

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang mengaplikasikan konsep welfare state atau negara penjunjung tinggi kesejahteraan (Hadiyono, 2020). Prinsip tersebut tercermin pada sila kelima Pancasila, “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, dan dipertegas dalam penjelasan umum UUD 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum dengan karakter welfare state minimal. Dengan demikian, negara berkewajiban untuk memajukan kesejahteraan umum dan menjamin terwujudnya keadilan sosial bagi seluruh rakyatnya (Hadiyono, 2020).

Negara memiliki andil untuk memajukan dan melindungi kesejahteraan rakyatnya, baik kesejahteraan terhadap sosial maupun ekonomi. Dengan demikian, kesenjangan sosial dapat dituntaskan dan dapat meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan pemenuhan kebutuhan hidup yang mendasar, seperti yang diatur dalam Pasal 34 Konstitusi Indonesia tahun 1945 hal tersebut merupakan bentuk dari hakikatnya. Dalam mewujudkan keinginan untuk mengentaskan kesenjangan yang terjadi, diperlukan sebuah gerakan pembangunan yang mampu mempertimbangkan aspek-aspek di masa depan. Gerakan tersebut dapat dilakukan melalui adanya pembangunan berkelanjutan.

Sustainable Development Goals atau dikenal juga dengan SDGs merupakan sebuah konsep cita-cita pembangunan berkelanjutan yang

dirancang dan dirumuskan oleh PBB sebagai cara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menghentikan kemiskinan, kelaparan, melindungi bumi, serta diskriminasi di seluruh dunia. Tidak hanya itu, SDGs memastikan bahwa semua lapisan masyarakat tidak ada yang tertinggal dan memastikan mendapatkan penghidupan yang terjamin pada tahun 2030 (Localise SDGs Indonesia, 2025). Terdapat tujuh belas tujuan di dalam pelaksanaan SDGs, tujuan-tujuan tersebut adalah tujuan yang saling terintegrasi satu sama lain. Di mana hal tersebut membuat salah satu bidang memiliki pengaruh terhadap bidang yang lainnya dan itu mengartikan bahwa pembangunan memang perlu memiliki keseimbangan terhadap bidang- bidang yang ada di dalamnya sehingga pembangunan tersebut dapat berkelanjutan.



Gambar 1.1 Sustainable Development Goals

(Sumber : *unair.ac.id* , 2025)

Dalam hal ini, tujuan ke enam belas merupakan tujuan SDGs yang memiliki keselarasan dengan penelitian ini, yaitu perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang tangguh. Keputusan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Nomor Kep. 136/M.PPN/HK/12/2021 Tentang Penetapan Rencana Aksi Nasional Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goals (TPB/SDGs) Tahun 2021-2024, menyebutkan bahwa dalam rangka mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB/SDGs) di Indonesia, upaya ini menekankan penguatan masyarakat yang inklusif dan damai, penyediaan akses keadilan yang setara bagi seluruh warga, serta pengembangan kelembagaan yang efektif, akuntabel, dan inklusif. Dalam lampiran keputusan tersebut, salah satu status capaian untuk tujuan ke-16 ini adalah akses yang sama terhadap keadilan, di mana salah satu upayanya adalah dengan memfasilitasi kepemilikan identitas legal bagi setiap individu. Hal tersebut menjadi cerminan dari penyediaan jaminan di bidang hukum, perlindungan terhadap hak-hak, serta upaya pencegahan agar kelalaian dalam aspek tersebut tidak terjadi.

Negara memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan dasar warga negaranya sebagaimana dijamin oleh hukum dan konstitusi. UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyebutkan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk dapat memberikan layanan kepada seluruh penduduk serta warga negara guna pemenuhan hak serta keperluan dasar mereka. Hal ini dilaksanakan dalam kerangka Pelayanan Publik yang telah diamanatkan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelaksanaannya dibutuhkan iklim tata kelola pemerintahan yang baik (*good Governance*) supaya mampu dijangkau secara mudah oleh seluruh elemen masyarakat. *Governance* sendiri diartikan sebagai sebuah tata kelola pemerintahan. *Governance* atau governansi ini dianggap penting dan perlu diperhatikan untuk dilakukan dan dikerjakan dengan sangat baik sehingga dapat disebut dengan *good governance*. Penerapan *good governance* merupakan hal yang krusial bagi masyarakat agar terciptanya lingkungan politik pemerintahan yang lebih mengutamakan hajat hidup masyarakat, mengikuti kaidah-kaidah demokrasi yang berlaku umumnya. Isu mengenai *good governance* ini menjadi isu yang selalu hangat karena mendapat atensi langsung dari masyarakat. Hal tersebut karena *good governance* menjadi bagian dari proses demokratisasi yang secara mendasar diterima oleh hampir semua pihak dan dianggap sebagai harapan bagi masa depan (Sumarto, 2025). Salah satu perwujudan *good governance* adalah melalui pelaksanaan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan pengaturan dalam UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Ketentuan ini dibuat guna menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan sebuah pelaksanaan mendasar dalam pelaksanaan pemerintahan, di mana pelayanan publik ini merupakan suatu tolak ukur dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Mulai dari tingkat yang paling atas (pusat) maupun tingkatan-

tingkatan di bawahnya (daerah) dalam memberikan kepuasan terhadap publik, yaitu masyarakat. Pelayanan publik sebagai bentuk layanan yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah beserta didalamnya terlibat berbagai lembaga-lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan dari masyarakat. Selain hal tersebut, tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan akses yang adil, mudah, serta efisien terhadap berbagai jenis pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik lainnya. Hal-hal tersebut tidak lain adalah mengenai pengukuran kualitas pelayanan publik yang sangat penting dilakukan untuk menciptakan keadilan sosial, peningkatan kualitas hidup masyarakat, serta promosi terkait dengan pembangunan ekonomi.

Pasal 6 Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terbagi atas tiga ruang lingkup, di antaranya adalah pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan juga pelayanan administratif. Pertama, pelayanan barang publik adalah pemberian layanan terhadap bentuk pengadaan/penyaluran barang publik. Barang publik tersebut adalah sarana dan prasarana penunjang bagi suatu daerah yang mana sumber anggarannya dapat menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran dari APBN dan/atau APBD. Pengadaan/penyaluran barang publik yang dimaksud, seperti pembangunan jalan, jembatan, bangunan/gedung serba guna, poskamling, perpustakaan, dan lain-lain.

Kedua, pelayanan jasa publik merupakan pemberian layanan berupa jasa oleh pemerintah sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan. Sumber anggarannya dapat menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran dari APBN dan/atau APBD. Pemberian layanan berupa jasa ini, seperti pengembangan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah), pemeriksaan kesehatan bagi masyarakat, juga kegiatan pendampingan lainnya yang dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas SDM masyarakat di suatu daerah. Ketiga, pelayanan administratif adalah bentuk layanan pemerintah untuk memproduksi berbagai dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut bertujuan dalam rangka untuk memberikan perlindungan terhadap pribadi seseorang, keluarga, martabat, kehormatan, serta harta dan benda. Pelaksanaannya, seperti pembuatan surat pernyataan kepemilikan atau penguasaan fisik tanah, surat keterangan dari desa atau kelurahan setempat sebagai pengantar, administrasi kependudukan, sertifikat, dan lain sebagainya.

Dari ketiga ruang lingkup di atas, sudah jelas bahwasannya pelayanan publik yang diberikan adalah suatu kegiatan yang mana penyelenggara layanan berhadapan dan berinteraksi dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Jika dalam pelaksanaannya terjadi sebuah kegagalan, pelanggaran, dan ketidakmampuan dalam rangka pemenuhannya, maka tanggung jawab terhadap hal tersebut menjadi beban bagi penyelenggara serta seluruh bagian dari organisasi penyelenggara. Sebagai cara untuk mempermudah dan meminimalisir hal-hal buruk yang terjadi, dapat dilakukannya penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu/terintegrasi. Sistem pelayanan

terpadu/terintegrasi tersebut dapat dilakukan melalui sebuah kolaborasi berupa kerja sama antar penyelenggara pelayanan yang disebut dengan *collaborative governance*. Pelayanan publik yang memakai sistem terpadu/terintegrasi memang sedang digaungkan oleh pemerintah, demi memudahkan tersalurnya akses pelayanan kepada seluruh elemen masyarakat.

Konsep *Collaborative governance* menjadi sebuah strategi bagi suatu negara dalam mengatasi permasalahan, di mana dalam pelaksanaannya pemerintah akan bekerja sama untuk mencapai tujuan dari rencana. *Collaborative governance* berfokus kepada kebijakan publik maupun manajemen publik. Dalam pelaksanaannya karena melalui sebuah mekanisme kerja sama maka akan terbentuk suatu forum yang berisi lembaga-lembaga pemerintahan maupun aktor-aktor di dalam lembaga pemerintah. Selain itu, aktor yang terlibat bukan hanya berasal dari pemerintahan saja melainkan mengikutsertakan aktor non-pemerintah. Keterlibatan aktor-aktor ini terjadi langsung dalam proses formulasi dan penetapan keputusan. Dalam prosesnya, forum yang terbentuk akan terorganisir dengan formal dan juga setiap agenda pertemuan akan diadakan secara bersama-sama. Forum ini tidak lain bertujuan untuk menyamakan suara terhadap keputusan yang akan diambil berdasarkan pada kesepakatan bersama sehingga dapat dikatakan bahwa forum yang terbentuk akan berorientasi pada consensus. Dalam *collaborative governance*, tahapan proses menjadi tahapan yang cukup krusial. Proses *collaborative governance* merupakan siklus yang bergantung kepada pencapaian siklus yang baik antar berbagai dimensinya. Proses kolaborasi ini memerlukan komunikasi

yang baik, komitmen, kepercayaan, pemahaman, dan juga hasil yang akan diperoleh selama proses kolaborasi berlangsung.

Berkaitan dengan pelayanan publik, salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Kuningan mengalami sebuah dinamika dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil survey tingkat kepuasan publik terhadap performa pelayanan pemerintah yang biasanya dipublikasikan oleh pemerintah daerah. Di bawah ini merupakan tabel hasil survey tkepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah Kabupaten Kuningan dari tahun 2019 sampai tahun 2022 yang berasal dari berbagai sumber:

Tabel 1.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan Tahun 2019-2022

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	
Tahun	Skor
2019	83,40
2020	80,04
2021	76,51
2022	85

(Sumber : Diolah oleh penulis, 2025)

Data yang diperoleh menunjukkan bahwa dari tahun ke tahun dimulai dari tahun 2019 sampai tahun 2022, hasil survey tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah Kabupaten Kuningan bergerak secara dinamis dan fluktuatif, di mana terjadi penurunan dan peningkatan

terhadapnya. Selama tiga tahun berturut-turut kepuasan masyarakat terus mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2019 sampai tahun 2021. Namun, pada tahun 2022 kepuasan masyarakat dapat meningkat dan melebihi target dengan besaran skor, yaitu 85. Dapat diindikasikan bahwa terjadi penguatan kualitas kinerja terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Kabupaten Kuningan.

Survey yang dilakukan tersebut terdiri atas gabungan dari berbagai jenis pelayanan, seperti pelayanan administrasi dasar, infrastruktur dan utility dasar, pelayanan sosial dasar, dukungan ekonomi dasar, dan program-program umum lainnya. Dari kelima jenis pelayanan tersebut, pelayanan administrasi dasar merupakan pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Hal tersebut karena pelayanan administrasi dasar berkenaan dengan kegiatan administratif, seperti pembuatan atau pengurusan dokumen kependudukan, perizinan, administrasi umum, dan lain sebagainya. Dapat dikatakan juga bahwa pelayanan administrasi dasar merupakan dasar bagi semua pelayanan, mengingat setiap layanan wajib berbasis pada data kependudukan.

Dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi dasar, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan membuat dan menyelenggarakan sebuah program mengenai hal tersebut yang bernama Program Sinergi Integrasi Pelayanan Publik. Program Sinergi Integrasi Pelayanan Publik merupakan sebuah program yang dilaksanakan dalam satu lokasi dengan diikuti oleh berbagai SKPD, sebagai upaya untuk pengoptimalan pelayanan terhadap masyarakat. Program ini adalah sebuah gagasan yang digagas oleh Wakil Bupati Kabupaten Kuningan dengan nama SIPP atau Sinergi Integrasi

Pelayanan Publik. Kuningan SIPP ini diketahui baru dibentuk tiga tahun yang lalu, lebih tepatnya pada tahun 2022 dan baru masuk kepada program inovasi dalam Rancangan Kinerja Perangkat Daerah (RKPD) Kabupaten Kuningan tahun 2023. Program ini dipayungi oleh landasan hukum, yaitu Keputusan Bupati Kuningan Nomor 503/KPTS.372-DPMPTSP/2023 Tentang Penetapan Kegiatan Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan. Selain itu, dalam peraturan tersebut diputuskan bahwa segala biaya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan akan dibebankan kepada anggaran masing-masing SKPD.



Gambar 1.2 Peresmian Program SIPP Tahun 2022 di Desa Datar

Kecamatan Cidahu

(Sumber : fraksiipkskuningan.id)

Dalam pelaksanaannya, Program SIPP ini akan beralih tempat setiap pelaksanaannya sehingga dengan adil dapat hadir di tengah-tengah masyarakat.

Hal ini tentu menjadi sebuah perbedaan yang bersifat positif dengan praktik yang diterapkan di daerah lain. Di mana kebanyakan daerah hanya menyediakan fasilitas Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai sarana atau tempat pemberian dan pengaksesan layanan secara terpadu, jadi masyarakat yang dapat mengakses layanan dengan cara datang ke kantor Mall Pelayanan Publik. Namun, dalam Program Kuningan SIPP ini berbeda, pelayanan yang akan datang kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke pusat kota untuk mendapatkan pelayanan. Ditambah lagi pelayanan yang ada merupakan pelayanan lintas sektor yang membuat semakin mudahnya masyarakat dalam mengakses pelayanan publik.

Program ini adalah ajang jemput bola yang merupakan inovasi dalam bentuk pelayanan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan sebagai upaya untuk mengoptimalkan layanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Program SIPP ini diperuntukkan untuk menyediakan pelayanan publik yang lebih berkualitas, sehingga negara melalui pemerintah daerah secara nyata kehadirannya betul-betul dirasakan oleh masyarakat. Selain itu, untuk enggali secara langsung berbagai isu yang dihadapi masyarakat, sehingga kebijakan dapat dirumuskan secara lebih efektif. Kegiatan yang dilakukan untuk memperkuat pelayanan publik ini melibatkan berbagai dinas dan instansi terkait, dengan tujuan menyediakan layanan yang terpadu bagi masyarakat.

Tabel 1.2 Instansi yang mengikuti Program Kuningan SIPP

Mengikuti saat peresmian tahun 2022	
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
2.	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPKBP3A)
3.	Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian (Diskopdagperin)
4.	Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)
5.	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda)
6.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
7.	Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN)
8.	Dinas Kesehatan
9.	Dinas Sosial
10.	Palang Merah Indonesia
11.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)
12.	Camat
13.	Kepala desa
Sampai pada tahun 2024 ini terdapat instansi tambahan	
1.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarsipus)
2.	BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan
3.	Kantor Kementerian Agama
4.	Bank Kuningan
5.	Bank BJB

(Sumber : Diolah oleh penulis, 2025)

Sejak peluncuran program pada tahun 2022, dapat dilihat dari tabel 1.2 bahwa Kuningan SIPP hanya diikuti oleh tiga belas instansi saja. Tetapi seiring dengan pelaksanaan program SIPP yang terus berlanjut hingga saat ini, terdapat beberapa instansi tambahan yang ikut memeriahkan pelaksanaannya.

Keberlanjutan dan komitmen dari pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat membuat ketertarikan muncul dari instansi lain yang pada akhirnya membuat pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih banyak dan lebih bervariasi lagi.



Gambar 1.3 Pemberian Pelayanan oleh Dinas Sosial di Program Kuningan SIPP

(Sumber : ciayumajakuning.id)

Antusiasme instansi dalam penyelenggaraan program SIPP ini juga mendapatkan feedback positif dari masyarakat Kabupaten Kuningan yang tidak kalah antusias. Masyarakat tentu menyambut dengan baik niat dan upaya pemerintah daerah untuk mempermudah akses pelayanan publik, terutama bagi desa-desa yang menjadi target pelaksanaan program tersebut. Melalui Kuningan SIPP ini kebutuhan terkait dengan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik dapat lebih terpenuhi. Inovasi dan inisiatif ini diharapkan

mampu menjadi acuan bagi daerah lain untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang merata dan inklusif untuk semua kalangan.

Berdasarkan data instansi pada tabel 1.2, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi salah satu SKPD yang menjadi penunjang dari pemberian pelayanan administrasi dasar, yaitu berkaitan dengan dokumen administratif kewarganegaraan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dengan mudah ditangani oleh dinas tersebut.



Gambar 1.4 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Program SIPP

(Sumber : disdukcapil.kuningankab.go.id)

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen administratif yang sangat penting dan wajib untuk dimiliki oleh semua warga negara Indonesia mulai dari usia tujuh belas tahun dan berlaku seumur hidup. Secara umum, pembuatan KTP merupakan kewenangan pemerintahan yang bersifat wajib dan termasuk ke dalam pelayanan dasar, sehingga kewenangan mengenai hal tersebut sepenuhnya ada pada pemerintah, khususnya

Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di tingkat daerah. Berkaitan dengan *Collaborative Governance* yang sebelumnya dijelaskan, proses pembuatan KTP tidak luput dari adanya campur tangan pihak lain yang sangat memungkinkan terjadinya sebuah kolaborasi, baik bersama para masyarakat pemohon, pemerintah pusat, pihak kecamatan/desa, maupun pihak swasta. Keterlibatan pihak lain seperti swasta masih dimungkinkan ada, tetapi sebatas hal-hal yang berkenaan dengan aspek pendukung pada proses pembuatan KTP. Sektor swasta dapat dilibatkan secara terbatas dalam fungsi pendukung pelayanan publik, terutama dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan, seperti sebagai penyedia infrastruktur teknologi informasi, seperti server dan jaringan penunjang pelayanan. Selain itu, kolaborasi dengan pihak pusat dan kecamatan/desa juga sangat penting terkait dengan penyaluran informasi mengenai kebutuhan-kebutuhan dinas dan prosedur pelayanan. Di sisi lain, masyarakat dalam proses pembuatan KTP merupakan pihak yang berperan sebagai pengguna layanan atau penerima manfaat, yang dalam hal ini disebut sebagai pemohon. Dalam pembuatan KTP, antara petugas dan pemohon dapat saling mengeratkan jalinan kolaborasi dengan bertemu dan bertatap secara langsung.

Pembuatan KTP biasanya harus dilakukan dengan cara datang langsung ke dinas terkait, dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yang tentu berada di pusat kota. Bagi masyarakat yang berasal dari daerah yang jauh dari pusat kota akan merasa kesulitan yang disebabkan

oleh berbagai hal, seperti jarak yang jauh, sulitnya akomodasi menuju pusat kota, atau bahkan adanya hambatan yang disebabkan oleh bencana alam, seperti longsor. Hal tersebut karena Kabupaten Kuningan adalah daerah yang sangat sering mengalami tanah longsor yang membuat tertutupnya akses jalan. Oleh karena itu, dengan adanya Program SIPP masyarakat diberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, khususnya berkaitan dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Program SIPP memiliki urgensi yang penting dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena mampu mempercepat proses. Dapat dikatakan bahwa SIPP merupakan instrument reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menanggulangi permasalahan klasik mengenai pelayanan publik, seperti lamanya proses, kurangnya koordinasi, dan keterbatasan akses. Dengan adanya sinergi antar instansi dan pemanfaatan inovasi pelayanan, masyarakat dapat mengakses layanan KTP dengan lebih efisien. Hal ini sangat mendukung terpenuhinya hak-hak administrasi kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat. Selaras dengan yang dinyatakan oleh salah satu warga yang mengurus perubahan data KTP pada program SIPP, dikutip dari rri.co.id, salah satu masyarakat menyatakan bahwa program SIPP ini sangat membantu, terutama bagi warga yang kesulitan untuk mengakses instansi pemerintah di pusat kota. Beliau menyebutkan bahwa dengan Program SIPP, pengurusan KTP dapat dilakukan dekat dari rumah dan langsung selesai tanpa harus jauh-jauh datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Namun, sebagai sebuah program, SIPP masih dirasa kurang dalam pemberian informasi beserta data terkaitnya. Keterbatasan informasi seperti publikasi mengenai pelaksanaan dapat menyulitkan pihak-pihak yang merasa penasaran dan ingin tahu terhadap program ini. Ditambah dengan era digitalisasi saat ini, SIPP kurang memberikan eksistensinya untuk menarik minat masyarakat online yang mungkin belum mengetahui mengenai program ini.

Dibalik kurangnya pemberian informasi, program SIPP ini diharapkan mampu untuk menjangkau seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan. Peran dari pemerintah daerah, instansi-instansi, dan juga masyarakat yang terlibat sangat penting bagi kesuksesan program ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “*Bagaimana proses collaborative governance khususnya terkait pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan?*”. Integrasi terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh berbagai instansi diperlukan sebuah komunikasi tidak hanya berasal dari satu arah saja dan tentu terdapat berbagai komponen penunjang lainnya terkait dari proses implementasi program Kuningan SIPP.

1.2 Identifikasi Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini terdiri dari beberapa poin, di antaranya:

- 1) Hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah Kabupaten Kuningan bergerak secara dinamis dan fluktuatif, di mana terjadi penurunan dan peningkatan terhadapnya.
- 2) Selama tiga tahun berturut-turut, yaitu tahun 2019 sampai 2021 kepuasan masyarakat terus mengalami penurunan.
- 3) Terdapat perbedaan dengan system pelayanan terpadu yang dilakukan oleh Program Kuningan SIPP dengan Mall Pelayanan Publik yang banyak dilakukan oleh daerah lain.
- 4) Proses pembuatan KTP tidak luput dari adanya campur tangan pihak lain yang sangat memungkinkan terjadinya sebuah kolaborasi, baik bersama para masyarakat pemohon, pemerintah pusat, maupun pihak swasta.
- 5) Sebagai sebuah program, SIPP masih dirasa kurang dalam pemberian informasi beserta data terkaitnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan?
- 2) Bagaimana proses *collaborative governance* dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian adalah untuk:

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan,
- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis proses *collaborative governance* dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah, maka kegunaan teoritis dari penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan memperkaya kajian keilmuan administrasi publik, khususnya dalam penerapan konsep *Collaborative Governance* pada sektor pelayanan publik. Penelitian ini memberikan pemahaman empiris mengenai pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP, dan mengetahui bagaimana proses *collaborative governance* dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti

Hasil dari penelitian ini menambah pengetahuan yang lebih mendalam dan lebih luas berkenaan implementasi Program Kuningan SIPP. Selain itu, dapat memperkaya pengalaman peneliti dengan terjun langsung ke lapangan dalam proses penelitian.

2) Bagi Universitas

Untuk memperluas koleksi pustaka, bacaan, serta referensi bagi mahasiswa Universitas Diponegoro lainnya yang tertarik melakukan penelitian dengan fokus serupa.

3) Bagi Kabupaten Kuningan

Temuan penelitian ini berpotensi memperkaya dan meningkatkan koleksi penelitian dengan lokus di Kabupaten Kuningan terutama berkaitan dengan program Kuningan SIPP yang dilaksanakan. Di samping itu, juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun researcher lain yang tertarik dengan Kuningan SIPP.

4) Bagi Pengguna

Temuan penelitian ini berguna bagi pengguna layanan karena dapat memperkuat hak warga negara untuk mendapatkan dokumen kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pelayanan KTP yang lebih adil, inklusif, dan merata dengan melihat proses kolaborasi dalam Program Kuningan SIPP. Ini akan memastikan bahwa setiap warga memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang layak.

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Fiqry Haikal Kembar, (2024).	Untuk mengevaluasi seberapa siap Pemerintah Kabupaten Murung Raya dalam menerapkan MPP Digital.	Peneliti memanfaatkan teori Citizen-Centric Government Services dari Gao dkk. untuk mengevaluasi kesiapan dalam mengembangkan portal MPP Digital serta menemukan elemen-elemen yang memfasilitasi dan menghalangi pelaksanaannya.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Mengindikasikan bahwa pengintegrasian layanan publik secara digital melalui portal MPP Digital masih belum bisa dilaksanakan. Masalah ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia, infrastruktur digital yang belum memadai, serta tidak adanya regulasi yang mengatur pelaksanaan MPP Digital.
2.	Yayu Ade Irma dan Zulkarnaini, (2022)	Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Rumbi Barat juga sebagai faktor penghambat dalam pelaksanaannya.	Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) yang terdiri dari Pencapaian	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mencakup langkah-langkah pencarian informasi,	Mengindikasikan bahwa pelaksanaan LOMAK belum mencapai efektivitas yang optimal. Kendala utama yang dihadapi bersumber dari bencana non-alam, yaitu pandemi Covid-19 yang

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
			tujuan, Integrasi dan Adaptasi.	pengumpulan, pengolahan, dan analisis data.	membatasi pelaksanaan layanan ini.
3.	Heri, Mochamad Zakaria, dan Ahmad Kurniawan, (2022)	Untuk menganalisis inovasi dalam pelayanan publik serta kualitas layanan yang ada di Pemerintahan Desa Nagreg Kendan, Kecamatan Nagreg, Kabupaten Bandung.	Teori Rogers mengenai atribut atau karakteristik inovasi antara lain adalah <i>relative advantage</i> , <i>compability</i> , <i>complexity</i> , <i>triability</i> , dan <i>observability</i> .	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.	Menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Desa Nagreg belum berjalan secara maksimal. Dari sisi administrasi, masih ada keterbatasan dalam sumber daya yang berdampak pada kualitas pelayanan.
4.	Muhamad Wigrha Idwar, (2022).	Untuk menganalisis jenis inovasi pelayanan publik yang ada di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban.	Teori atribut inovasi menurut Everett M.Roggers antara lain keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>), kesesuaian (<i>compatibility</i>), kerumitan (<i>complexity</i>), kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>), dan Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Berdasarkan karakteristik inovasi pelayanan publik, terungkap bahwa inovasi yang diterapkan memiliki sejumlah keunggulan, disesuaikan dengan kondisi di lapangan, serta menghadapi tantangan terkait akses internet dan pemeliharaan layanan. Pengujian inovasi belum dilakukan secara teratur, yang mengakibatkan

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
					terganggunya pelaksanaan layanan. Meskipun demikian, inovasi ini mudah diakses karena memberikan kemudahan bagi masyarakat.
5.	Mohammad Maulana Rafi Kumail Efendi, (2023).	Untuk menganalisis jenis inovasi pelayanan publik yang ada di Desa Mojomalang, Kecamatan Parengan, Kabupaten Tuban.	Teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers antara lain keuntungan relatif (<i>relative advantages</i>), kesesuaian (<i>compatibility</i>), kerumitan (<i>complexity</i>), kemungkinan dicoba (<i>Triability</i>), dan Kemudahan diamati (<i>Observability</i>).	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.	Berdasarkan karakteristik inovasi pelayanan publik, terungkap bahwa inovasi yang diterapkan memiliki sejumlah keunggulan, disesuaikan dengan kondisi di lapangan, serta menghadapi tantangan terkait akses internet dan pemeliharaan layanan. Pengujian inovasi belum dilakukan secara teratur, yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan layanan. Meskipun demikian, inovasi ini mudah diakses karena memberikan kemudahan bagi

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
					masyarakat.
6.	Siti Lia Anggraeni, Endang Indartuti, dan Indah Murti, (2023).	Untuk menganalisis dan menggambarkan standar pelayanan publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur.	Teori 5 dimensi Kualitas Pelayanan menurut (Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, 1990), yaitu <i>Tangibel</i> (Berwujud), <i>Reliability</i> (Kehandalan), <i>Responsiviness</i> (Ketanggapan), <i>Assurance</i> (Jaminan), dan <i>Empathy</i> (Empati).	Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif, serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Kualitas layanan di MMPP Sukodono dinilai cukup baik, meskipun masih perlu adanya perbaikan di beberapa aspek seperti keandalan, keteresponan, jaminan, dan empati. Dengan kata lain, pelayanan di MMPP Sukodono dapat dianggap berkualitas cukup, meskipun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya yang berpengaruh pada layanan kepada masyarakat.
7.	Saptaningtyas Dwi Pertiwi dan Indah Murti, (2024).	untuk menilai seberapa baik pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Sidoarjo.	E-government secara umum dipahami sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah kegiatan pemerintahan agar dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan	Dilakukan melalui program pengabdian kepada masyarakat yang terdiri dari tiga fase: perencanaan,	Layanan yang tersedia di MPP telah berjalan dengan baik dalam membantu masyarakat, karena dapat memberikan kemudahan dan menghemat waktu, terutama untuk masyarakat yang

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
			mutu pelayanan (Irawan, 2015).	pelaksanaan, dan evaluasi.	memerlukan beberapa layanan di satu tempat.
8.	Febbi Andika, (2022)	Untuk mengevaluasi layanan perizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar di Provinsi Riau melalui inovasi yang disebut “SiCANTIK” serta mengidentifikasi hambatan dan langkah-langkah perbaikan yang dilakukan.	Teori Moenir, 3 dimensi dalam mengukur pelayanan, yaitu kemudahan pelayanan, penghambat dan evaluasi perbaikan pelayanan, dan hasil yang di peroleh.	Metode yang dipilih adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.	Layanan perizinan yang menggunakan inovasi SiCANTIK masih dinilai kurang optimal. Ketidakpatasan waktu dalam pelayanan dan ketidaksesuaian produk layanan diidentifikasi sebagai faktor utama yang mengakibatkan inovasi ini belum dapat bersaing dengan daerah lainnya.
9.	Novitri Kurniawan, (2023).	Untuk mengevaluasi seberapa efektif pelayanan perizinan yang dilaksanakan melalui inovasi yang diterapkan, serta untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang menjadi penghalang dan	Teori Efektifitas Duncan dalam Richard Steers yang mana di dalamnya menjelaskan tiga indicator dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.	Mengindikasikan bahwa pelayanan perizinan melalui inovasi yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Batanghari belum dapat berfungsi secara optimal, sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan dalam layanan tersebut.

NO	NAMA PENELITI, TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
		pendukung dalam proses tersebut.			
10.	Fatwa Indah Rahayu, Muhammad Noor, Muhammad Jamal Amini, (2023).	Untuk mengevaluasi seberapa efektif pelayanan perizinan yang dilaksanakan melalui inovasi yang diterapkan, serta untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang menjadi penghalang dan pendukung dalam proses tersebut.	Teori Efektifitas Duncan dalam Richard Steers yang mana di dalamnya menjelaskan tiga indikator dalam mengukur efektivitas suatu kegiatan.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif.	Mengindikasikan bahwa pelayanan perizinan melalui inovasi yang terdapat di DPMPTSP Kabupaten Batanghari belum dapat berfungsi secara optimal, sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan dalam layanan tersebut.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

Sumber : Diolah dan dianalisis dari berbagai Artikel Jurnal oleh Peneliti, tahun 2025

Sepuluh penelitian terdahulu di atas mayoritas meneliti tentang efektivitas program. Di mana pengintegrasian pelayanan publik dilihat dari baik dan buruknya dalam pemberian pelayanan. Berbeda dengan penelitian ini yang akan menyoroti bagaimana tata kelola kolaboratif diterapkan dalam penyediaan layanan pembuatan KTP lewat Program Kuningan SIPP. Pendekatan ini memberikan sumbangan baru untuk kajian Administrasi Publik, terutama dalam hal pengintegrasian layanan publik dengan pendekatan yang proaktif kepada masyarakat. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif yang melibatkan wawancara, observasi, pengumpulan dokumentasi, serta kajian literatur. Selain perbedaan dalam fokus kajian, penelitian ini juga memiliki kekhasan pada penerapan teori, yaitu penggabungan teori Proses Tata Kelola Kolaboratif dari Ansell dan Gash (2008) dengan teori Emerson et al. (2012). Sintesis teori ini menghasilkan kesesuaian konsep yang berfungsi sebagai alat analisis dalam penelitian ini.

1.6.2 Administrasi Publik

Chandler dan Plano (Keban 2019) berpendapat bahwa definisi dari administrasi publik dapat dikatakan sebagai sumber daya dan aparatur publik yang diatur dan dikelola secara terkoordinasi serta diarahkan kepada sebuah perumusan, pelaksanaan, dan pengelolaan keputusan di dalam kebijakan publik. Beliau mengatakan bahwa administrasi publik adalah sebuah seni sekaligus ilmu yang dibuat dan bertujuan untuk pengelolaan urusan publik dan penyelesaian tugas yang diberikan. Selaras dengan Nigro & Nigro (Keban 2019) yang berpendapat bahwa administrasi publik adalah sebuah kerja sama yang dilakukan dalam suatu lingkungan publik, di mana hal tersebut mencakup tiga hal yang dinamakan sebagai *trias politica*, yaitu legislatif, judikatif, dan eksekutif, terkait dengan fungsi krusial dalam menyusun kebijakan publik yang menjadikannya sebagai bagian dari jalannya proses politik, tentu ini berbeda dengan sektor swasta. Di sisi lain, Barton & Chappel (Keban 2019) keduanya melihat administrasi publik sebagai suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah, di mana hal ini menekankan para partisipasi anggota dalam memberikan pelayanan publik.

Dari ketiga pandangan tersebut, administrasi publik dapat dikatakan sebagai sebuah usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan memanfaatkan sumber daya dan anggota yang ada untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola sebuah urusan publik, yaitu kebijakan publik yang nantinya akan terwujud dalam sebuah pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini, konsep administrasi publik tercermin pada upaya Pemerintah

Kabupaten Kuningan untuk mengelola pelaksanaan pelayanan KTP melalui Program SIPP dengan memanfaatkan sumber daya dan kolaborasi antarinstansi untuk menghasilkan pelayanan publik bagi masyarakat. Sebagai suatu disiplin ilmu, administrasi publik memiliki pemecahan paradigma yang banyak didefinisikan oleh para pemikir.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry pada tahun 1975 (dalam Pasolong, 2005) terdapat enam paradigma administrasi publik dalam publikasi terakhirnya pada tahun 2007. Bagi Nicholas Henry (2007) paradigma administrasi publik yang dikenali adalah sebagai berikut :

1) Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900 – 1926)

Paradigma ini berisi pengusulan untuk memisahkan peran politik dan administrasi dalam pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan hasil yang lebih efisien dalam pelaksanaannya. Hal tersebut dikemukakan oleh Goodnow dalam bukunya yang terbit pada tahun 1900. Terkait paradigma ini, Basheka (2012) mengungkapkan bahwa dalam administrasi publik terdapat empat persyaratan yang efektif, yaitu pemisahan antara politik dan administrasi, perbandingan antara organisasi pemerintah dan sektor swasta, peningkatan efektivitas dengan cara mengadopsi praktik serta sikap bisnis terhadap operasional, serta peningkatan efektivitas pelayanan publik melalui manajemen dan pelatihan pegawai. Oleh karena itu, pendapat tersebut memperkuat

pendapat bahwa antara politik dan administrasi terdapat perbedaan. Administrasi publik diteliti dan dijalankan oleh fungsi eksekutif pemerintahan dengan legitimasi yang faktual, dan studi untuk pembuatan kebijakan publik adalah ranah dari ahli politik.

2) Paradigma Prinsip Administrasi (1927 -1937)

Paradigma prinsip ini berpendapat bahwa perkembangan menuju fokus manajemen melalui profesionalisasi administrasi publik, bahkan mengangkat administrasi publik sebagai disiplin ilmu merupakan suatu langkah yang diyakini dapat membantu pemerintahan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. Oleh sebab itu, diyakini bahwa prinsip ilmiah tertentu dalam administrasi yang dapat diandalkan untuk meningkatkan kinerja pemerintahan. Willoughby, Gulick dan Urwick mengidentifikasi tujuh prinsip administrasi, di antaranya dituangkan dalam POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting* serta *Budgeting*). Di mana ketujuh prinsip tersebut dapat diterapkan di mana saja termasuk organisasi pemerintah dan bersifat universal.

3) Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Politik (1950 – 1970)

Pada paradigma ini terdapat berbagai kritik mengenai paradigma sebelumnya. Pendapat dalam paradigma pertama dipatahkan karena administrasi dan politik tidak bisa dipisahkan dalam dunia pemerintahan yang sebenarnya, seperti yang dikatakan oleh Herbert Simon (dalam Rodiyah dkk, 2021). Kemudian kritik yang kedua adalah mengenai

prinsip-prinsip administrasi yang sifatnya universal dan tidak konsisten. Pada perkembangannya, administrasi publik seringkali hanya dianggap sebagai suatu penekanan atau bahkan suatu bidang minat dan dianggap sebagai sinonim dari ilmu politik. Oleh karena itu, pada paradigma ketiga ini administrasi publik kembali bersatu dengan ilmu politik.

4) Paradigma Administrasi Publik Sebagai Ilmu Administrasi (1956 – 1970)

Prinsip-prinsip manajemen yang pernah berkembang sebelumnya telah mengalami perkembangan dan studi yang mendalam. Paradigma ini berfokus pada analisis manajemen perilaku organisasi penerapan teknologi modern, analisis sistem, dan berbagai aspek lainnya. Dalam paradigma keempat ini fokus dan lokus belum jelas terarah karena muncul masalah terkait dengan pemisahan antara “*public administration*” dan “*privat administration*”.

5) Paradigma Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik (1970 – Sekarang)

Administrasi publik dalam paradigma ini dianggap sebagai suatu bidang ilmu yang memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokusnya mencakup tidak hanya aspek murni administrasi, tetapi juga melibatkan teori manajemen, kebijakan, dan organisasi. Selain itu, lokusnya tidak hanya terbatas pada lingkup administrasi, tetapi juga mencakup permasalahan dan kepentingan publik secara lebih luas.

6) Paradigma *Governance* (1990 – Sekarang)

Perubahan paradigma dari *government* menuju *governance* ditandai dengan perubahan pandangan, di mana unsur kekuasaan (*power*) berubah menjadi unsur kewenangan (*authority*) yang bertugas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. Paradigma ini menunjukkan bahwa *governance* adalah model pemerintahan yang dinamis, di mana paradigma ini membuka ruang partisipasi bagi sektor lain dalam pemerintahan. Paradigma ini mengajarkan bahwa pemerintah bukan sektor tunggal yang bersifat dominan, melainkan dalam pemerintahan dapat dilakukan oleh pihak swasta dan juga masyarakat yang selanjutnya hal tersebut dikenal sebagai *good governance*. Menurut Enroth (dalam Sandi 2022) *governance* lebih menekankan pada upaya pemecahan masalah publik, tidak hanya sekedar membuar sebuah kebijakan untuk masyarakat.

Berdasarkan pada uraian di atas, *collaborative governance* termasuk pada paradigma administrasi publik yang keenam, yaitu paradigma *governance*. *Collaborative governance* terdiri dari tiga *stakeholder*, yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat. Tentu hal tersebut selaras dengan apa yang dikatakan pada paradigma keenam, yaitu aktor *governance* terdiri dari pemerintah, swasta, dan masyarakat.

1.6.4 Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (Keban 2019), manajemen publik adalah upaya seseorang atau sekelompok orang dalam melaksanakan pemanfaatan

kekuatan SDM yang diberdayakan untuk merealisasikan tujuan organisasi. Manajemen publik adalah bidang studi yang mencakup berbagai aspek organisasi secara umum dan merupakan kombinasi dari banyak disiplin ilmu yang berbeda dengan empat fungsi: perencanaan, pengorganisasian, mobilisasi dan pemantauan. Manajemen publik juga melibatkan ketersediaan berbagai jenis sumber daya, seperti sumber daya manusia, dana, aset fisik, informasi, dan kekuatan politik.

Donovan dan Jackson (2013) juga memberikan pernyataannya bahwa manajemen publik merupakan aktivitas yang dilakukan dengan serangkaian keterampilan. Keterampilan yang di maksud adalah keterampilan dalam merumuskan perencanaan, melakukan pengorganisasian, menggerakkan sumber daya manusia, serta melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaannya yang berarti bahwa manajer perlu menguasai keempat dari fungsi manajemen agar terjadi efisiensi dan efektivitas pelaksanaan. Dari perspektif manajemen publik, penelitian ini mengkaji bagaimana pengelolaan sumber daya, proses kerja, dan koordinasi organisasi dalam kolaborasi penyelenggaraan pelayanan pembuatan KTP melalui Program Kuningan SIPP agar pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

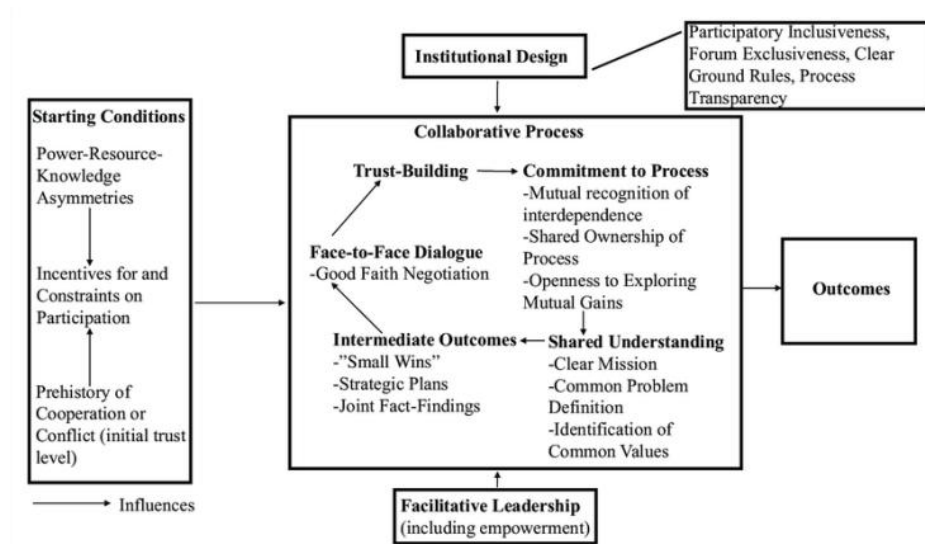
1.6.5 Collaborative Governance

Collaborative Governance adalah sebuah ide tentang cara menjalankan tata kelola yang melibatkan berbagai pihak dan menjadi sebuah strategi bagi negara dalam mengatasi permasalahan, di mana dalam pelaksanaannya

pemerintah akan bekerja sama untuk mencapai tujuan dari rencana yang telah ditetapkan. *Collaborative governance* adalah bentuk dari pengembangan konsep *good governance* yang membahas mengenai bagaimana proses keterlibatan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sartika 2024). Oleh karena itu, konsep kolaborasi ini menjadi cara yang dilakukan oleh negara Indonesia untuk mendapatkan sebuah solusi terhadap permasalahan yang sedang terjadi. Hal tersebut memerlukan maksimalisasi kinerja dari aktor-aktor yang terlibat, seperti pemerintah, masyarakat, dan para *stakeholder* lainnya.

Selaras dengan definisi yang digagas oleh Chris Ansel dan Alison Gash (2008) yang menyatakan bahwa *collaborative governance* merupakan suatu tata kelola yang dilakukan oleh satu atau lebih lembaga publik yang dalam pelaksanaannya melibatkan pemangku kepentingan non-pemerintahan (baik masyarakat/komunitas, NGOs, dan sektor privat) dalam suatu proses pengambilan keputusan yang kolektif dan formal, berorientasi pada konsensus, dan bersifat musyawarah dengan tujuan untuk membuat atau menerapkan kebijakan publik atau mengelola program atau aset publik (Ansell and Gash 2008). Keduanya menegaskan bahwa forum yang terbentuk secara formal diatur dan bertemu secara teratur dan biasanya diprakarsai oleh organisasi publik (Adni, 2024). Model *Collaborative Governance* yang dikemukakan tersebut terdiri atas empat sistem, yaitu *starting conditions*, *institutional system*, *leadership*, dan *collaborative process*. Empat sistem tersebut digunakan untuk mengukur kesuksesan dari pelaksanaan *collaborative*

governance dengan *collaborative process* sebagai inti dari sistem tersebut dan dipengaruhi oleh ketiga sistem lainnya.



Gambar 1.5 Model *Collaborative Governance* menurut Ansell & Gash

Sumber : Ansell & Gash (2007)

Proses dari kolaborasi menurut model Collaborative Governance menurut Ansell & Gash pada gambar 1.5 di atas menjelaskan bahwa dimensi tersebut dipengaruhi oleh ketiga dimensi lainnya. Dimulai dari starting condition yang dapat dikatakan sebagai dasar dari sistem kolaborasi lainnya. Sistem ini dapat memberikan pengaruhnya terhadap proses kolaborasi apakah nantinya akan berjalan dengan baik atau tidak. Hal tersebut karena kondisi awal dapat memfasilitasi atau menghambat sistem antar *stakeholder* serta antar sistem dan *stakeholder*. Kondisi awal ini seperti terdapatnya kesenjangan kekuasaan,

sumber daya, pengetahuan, insentif, maupun kendala untuk berpartisipasi. Pada sistem institutional design, Ansell dan Gash menjelaskan bahwa sistem ini mengacu pada aturan-aturan dasar untuk kolaborasi. Aturan yang disepakati untuk dijalankan berdasarkan pada sistem antar *stakeholder*. Kemudian, *facilitate leadership* merupakan dimensi yang krusial di dalam proses kolaborasi. Menurut Ansell dan Gash, Kepemimpinan memainkan peran penting dalam menggabungkan berbagai pihak dalam sebuah forum dan memastikan keterlibatan mereka satu sama lain. Kesepakatan dan keterlibatan adalah syarat utama dalam governance, tetapi diperlukan seorang pemimpin yang dapat membantu mengorganisir berbagai elemen agar para pemangku kepentingan mau ikut serta dan berdiskusi.

Proses kolaborasi ini merupakan siklus yang bergantung kepada hasil siklus yang positif di antara berbagai aspeknya. Respon dari kolaborasi mempengaruhi kolaborasi secara lebih lanjut. Oleh karena itu, Ansell dan Gash (2007) membagi beberapa indikator untuk memulainya, di antaranya :

a. Dialog tatap muka (*face-to-face dialogue*)

Tata kelola kolaboratif yang melibatkan berbagai aktor penting untuk melakukan komunikasi secara terbuka. Hal tersebut karena pendekatan kolaboratif menekankan kepada bagaimana pembentukan kesepakatan bersama sehingga komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Komunikasi dengan model terbuka dapat memberikan pengaruh terhadap pengembangan kepercayaan di antara aktor-aktor yang terlibat. Komunikasi terbuka dapat dilakukan dengan dialog secara langsung/tatap

muka. Dialog tatap muka lebih kepada inti dari proses dalam memecahkan sebuah stereotip serta hambatan dalam berkomunikasi.

b. Membangun kepercayaan (*trust building*)

Dalam collaborative governance, membangun kerja sama tim menjadi kebutuhan yang kuat untuk pengembangan kepercayaan antar aktor. Proses kolaboratif yang dilakukan bukan hanya sekedar sebuah negosiasi tetapi juga perlunya untuk membangun sebuah kepercayaan di dalamnya. Untuk membangun sebuah kepercayaan tersebut dibutuhkan upaya dan dedikasi dalam jangka yang panjang.

c. Berkomitmen untuk proses kolaborasi (*commitment to the process*)

Komitmen merupakan suatu hal yang menjadi dasar yang paling penting. Dengan membangun kepercayaan di antara aktor yang terlibat dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap komitmen. Komitmen dianggap sangat penting karena merupakan sebuah elemen yang dapat menjelaskan sebuah keberhasilan dan kegagalan.

d. Pemahaman bersama (*shared understanding*)

Proses kolaboratif juga memerlukan pemahaman bersama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Pemahaman bersama tersebut mengenai misi, visi, tujuan, dan sasaran. Pemahaman bersama juga dapat dilakukan berkaitan dengan permasalahan dan kesepakatan dalam menangani masalah.

e. Hasil sementara (*intermediate outcomes*)

Hasil sementara merupakan hasil yang diperoleh selama proses kolaboratif terjadi. Kolaboratif akan memungkinkan untuk berlanjut apabila hasil dari

tujuan dan keuntungan dapat dirasakan dengan nyata sehingga menjadi sebuah pendorong dalam membangun kepercayaan serta komitmen dari para aktor.

Selain pendapat dari Ansell dan Gash (2007) mengenai proses kolaborasi, Emerson et al., (2012) juga turut memberikan pendapatnya mengenai hal tersebut. Kirk Emerson, Tina Nabatchi, dan Stephen Balogh (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim 2020) berpendapat bahwa proses kolaborasi merupakan proses yang terdiri dari dinamika kolaborasi, tindakan kolaborasi, dan dampak pada proses kolaborasi. Berikut penjelasan mengenai proses kolaborasi tersebut :

a. Dinamika Kolaborasi

Dinamika kolaborasi dapat dikatakan sebagai bagian yang penting di dalam sebuah proses kolaborasi. Hal tersebut karena di dalamnya terdapat penggerakan prinsip bersama, motivasi bersama, dan kapasitas bersama yang dapat menjadi parameter dari bagaimana baiknya pelaksanaan kolaborasi.

1) Penggerakan prinsip bersama

Penggerakan prinsip bersama dapat dilakukan melalui dialog tatap muka maupun komunikasi berbasis teknologi. Inti dari proses ini adalah menyatukan prinsip-prinsip yang sambil menegaskan kembali tujuan bersama, sekaligus membangun serta mengembangkan prinsip-prinsip kolektif yang mencerminkan berbagai sudut pandang dari para

aktor yang terlibat. Beberapa komponen dalam pergerakan prinsip bersama:

a) Pengungkapan

Komponen pengungkapan berfokus pada proses di mana aktor menyampaikan kepentingan, nilai-nilai, dan upaya mereka dalam membangun kepentingan bersama. Untuk menganalisisnya, dapat ditanyakan mengapa aktor tersebut ikut berpartisipasi dalam kolaborasi.

b) Deliberasi

Deliberasi merupakan tahap yang mempertimbangkan berbagai opsi dengan seksama dan melibatkan semua pihak yang berkepentingan. Dalam suatu kolaborasi, hal ini dapat terjadi karena adanya diskusi bersama, bebasnya berpendapat, adanya hak untuk menyatakan ketidaksetujuan, dan diskresi.

c) Determinasi

Determinasi dalam proses kolaborasi adalah sebuah tindakan penetaapan bersama. Determinasi terbagi menjadi dua jenis, yakni yang pertama adalah determinasi primer yang cenderung mengenai pembuatan keputusan yang prosedural. Sedangkan, determinasi substansif cenderung mengenai pembetulan sebuah perjanjian yang bertindak sebagai kesepakatan bersama dan merupakan rekomendasi akhir yang menentukan strategi kolaborasi di masa mendatang.

2) Motivasi bersama

Motivasi bersama terdiri dari berbagai aspek di dalamnya, yaitu :

a) Kepercayaan bersama

Terdapat berbagai macam hal yang dapat melatarbelakangi kepercayaan bersama, seperti datang dari hubungan yang saling ketergantungan, hubungan yang terjalin antar aktor diluar proses kolaborasi, pengalaman dalam melakukan kolaborasi dengan aktor lain, dan lain sebagainya. Mendapatkan elemen ini memerlukan interaksi yang berkelanjutan, agar semua pihak bisa saling mengenal dan menunjukkan bahwa mereka dapat dipercaya.

b) Pemahaman bersama

Para pihak yang terlibat dapat membangun pengertian satu sama lain sekaligus menghargai perbedaan. Proses pembentukan pemahaman bersama ini dipengaruhi oleh seberapa besar kepercayaan yang telah terjalin selama kerja sama.

c) Legitimasi bersama

Komponen ini terbentuk dari adanya sebuah pengakuan dari internal kolaborasi. Di mana para aktor yang terlibat dapat dipercaya dalam menjalankan tugas danperannya.

3) Kapasitas melakukan tindakan bersama

Sumbernya adalah berbagai output dari elemen lintas fungsi yang menghasilkan tindakan efektif, di mana ini terjadi berkat pemanfaatan kemampuan kolaboratif dari para pihak yang terlibat.

a) Prosedur dan kesepakatan bersama

Aspek ini mencakup pedoman umum, tata cara kegiatan, dan cara-cara dalam membuat keputusan. Semua ketentuan ini bisa disetujui baik secara resmi maupun tidak resmi.

b) kepemimpinan

Dalam hal ini adalah kepemimpinan dari pemimpin kolaborasi. Pemimpin memiliki peran yang mutlak dalam proses kolaborasi, yaitu meliputi :

- i. sebagai pihak yang menggali dukungan untuk kolaborasi
- ii. menginisiasi pertemuan
- iii. fasilitator dan mediator
- iv. representasi dari aktor dan kolaborasi secara keseluruhan
- v. pendistributor pengetahuan
- vi. mendorong penggunaan teknologi dalam kolaborasi
- vii. melakukan advokasi pada publik.

c) pengetahuan

Berupa semua jenis informasi penting yang dibutuhkan oleh para pelaku untuk dapat berpartisipasi dalam proses kerja sama. Proses tukar menukar pengetahuan ini biasanya berlangsung dalam pertemuan kolektif, saat para pelaku menyampaikan serta bertukar hasil yang mereka peroleh, diikuti oleh dialog dan penyusunan kesepakatan secara kolektif.

d) sumber daya

Sumber daya yang dimaksud adalah :

- i. pendanaan finansial
- ii. pembagian waktu dan peran
- iii. dukungan teknis dan administratif pelaksanaan kegiatan
- iv. saling melakukan pendampingan
- v. kebutuhan keahlian analisis kolaborasi
- vi. implementor di lapangan
- vii. kebutuhan ahli

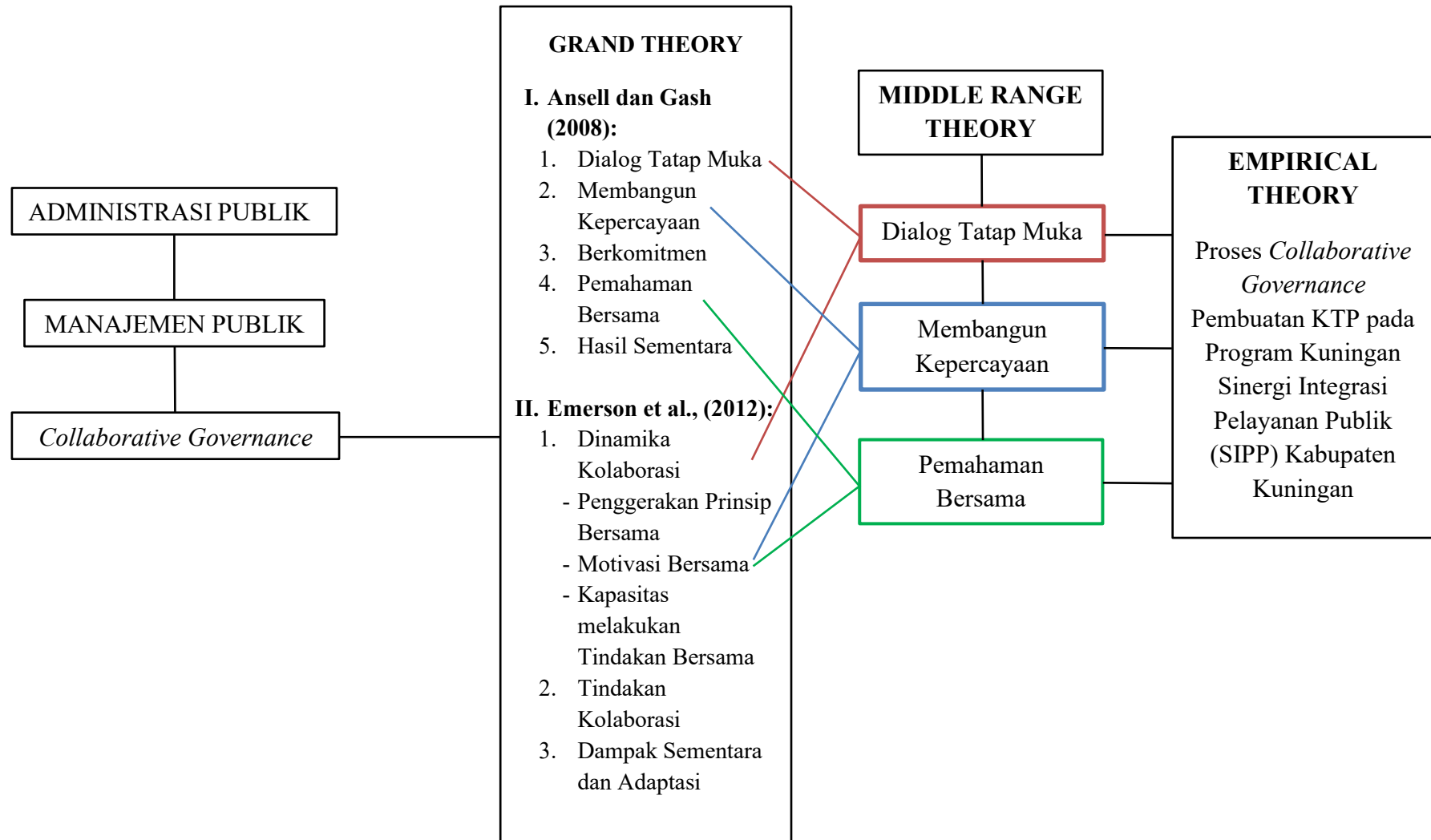
b. Tindakan Kolaborasi

Tindakan kolaborasi adalah cerminan dari dinamika kolaborasi. Berarti bahwa setiap tindakan yang dilakukan, baik dalam bentuk kegiatan, acara, maupun diskusi, serta kualitas baik buruknya, dapat dinilai dari capaian pembangunan dan pemahaman yang benar terhadap dinamika kolaborasi yang dijalankan oleh para aktor dan individu kolaborasi.

c. Dampak dan Adaptasi

Pada konteks ini, dampak yang dibahas merupakan dampak yang muncul selama proses kolaborasi, sehingga sifatnya temporer. Dampak tersebut mencakup dampak yang diinginkan, yang tidak diinginkan, serta yang tidak terduga. Serangkaian dampak ini akan menghasilkan umpan balik yang kemudian disesuaikan oleh kolaborasi.. Adaptasi yang efektif adalah tidak adanya konflik kepentingan di dalamnya sehingga dapat dilakukan oleh seluruh aktor.

1.7 Kerangka Berpikir



1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Program Kuningan SIPP

Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Program Kuningan SIPP adalah salah satu kewajiban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kuningan yang mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kuningan Nomor 6 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan Pasal 6 Ayat (1) huruf c yang meliputi proses mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan.

1) Mencetak

Mencetak merupakan proses teknis dalam menghasilkan sebuah dokumen berbentuk fisik yang dalam hal ini adalah KTP. Proses mencetak ini hanya sebatas menghasilkan bentuk fisik dari dokumen kependudukan sesuai dengan data yang ada dan terdaftar di dalam sistem yang bernama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Dalam pembuatan KTP data tersebut berasal dari berkas persyaratan dan juga hasil perekaman *biometric* (iris mata, sidik jari, dan foto) pemohon.

2) Menerbitkan

Menerbitkan merupakan proses administratif untuk mengesahkan dokumen yang dalam hal ini adalah KTP. Proses ini dilakukan melalui

penyesuaian data dari berbagai berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon.

3) Mendistribusikan

Mendistribusikan merupakan proses penyerahan dokumen yang sudah jadi dan dinyatakan sah kepada pemohon.

Peneliti akan melihat bagaimana pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

1.8.2 Proses *Collaborative Governance* dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP

Proses *collaborative governance* merupakan proses yang bergantung kepada pencapaian proses yang baik antar berbagai dimensinya, seperti dialog tatap muka, membangun kepercayaan, dan pemahaman bersama. Peneliti akan menggali informasi mengenai bagaimana proses Collaborative Governance dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP melalui tiga indikator fenomena, yaitu:

1) Dialog tatap muka

Dialog tatap muka adalah kegiatan komunikasi yang dilakukan selama proses kolaborasi berlangsung. Di mana terdapat berbagai konsensus atau kesepakatan dapat tercapai.

2) Membangun kepercayaan

Membangun kepercayaan adalah sesuatu yang menjadi dasar dalam proses kolaborasi, Di mana hal ini dapat tercapai melalui adanya komunikasi yang dilakukan selama proses kolaborasi terjadi.

3) Pemahaman bersama

Pemahaman bersama adalah bentuk kesepakatan mengenai misi, visi, tujuan, dan sasaran dari proses kolaborasi yang dilakukan.

Tabel 1.4 Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Fenomena	Gejala
1.	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Program Kuningan SIPP	Pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan	Mencetak
			Menerbitkan
			Mendistribusikan
2.	Proses <i>collaborative governance</i> merupakan proses yang bergantung kepada pencapaian proses yang 46ai kantar berbagai dimensinya, seperti dialog tatap muka, membangun kepercayaan, dan pemahaman bersama.	Dialog Tatap Muka	1. Mencetak 2. Menerbitkan 3. Mendistribusikan
		Membangun kepercayaan	1. Mencetak 2. Menerbitkan 3. Mendistribusikan
		Pemahaman bersama	1. Mencetak 2. Menerbitkan

(Sumber : Diolah oleh penulis, 2025)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, tipe penelitian yang cocok dan selaras adalah tipe penelitian deskriptif. Hal tersebut karena tipe penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran utuh mengenai fenomena yang diteliti sehingga selaras dengan penelitian ini. Penelitian ini meliputi pencatatan, analisis, dan interpretasi terhadap kondisi atau situasi yang ada pada pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP Kabupaten Kuningan.

1.9.2 Situs Penelitian

Dalam Penelitian ini, situs penelitian kemudian disebut sebagai lokasi penelitian. Peneliti mengambil lokasi atau objek penelitiannya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan yang beralamat lengkap di Jalan RE. Martadinata No. 92, Ciporang, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Selain itu, pengambilan lokasi dan objek penelitian ini akan disesuaikan dengan daerah yang menjadi lokasi Program Kuningan SIPP, yaitu Kecamatan Luragung.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merupakan seseorang yang dapat menceritakan dan memberikan informasi mendalam mengenai pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP. Dalam hal ini kemudian akan disebut sebagai informan. Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive*

sampling, yaitu dengan memilih/menunjuk informan yang dianggap paling paham mengenai pembuatan KTP dalam Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) di Kabupaten Kuningan. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kelompok pertama, meliputi Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan, dan Staff Bidang Pengembangan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan sebagai pihak yang berwenang dan paham mengenai pembuatan KTP.
- 2) Kelompok kedua adalah pihak-pihak yang terlibat dalam proses kolaborasi terkait pembuatan KTP dan Program Kuningan SIPP serta menjadi informan untuk keabsahan data penelitian ini. Informan kelompok ini meliputi Penata Perizinan Ahli Madya dan Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan sebagai pihak dari *leading sector* Program Kuningan SIPP, dan masyarakat pemohon sebagai pihak penerima manfaat pelayanan, dengan kriteria pernah melakukan pembuatan KTP pemula di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan.

Tabel 1.5 Subjek Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Persen	Total	Teknik Pemilihan
1.	Kepala Dinas dan Kependudukan	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>

	Catatan Sipil Kabupaten Kuningan				
2.	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>
3.	Staff Bidang Pengembangan Informasi dan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kuningan	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>
4.	Penata Perizinan Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>
5.	Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>
6.	Masyarakat Pemohon	1	100%	1	<i>Purposive Sampling</i>
Total Informan				6 orang	

(Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025)

1.9.4 Jenis Data

Data merupakan sejumlah informasi yang diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitiannya di lapangan. Data-data pada dasarnya dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang akan disajikan dengan berupa kata-kata tertulis/teks dan frasa-frasa maupun simbol-simbol

yang dapat menggambarkan dan merepresentasikan tindakan-tindakan, orang-orang, dan peristiwa yang terjadi selama proses penelitian. Hal tersebut tentu selaras dengan pertanyaan penelitian yang ingin mencari tahu sebuah informasi yang berkaitan dengan pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP, bukan ingin mengukur sesuatu hal mengenai fenomena. Biasanya jenis data kualitatif didapatkan dari proses observasi, wawancara, dan lain sebagainya yang serupa sehingga tidak dapat diukur besar-kecilnya dan disajikan dalam bentuk deskriptif (Nasution, 2023).

1.9.5 Sumber Data

Sumber data merupakan informasi yang berasal dari variabel-variabel yang diteliti. Sumber data dalam penelitian dapat berupa orang, benda, dokumen, atau proses suatu kegiatan (Abdussamad 2021). Kemudian, menurut Nasution (2023) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kualitatif”, data penelitian berdasarkan cara memperolehnya dibagi menjadi dua jenis, yaitu di antaranya :

1) Data Primer

Data primer merupakan data-data utama yang diperoleh langsung dari sumber asli atau sumber pertama. Biasanya data primer dapat diperoleh melalui teknik pengumpulan data wawancara sehingga dapat dikatakan sebagai data yang otentik, objektif, dan *reliable*.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah diolah sebelumnya dan siap digunakan, atau sering disebut sebagai data tersaji. Hal tersebut karena data sekunder bersumber dari penyajian atau publikasi yang dilakukan oleh pihak lain. Data Sekunder biasanya telah terdokumentasi seperti halnya data statistik (Wahidmuni, 2017 ; Hasan, M ; Harahap, T. K ; Hasibuan et al., 2022).

Dalam penelitian ini, data primer dihimpun melalui pengamatan lapangan dan wawancara dengan informan sehingga data yang didapatkan orisinal. Selain itu, data sekunder yang didapatkan selama proses penelitian adalah data yang peneliti peroleh dari dokumen-dokumen, artikel, jurnal, maupun berita yang telah dipublikasikan.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai proses pencarian informasi yang berguna untuk kepenulisan penelitian ini. Beberapa teknik pengumpulan data tersebut, yaitu :

1) Observasi

Sugiyono (2023) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan apabila informan yang diamati tidak terlalu besar. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi. Di mana peneliti akan terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon pembuatan KTP baik di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan maupun pada saat pelaksanaan Program Kuningan SIPP. Hal tersebut karena memungkinkan peneliti akan mendapatkan data yang mendalam mengenai pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP sehingga jelas dapat terurai bagaimana proses yang terjadi dalam pelaksanaannya yang mana hal itu juga selaras dengan rumusan masalah penelitian ini.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan secara mendalam dengan jumlah informan yang sedikit/kecil. Wawancara dilakukan untuk mengetahui mengenai informasi dari pengetahuan dan atau keyakinan pribadi informan. Metode wawancara dalam penelitian ini akan dilaksanakan dengan cara yang tidak terikat pada struktur tertentu. Namun, peneliti tetap menyusun panduan wawancara sebagai petunjuk dalam mengumpulkan data. Pembuatan panduan ini dimaksudkan agar peneliti bisa menyelami informasi lebih dalam dari para narasumber sehingga fakta yang diperoleh dapat lebih mendalam. Selain itu, dengan wawancara tidak terstruktur ini memungkinkan berbagai variasi jawaban yang diberikan oleh informan.

3) Dokumentasi

Metode pengumpulan informasi melalui dokumen adalah tambahan bagi metode pengumpulan informasi yang telah ada sebelumnya, yaitu observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono (2023), hasil dari penelitian

yang diambil melalui pengamatan dan wawancara akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh gambar-gambar serta tulisan akademis. Maka dari itu, dalam penelitian ini, peneliti juga menerapkan metode dokumentasi untuk mencatat dan menyimpan berbagai informasi selama proses studi dilakukan, baik berupa tulisan, foto, sketsa, dan lain sebagainya selama proses penelitian berlangsung.

4) Studi Kepustakaan

Selain dari data yang berasal dari penelitian dengan cara terjun ke lapangan, dalam penelitian ini pengumpulan data juga dapat berasal dari buku, internet, berita, dan lain sebagainya.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Sama halnya dengan penelitian kualitatif lainnya, penelitian ini akan mengkaji informasi baik selama proses pengumpulan data maupun setelah semua data sudah diperoleh. Menurut Sugiyono (2023), pada penelitian kualitatif analisis data akan lebih fokus pada saat proses di lapangan, di mana hal tersebut seiringan dengan pengumpulan data. Analisis data yang dilakukan sebelum turun ke lapangan diperoleh dari data sekunder, yang mana hal tersebut digunakan untuk menentukan fokus penelitian ini. Miles dan Huberman (dalam Fiantika et al., 2022) mengemukakan bahwa proses dan komponen dalam analisis data terutama dalam data kualitatif, di antaranya :

1) Kondensasi Data

Selama penelitian berlangsung, peneliti akan mengumpulkan semua informasi yang didapat dari lapangan melalui wawancara, temuan observasi, dan dokumentasi. Data yang didapat biasanya sangat melimpah sehingga perlu adanya pencatatan yang cermat dan detail. Kondensasi adalah langkah untuk merangkum, memilih, menyaring, dan mengerucutkan hal penting. Tahapan ini dilakukan agar peneliti lebih mudah dalam mengolah dan mempersiapkan data untuk tahap pengumpulan selanjutnya. Dalam proses pengolahan data, analisis dilakukan secara terus-menerus sampai data mencapai titik kejenuhan.

2) Penyajian Data/*Data Display*

Data-data yang telah diperoleh di lapangan, selanjutnya akan diuraikan untuk mempermudah peneliti dalam memahaminya. Dalam penelitian kualitatif, data akan disajikan melalui narasi yang dapat diperkuat oleh grafik, bagan, dan lain sebagainya. Tahap ini dilakukan untuk memudahkan peneliti memahami kondisi yang terjadi sehingga dapat melakukan perencanaan terhadap langkah selanjutnya. Penelitian ini akan menyajikan data dengan memanfaatkan aplikasi Atlas.ti untuk pemetaan hasil temuan dan untuk mempermudah alur analisa.

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir untuk membandingkan hasil wawancara, temuan observasi, dan dokumen pendukung sebagai bentuk triangulasi. Kesimpulan dapat berfungsi sebagai penjelasan yang memperjelas hal-hal yang sebelumnya tidak jelas. Dalam penelitian

kualitatif, kesimpulan dianggap sebagai hasil baru yang dapat menjawab pertanyaan yang telah diajukan.

1.9.8 Kualitas Data

Kualitas dalam proses pengumpulan data berhubungan dengan ketepatan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan informasi. Data yang baik memiliki kualitas tinggi di dalamnya terdapat akurasi, kelengkapan, konsistensi, dan relevansi. Kualitas dari data penelitian penting untuk diperhatikan, karena kesalahan dalam hal ini akan menimbulkan kesalahan dalam menganalisis. Dalam penelitian ini, untuk menjamin keabsahan data maka akan dilakukan melalui teknik triangulasi. Jenis triangulasi yang dipilih adalah triangulasi sumber dengan melakukan perbandingan dan pembuktian yang sama tetapi berasal dari berbagai sumber. Triangulasi yang akan dilakukan adalah melakukan wawancara secara mendalam dengan para informan, melakukan perbandingan dan pembuktian informasi dari penjelasan pihak lain, dan pencocokan data antara hasil wawancara dan kondisi yang ada di lapangan. Berikut informan dalam hal ini :

- 1) Penata Perizinan Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan;
- 2) Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuningan; dan
- 3) Masyarakat Pemohon KTP pemula.