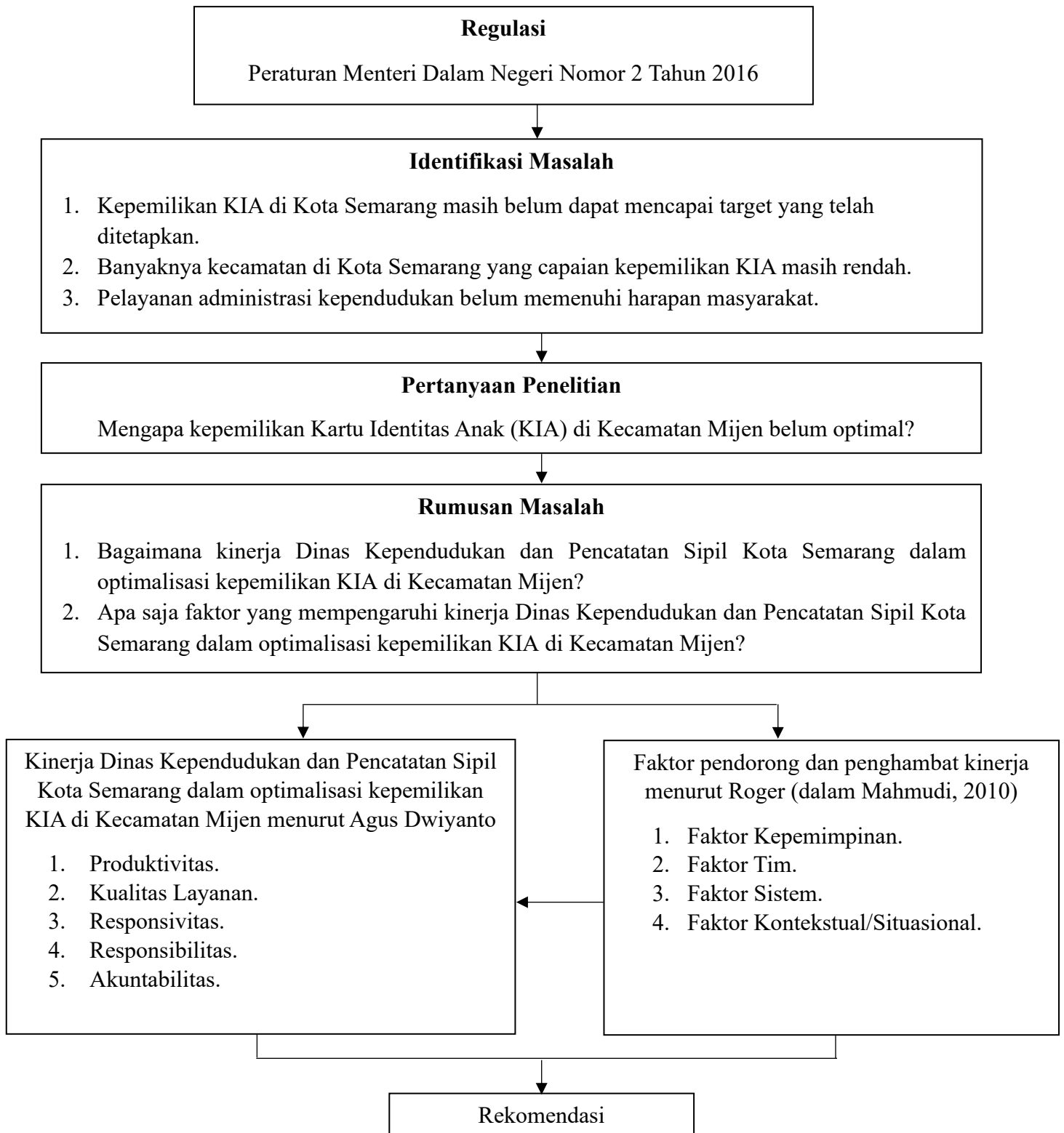
Hasil penelitian menunjukkan kinerja UPT Perparkiran dalam penanganan pengelolaan parkir di Kabupaten Kudus masih belum optimal. Indikator produktivitas masih belum maksimal karena target pendapatan dari parkir masih belum tercapai. Indikator responsivitas sudah cukup baik karena UPT Perparkiran Kabupaten Kudus selalu memenuhi kebutuhan parkir masyarakat serta melakukan pembinaan terhadap juru parkir. Indikator responsibilitas masih belum maksimal karena UPT Perparkiran dalam melaksanakan kegiatannya belum sesuai dengan regulasi dan prinsip administrasi. Indikator akuntabilitas masih belum maksimal karena tidak adanya transparansi kepada masyarakat mengenai pendapatan dari sektor parkir. Terdapat faktor pendorongnya yaitu kepemimpinan sedangkan, faktor penghambatnya yaitu personal, tim, sistem, dan sumber daya manusia.

Kesepuluh, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh oleh Saytio Naro Sesa, Retna Hanani, dan Amni Zarkasyi Rahman (2024) berjudul “Analisis Kinerja Organisasi Suku Dinas Sosial Jakarta Barat dalam Implementasi Program Rehabilitasi Sosial Terhadap Gelandangan Pengemis”. Di dalam penelitian tersebut menggunakan teori kinerja dari Dwiyanto. Penelitian ini menemukan bahwa pelaksanaan program rehabilitasi sosial untuk gelandangan pengemis oleh Suku Dinas Sosial Jakarta Barat telah dilaksanakan dengan baik. Namun, indikator produktivitas belum optimal dikarenakan jumlah tunawisma dan pengemis meningkat setiap tahun yang berarti bahwa program rehabilitasi sosial di

panti-panti tersebut terbebani dengan pemberian standar layanan minimum. Terdapat faktor penghambat dalam kinerja Suku Dinas Sosial di Jakarta Barat yaitu sistem dan kontekstual.

Manfaat dari penelitian terdahulu yaitu sebagai referensi, gambaran penelitian dan permasalahan serta memperlihatkan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Ada beberapa kesamaan yang dapat ditemukan antara penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya, terutama topik yang dibahas yaitu menganalisis kinerja organisasi dengan menggunakan metode kualitatif. Landasan teori yang digunakan di dalam penelitian ini merujuk pada konsep kinerja organisasi yang dikembangkan oleh Agus Dwiyanto, yang meliputi lima indikator utama: 1) produktivitas, 2) kualitas layanan, 3) responsivitas, 4) responsibilitas, dan 5) akuntabilitas. Lokus penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu. Di dalam penelitian ini, lokus yang ditentukan oleh peneliti yaitu Disdukcapil Kota Semarang dan TPDK Kecamatan Mijen. Peneliti melakukan penelitian ini karena ingin melihat bagaimana kinerja organisasi dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen.

1.6.9 Kerangka Pemikiran



1.7 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini secara spesifik menganalisis kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam optimalisasi kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. KIA yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 12 Tahun 2016 merupakan inisiatif dari Kementerian Dalam Negeri. Fokus utama program ini adalah pada peningkatan pendataan, perlindungan anak, dan penyempurnaan layanan publik bagi anak-anak, sekaligus melindungi hak-hak konstitusional mereka sebagai warga negara. Analisis kinerja Disdukcapil dalam program KIA dilakukan untuk melihat kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam meningkatkan capaian kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. Dalam studi ini, peneliti melakukan analisis terhadap kinerja Disdukcapil Kota Semarang menggunakan teori kinerja organisasi menurut Agus Dwiyanto dan meneliti faktor pendorong dan penghambat kinerja menggunakan teori menurut Roger (dalam Mahmudi, 2010).

1.7.1 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi mencerminkan sejauh mana suatu organisasi dapat menjalankan tugas-tugas yang ditetapkan agar visi dan misi organisasi dapat terealisasi.

1. Produktivitas merupakan tingkat rasio input dan output dalam meraih tujuan organisasi yang telah ditentukan. Adapun fenomena yang diamati sebagai berikut:
 - a. Target capaian kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen.
 - b. Jumlah Sumber Daya Manusia (SDM).

2. Kualitas Layanan merupakan kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh organisasi. Adapun fenomena yang diamati sebagai berikut:
 - a. Ketersediaan sarana dan prasarana.
 - b. Kemudahan pelayanan.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk menanggapi keperluan dan keinginan masyarakat, serta menyediakan layanan yang sesuai dengan keperluan dan keinginan tersebut. Adapun fenomena yang diamati sebagai berikut:
 - a. Tersedianya wadah layanan kritik, saran, dan pengaduan.
 - b. Ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan KIA.
4. Responsibilitas adalah kompetensi dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan rasa penuh tanggung jawab mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Adapun fenomena yang diamati sebagai berikut:
 - a. Tanggung jawab pegawai dalam melakukan pelayanan KIA.
 - b. Pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
5. Akuntabilitas merupakan kewajiban organisasi untuk melakukan pertanggungjawaban terhadap kegiatan-kegiatan dengan transparan. Adapun fenomena yang diamati sebagai berikut:
 - a. Keterbukaan informasi kepada masyarakat.

1.7.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja

- a. Kepemimpinan, mencakup kemampuan manajer atau pemimpin tim untuk mendorong, memotivasi, membimbing, dan mendukung tim maupun anggota tim.
- b. Tim, mencakup kualitas dukungan dan dorongan dari anggota tim, kepercayaan antar anggota tim, tingkat kekompakan dan hubungan yang erat antar anggota tim.
- c. Sistem, mencakup sistem, fasilitas, dan budaya kerja dalam organisasi serta proses organisasi seperti pengambilan keputusan dan sosialisasi.
- d. Kontekstual atau situasional, termasuk desakan dan perubahan yang berasal dari keadaan eksternal dan internal organisasi.

1.8 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Kriteria yang diamati	Item
1.	Analisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen	Produktivitas	Tingkat rasio input dan output dalam meraih tujuan organisasi yang telah ditentukan. a. Target capaian kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. b. Jumlah sumber daya manusia (SDM).

		Kualitas Layanan	Kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh organisasi. a. Ketersediaan sarana dan prasarana. b. Kemudahan pelayanan.
		Responsivitas	Kemampuan organisasi untuk menanggapi keperluan dan keinginan masyarakat, serta menyediakan layanan yang sesuai dengan keperluan dan keinginan tersebut. a. Tersedianya wadah layanan kritik, saran, dan pengaduan. b. Ketanggapan pegawai dalam melakukan pelayanan KIA.
		Responsibilitas	Kompetensi dan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan rasa penuh tanggung jawab mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. a. Tanggung jawab pegawai dalam melakukan pelayanan KIA.

			b. Pegawai melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
		Akuntabilitas	Kewajiban organisasi untuk melakukan pertanggungjawaban terhadap kegiatan-kegiatan dengan transparan. a. Keterbukaan informasi kepada masyarakat.
2.	Faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen	Kepemimpinan	Kemampuan manajer atau pemimpin tim untuk mendorong, memotivasi, membimbing, dan mendukung tim maupun anggota tim.
		Tim	Melibatkan kualitas dukungan dan dorongan dari anggota tim, kepercayaan antar anggota tim, tingkat kekompakan dan hubungan yang erat antar anggota tim.
		Sistem	Mencakup sistem kerja, fasilitas tempat kerja, proses organisasi seperti pengambilan keputusan dan sosialisasi, dan budaya kerja dalam organisasi.

		Kontekstual atau Situasional	Mencakup tekanan dan perubahan yang berasal dari lingkungan eksternal dan internal organisasi.
--	--	---------------------------------	--

1.9 Argumentasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori Agus Dwiyanto tentang kinerja organisasi yang mencakup lima aspek kinerja yang harus ditunjukkan oleh organisasi yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Penelitian ini menganalisis kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan kepemilikan KIA di Kecamatan Mijen. Disdukcapil Kota Semarang yang bertugas mengelola administrasi kependudukan, termasuk KIA harus memainkan peran kunci dalam memastikan bahwa layanan pengelolaan kependudukan kepada masyarakat berjalan secara optimal. Seperti telah disampaikan sebelumnya, masih ada persoalan pada pelayanan administrasi kependudukan yang menyebabkan layanan tersebut tidak sepenuhnya memuaskan publik.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian dengan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2010), Pendekatan kualitatif digunakan untuk mempelajari objek

dalam konteks alamiahnya, dengan peneliti sebagai instrumen yang paling penting. Hasil penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman secara mendalam daripada generalisasi, analisis data bersifat induktif, dan pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan).

1.10.2 Situs Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kota Semarang karena pencapaian kepemilikan KIA di Kota Semarang masih belum optimal dikarenakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tidak memenuhi harapan masyarakat. Melalui Program Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan salah satu wujud upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan dan menjamin pemenuhan hak konstitusional bagi setiap anak di Indonesia.

1.10.3 Subjek Penelitian

Martono (2010) berpendapat bahwa beberapa pihak yang digunakan sebagai sampel penelitian adalah subjek penelitian. Karakteristik partisipan dalam sebuah penelitian juga dibahas, beserta demografi, sampel, dan metode pengambilan sampel yang digunakan. Pegawai di Disdukcapil Kota Semarang adalah subjek penelitian dalam penelitian ini. Tujuan dari subjek penelitian adalah untuk menjawab pertanyaan, memberikan umpan balik, dan memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

1.10.4 Jenis Data

Data dalam penelitian terdapat 2 (dua) jenis, antara lain:

- a. Data kualitatif adalah istilah untuk informasi yang ditampilkan dalam format kata, kalimat, diagram, atau gambar.
- b. Data yang terdiri dari angka dan kemudian diubah menjadi bentuk numerik dikenal sebagai data kuantitatif. (Sugiyono, 2010).

Studi ini menganalisis kinerja dan faktor-faktor yang berpengaruh pada kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam mengoptimalkan KIA di Kecamatan Mijen menggunakan data kualitatif melalui deskripsi dan menggambarkan.

1.10.5 Sumber Data

Adapun sumber data primer dan sekunder yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sumber primer data mencakup dokumen, wawancara, dan data yang diperoleh melalui kegiatan observasi serta wawancara. Sugiyono (2010) memberikan pendapat bahwa sumber data primer adalah sumber data yang memungkinkan peneliti mengakses informasi atau data secara langsung. Para pegawai di Kantor Catatan Sipil Kota Semarang dan TPDK Kecamatan Mijen adalah sumber data utama untuk penelitian ini.
- b. Bukti yang mendukung data primer disediakan oleh sumber data sekunder yang mencakup tinjauan pustaka dan jenis dokumentasi

lainnya berkaitan dengan topik yang sedang diteliti. Sumber yang memberikan akses kepada peneliti untuk data sekunder dikenal sebagai sumber data sekunder (Sugiyono, 2010). Data sekunder dapat ditemukan dalam tinjauan pustaka yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga (3) metode sebagai berikut:

- a. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara lisan dan langsung antara peneliti dengan narasumber untuk memperoleh informasi dan penjelasan terkait masalah studi.
- b. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara sistematis dan mendalam terhadap subjek maupun objek penelitian. Aktivitas yang mengarahkan perhatian pada suatu objek dengan menggunakan semua indra termasuk dalam observasi.
- c. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai bentuk catatan atau karya. Hal tersebut dapat berbentuk gambar, tulisan atau karya seseorang. Dokumen tersebut terdiri dari catatan tertulis atau tercetak tentang kejadian-

kejadian masa lalu, seperti surat, buku harian, catatan anekdot, dan jenis dokumentasi lainnya.

1.10.7 Analisis Data

Tiga langkah yang tercantum di bawah ini terdiri dari analisis data dalam penelitian kualitatif, antara lain:

- a. Kondensasi data adalah prosedur di mana peneliti memilih data mana yang akan digunakan dari data yang dikumpulkan selama penelitian dengan menyortir dan memfilter data tersebut. Kondensasi data berfungsi untuk menajamkan pemahaman peneliti menjadi lebih terperinci, sehingga memfasilitasi pengumpulan data tambahan yang lebih terarah dan relevan.
- b. Penyajian data merupakan roses penyajian informasi yang beragam yang memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan. Tahap ini mempermudah peneliti dalam memperoleh gambaran menyeluruh dan valid terkait hasil penelitian.
- c. Verifikasi data berlangsung dengan terus-menerus sepanjang penelitian. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan terdiri dari wawasan baru yang belum pernah ditemukan sebelumnya dan biasanya disajikan sebagai deskripsi atau gambaran dari masalah penelitian.
- d. Analisis domain adalah proses metodis untuk menemukan, menganalisis, dan mengklasifikasikan komponen-komponen

penting dalam suatu area (domain) studi untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai hubungan, struktur, dan sifat-sifatnya. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat membuat indikator dan variabel yang relevan, menjelaskan kebiasaan kerja atau elemen yang berkontribusi, dan menilai keberhasilan dan keterbatasan dalam menjalankan tugas organisasi.

1.10.8 Kualitas Data

Menguji validitas data yang dikumpulkan adalah tujuan dari tahap terakhir proses penelitian yang dikenal sebagai tahap penilaian kualitas data. Dalam penelitian ini, digunakan metode triangulasi guna memastikan keabsahan data. Sugiyono (2010) mendefinisikan triangulasi sebagai proses pengumpulan data yang mengintegrasikan banyak pendekatan dan sumber data. Metode triangulasi sumber dipakai dalam studi ini untuk mengumpulkan informasi dari berbagai rujukan dengan pendekatan yang sama. Jurnal, buku, artikel, dan sumber relevan lainnya tentang topik penelitian adalah sumber data yang digunakan.