

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan pemerintah untuk mendukung kesejahteraan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, layanan tersebut harus berpedoman pada aturan dan prosedur yang berlaku. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan warga secara adil dan merata. Dengan demikian, pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan (Mursyidah, 2020)

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah berkewajiban memberikan layanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa “Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi oleh negara, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.”

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Pemerintah mulai memanfaatkan berbagai platform digital untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan yang dibutuhkan. Berbagai aplikasi dan situs web resmi dikembangkan agar proses administrasi dapat dilakukan secara online tanpa harus mengantre. Selain mempercepat pelayanan, adanya inovasi bertujuan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam birokrasi, sehingga masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan teknologi tersebut untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Meskipun pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. Namun, dalam implementasinya tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Transformasi pelayanan dari sistem manual menuju sistem digital menuntut adanya kesiapan tidak hanya dari pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga, keberhasilan pelayanan berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh adanya peran aktif dari pemerintah untuk menjembatani kesenjangan akses pelayanan di masyarakat.

Salah satu pelayanan penting dalam administrasi kependudukan adalah penerbitan akta kelahiran sebagai bukti legal identitas warga negara. Akta kelahiran memuat informasi penting seperti nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, serta nama orang tua. Dokumen ini berperan sebagai dasar untuk mengurus berbagai keperluan, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan kartu identitas, dan paspor. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam proses penerbitan akta kelahiran melalui layanan daring maupun layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Akta kelahiran merupakan pemenuhan kebutuhan hak anak menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak (Rahmawati, 2021). Tanpa akta kelahiran, anak berisiko kehilangan hak atas pendidikan, layanan kesehatan, dan perlindungan hukum yang layak. Ketiadaan dokumen ini juga dapat menyebabkan anak mengalami diskriminasi serta kesulitan dalam mengakses hak-hak sipil lainnya, sehingga penting bagi setiap anak untuk memiliki akta kelahiran guna menjamin pemenuhan hak-hak dasar mereka sebagai warga negara.

Selain peran pemerintah, kepemilikan akta kelahiran juga dipengaruhi langsung oleh kesadaran dan partisipasi masyarakat itu sendiri. Proses pencatatan kelahiran pada dasarnya juga memerlukan inisiatif dari masyarakat untuk melaporkan peristiwa kelahiran kepada pemerintah. Rendahnya pemahaman mengenai pentingnya dokumen kependudukan seringkali menjadi penyebab masyarakat menunda bahkan tidak mengurus akta kelahiran. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya persoalan penyediaan layanan oleh pemerintah, tetapi juga berkaitan dengan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

Akta kelahiran bisa dimiliki anak tanpa bergantung pada status orang tua atau pernikahan mereka, asalkan identitas anak jelas. Pemerintah memiliki peran penting dalam melindungi hak anak dengan menerapkan aturan yang tegas dan memastikan hukum tentang perlindungan anak dijalankan dengan baik. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 dan 27 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002

tentang Perlindungan Anak yang berbunyi "Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan." Namun, pemenuhan hak tersebut dalam praktiknya sangat bergantung pada bagaimana pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Setiap daerah memiliki tantangan yang berbeda dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam hal pencatatan akta kelahiran.

Kabupaten Kendal merupakan salah satu Kabupaten dari 35 Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki kondisi geografis beragam, mencakup wilayah pantai di bagian utara dan pegunungan di bagian selatan (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal, 2024). Kondisi ini memengaruhi sebaran penduduk serta kebutuhan pelayanan administrasi yang berbeda di setiap wilayah, sekaligus berdampak pada pola pemukiman, mata pencaharian masyarakat, serta kualitas dan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan. Keberagaman geografis tersebut tercermin dalam pembagian wilayah menjadi dua dataran utama, yaitu dataran rendah (pantai) dan dataran tinggi (pegunungan) (Badan Pusat Statistik Kabupaten Kendal, 2024). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, wilayah pesisir cenderung lebih mudah dijangkau karena didukung akses transportasi yang lebih baik, sedangkan wilayah pegunungan menghadapi tantangan keterjangkauan yang lebih besar akibat jarak tempuh yang jauh dan kondisi medan yang sulit, sehingga pelayanan di daerah tersebut belum dapat berjalan seoptimal di wilayah yang lebih mudah diakses.

Dalam mendukung kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Kendal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memiliki peran

penting dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan ([dispendukcapil.kendalkab.go.id](http://dispendukcapil.kendalkab.go.id)). Dinas ini bertanggung jawab untuk memastikan setiap warga memiliki dokumen kependudukan yang sah dan tercatat dengan baik. Pelaksanaan tugas tersebut mencakup berbagai prosedur administratif yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan serta menjamin keteraturan dan keakuratan data kependudukan. Dengan peran ini, Dispendukcapil mendukung kelancaran administrasi pemerintahan, pemenuhan hak warga, dan keberlanjutan pembangunan di daerah.

**Tabel 1.1 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Kendal Tahun 2024**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Kepemilikan Akta	
			Jumlah	%
1	Plantungan	34.945	20.693	59,22
2	Pageruyung	39.005	23.960	61,43
3	Sukorejo	65.325	42.698	65,36
4	Patean	56.814	45.382	79,88
5	Singorojo	57.095	36.349	63,66
6	Limbangan	37.866	22.582	59,64
7	<b>Boja</b>	<b>88.385</b>	<b>56.485</b>	<b>63,91</b>
8	Kaliwungu	69.284	47.677	68,81
9	Brangsong	54.382	46.944	86,32
10	Pegandon	41.220	29.565	71,72
11	Gemuh	55.984	51.232	91,51
12	Weleri	64.554	43.948	68,08
13	Cepiring	56.193	50.938	90,65
14	Patebon	64.678	49.686	76,82
15	Kendal	62.651	52.795	62,94
16	Rowosari	57.658	36.292	84,27
17	Kangkung	53.857	46.228	85,80
18	Ringinarum	40.657	25.128	61,78
19	Ngampel	39.111	31.028	79,33
20	Kaliwungu Selatan	54.510	44.348	81,36
	Kabupaten Kendal	1.094.214	803.958	73,47

Sumber: [dispendukcapil.kendalkab.go.id](http://dispendukcapil.kendalkab.go.id)

Berdasarkan tabel di atas, jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Kendal tahun 2024 mencapai 803.958 jiwa atau sekitar 73,47 persen dari total

penduduk sebesar 1.094.214 jiwa, yang berarti sekitar 290.256 penduduk belum memiliki akta kelahiran. Angka tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan hak identitas anak di Kabupaten Kendal belum sepenuhnya terpenuhi dan masih jauh dari target kepemilikan akta kelahiran. Jika dilihat per kecamatan, terdapat perbedaan yang cukup signifikan. Kecamatan dengan tingkat kepemilikan akta tertinggi adalah Gemuh (91,51%), disusul Cepiring (90,65%), dan Kangkung (85,80%), yang menandakan kesadaran administrasi kependudukan masyarakat di wilayah tersebut relatif lebih baik. Sebaliknya, tingkat kepemilikan akta kelahiran terendah terdapat di Plantungan (59,22%), Limbangan (59,64%), dan Pageruyung (61,43%), yang mayoritas merupakan wilayah pegunungan dengan aksesibilitas pelayanan publik yang lebih sulit dijangkau.

Kecamatan Boja dengan jumlah penduduk terbesar di Kabupaten Kendal, yaitu sebanyak 88.385 jiwa atau 8,08% dari total penduduk. Jumlah penduduk yang besar tersebut menjadikan kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Boja relatif lebih tinggi dibandingkan dengan kecamatan lain. Secara geografis, Kecamatan Boja berada di wilayah perbatasan antara dataran tinggi dan dataran rendah, sehingga menghadirkan dinamika tersendiri dalam aksesibilitas pelayanan publik.

Kondisi tersebut menjadikan Kecamatan Boja sebagai representasi penting dalam mengkaji implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Terlebih dengan tingkat kepemilikan akta kelahiran yang baru mencapai 63,91 persen, yang berarti masih ada lebih dari sepertiga penduduk belum tercatat secara administratif. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor jumlah penduduk, kondisi geografis, serta

akses terhadap layanan administrasi kependudukan berpengaruh terhadap kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Kendal.

Dengan demikian, kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Kendal menunjukkan bahwa akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan. Masyarakat Kabupaten Kendal belum sepenuhnya mencerminkan kemudahan dalam memperoleh pelayanan yang merata. Warga yang berada di daerah tertentu tetap merasakan hambatan yang cukup besar. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan angka kepemilikan akta kelahiran belum diikuti dengan pemerataan akses layanan di seluruh wilayah. Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian serius agar tidak menimbulkan kesenjangan pelayanan antarwilayah.

Keterbatasan infrastruktur, seperti akses transportasi, dapat memperburuk kesulitan warga dalam mengakses layanan kependudukan. Selain hambatan fisik, keterbatasan perangkat (*device*) seperti smartphone juga menjadi persoalan. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang mendukung layanan daring, sehingga mereka tetap bergantung pada pelayanan tatap muka. Akses internet yang tidak stabil, terutama di wilayah pedesaan dan pegunungan, semakin memperparah keadaan (Rahma, 2024). Akibatnya, banyak masyarakat yang menunda bahkan tidak mengurus dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran.

Berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal masih menghadapi keterbatasan, terutama dalam hal keterjangkauan layanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal bekerja sama dengan desa yang mampu menyediakan pelayanan administrasi di kantor desa melalui program PAK KADES MANTAB (Pelayanan Administrasi di Kantor Desa, Mudah, Amanah, dan Tanpa Biaya). Sebelum adanya program PAK KADES MANTAB, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait jarak dan keterbatasan akses masyarakat terhadap kantor pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah desa dilibatkan sebagai pelaksana layanan di tingkat desa, sementara pemerintah daerah tetap memegang kendali dalam aspek teknis dan sistem pelayanan. Namun, hubungan kerja tersebut tidak selalu berjalan secara optimal, karena pemerintah desa memiliki keterbatasan kewenangan dan masih bergantung pada pemerintah daerah dalam proses verifikasi dan penerbitan dokumen. Di sisi lain, keterlibatan pemerintah desa juga menambah beban kerja aparatur desa. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh inovasi layanan, tetapi juga oleh bagaimana pembagian peran, koordinasi, dan hubungan kerja antaraktor dapat berjalan secara efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga terletak pada bagaimana proses kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dijalankan. Ketergantungan dalam pelaksanaan tugas serta koordinasi yang belum optimal menjadi indikasi bahwa hubungan kolaboratif antaraktor masih menghadapi berbagai tantangan dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Masyarakat yang berada di wilayah jauh harus menempuh perjalanan yang cukup panjang dengan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Proses pelayanan yang masih terpusat juga menyebabkan antrean dan keterlambatan dalam pengurusan dokumen. Kondisi tersebut mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan inovasi pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui kerja sama dengan pemerintah desa, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih mudah dan terjangkau. Hingga Maret 2022 telah terjalin 79 kerjasama dengan beberapa desa, dimana desa-desa tersebut terletak jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Widagdo, 2023).

Program PAK KADES MANTAB dalam pelaksanaannya tidak hanya didasarkan pada kebijakan umum terkait pelayanan publik dan administrasi kependudukan, tetapi juga diperkuat dengan adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan pemerintah desa. PKS tersebut menjadi dasar operasional dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa, yang mengatur secara rinci mengenai pembagian peran, hak, dan kewajiban masing-masing pihak. Dalam dokumen PKS tersebut juga tercantum berbagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan program, mulai dari Undang-Undang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Desa, hingga peraturan daerah dan peraturan bupati terkait. Dengan demikian, keberadaan PKS tidak hanya berfungsi sebagai kesepakatan kerja sama, tetapi juga sebagai bentuk legitimasi formal dalam pelaksanaan program PAK KADES MANTAB di tingkat desa.

Program ini melibatkan kolaborasi langsung antara Dispendukcapil dan pemerintah desa, yang diformalkan melalui penandatanganan perjanjian nota kesepahaman atau MoU antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan Pemerintah Desa. Salah satu contohnya adalah implementasi program di Desa Gebang pada Juni 2024, yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan langsung di kantor desa ([gebang.kendalkab.go.id](http://gebang.kendalkab.go.id)). Selain itu, di Desa Tosari, Kecamatan Brangsong, program ini telah berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi warga dalam mengurus dokumen kependudukan ([tosari.kendalkab.go.id](http://tosari.kendalkab.go.id)). Langkah ini diharapkan dapat mempercepat cakupan kepemilikan dokumen kependudukan secara menyeluruh di Kabupaten Kendal.

**Tabel 1.2 Data Kependudukan Kecamatan Boja 2024**

No	Wilayah	Penduduk Laki-laki	Penduduk Perempuan	Jumlah
1	MEDONO	532	554	1.086
2	PASIGITAN	1.503	1.438	2.941
3	BANJAREJO	1.539	1.505	3.044
4	LEBAN	1.168	1.161	2.329
5	KLIRIS	1.704	1.641	3.345
6	PUGUH	1.008	1.018	2.026
7	NGABEAN	3.357	3.224	6.581
8	KARANGMANGGIS	1.102	1.108	2.210
9	KALIGADING	2.403	2.438	4.841
10	PURWOGONDO	1.911	1.855	3.766
11	BLIMBING	1.381	1.401	2.782
12	SALAMSARI	1.284	1.259	2.543
13	TAMPINGAN	2.858	2.819	5.677
14	CAMPUREJO	4.228	4.086	8.314
15	BOJA	5.926	5.955	11.881
16	BEBENGAN	4.301	4.387	8.688
17	<b>METESEH</b>	<b>6.480</b>	<b>6.522</b>	<b>13.002</b>
18	TRISOBO	1.684	1.645	3.329
	<b>TOTAL</b>	<b>44.369</b>	<b>44.016</b>	<b>88.385</b>

Sumber: [data.kendalkan.go.id](http://data.kendalkan.go.id), 2024

Berdasarkan tabel di atas, Desa Meteseh di Kecamatan Boja menjadi wilayah yang strategis untuk melihat implementasi program PAK KADES MANTAB, karena memiliki jumlah penduduk terbesar di kecamatan tersebut, yaitu 13.002 jiwa, sehingga kebutuhan terhadap pelayanan administrasi kependudukan relatif tinggi. Dengan tingginya jumlah penduduk, persoalan keterjangkauan layanan publik, khususnya akta kelahiran, menjadi tantangan yang harus segera diatasi agar seluruh warga dapat tercatat secara administratif. Dibandingkan dengan desa lain di Kecamatan Boja yang umumnya memiliki jumlah penduduk lebih kecil, kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan pelayanan administrasi, khususnya akta kelahiran, di Desa Meteseh jauh lebih tinggi.

Dari segi aksesibilitas, Desa Meteseh berjarak sekitar 27 km dari ibu kota Kabupaten Kendal, yang menunjukkan bahwa jarak ke pusat layanan kabupaten masih cukup jauh dan membutuhkan waktu tempuh sekitar 1 jam perjalanan. Selain itu, secara geografis Desa Meteseh berada di wilayah pegunungan, sehingga kondisi medan dan topografi menjadi tantangan tersendiri dalam menjangkau layanan publik ([meteseh.desa.id](http://meteseh.desa.id)). Antara jumlah penduduk yang besar, kondisi geografis pegunungan, serta jarak ke pusat pelayanan kabupaten tersebut menyebabkan tingkat kesulitan akses layanan administrasi kependudukan menjadi relatif lebih tinggi dibandingkan wilayah yang lebih datar dan dekat pusat layanan.

Dengan karakteristik tersebut, Desa Meteseh tidak hanya merepresentasikan wilayah dengan jumlah penduduk yang besar, tetapi juga mencerminkan kondisi nyata pelayanan administrasi kependudukan di daerah yang memiliki keterbatasan akses dan tantangan geografis. Hal ini menjadikan Desa Meteseh relevan sebagai

lokasi penelitian untuk melihat secara langsung bagaimana pelaksanaan program PAK KADES MANTAB dijalankan serta bagaimana hubungan kerja antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam mengatasi berbagai keterbatasan tersebut.

Kehadiran program PAK KADES MANTAB yang berbasis kolaborasi antara Dispendukcapil dan pemerintah desa menjadi solusi penting bagi masyarakat Meteseh, karena memungkinkan pelayanan dokumen kependudukan dilakukan lebih dekat, cepat, dan efisien di tingkat desa. Hal ini menjadikan Desa Meteseh sebagai contoh nyata bagaimana kerja sama pemerintah daerah dan desa berperan dalam memperluas akses layanan administrasi kependudukan. Program PAK KADES MANTAB menunjukkan bagaimana kolaborasi antara pemerintah daerah dan desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, serta memperkuat kapasitas perangkat desa, layanan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat. Program ini juga mencerminkan inovasi antarlembaga yang patut dianalisis lebih dalam, karena keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada Dispendukcapil, tetapi juga peran aktif pemerintah desa dalam menjembatani akses masyarakat terhadap layanan administrasi.

Melihat kondisi tersebut, pelayanan penerbitan akta kelahiran tidak lagi dapat dipahami sebagai tanggung jawab satu institusi saja, melainkan sebagai proses pelayanan yang melibatkan berbagai aktor pemerintahan dengan peran yang saling berkaitan. Proses verifikasi data, penginputan administrasi, hingga penerbitan dokumen membutuhkan koordinasi berjenjang antara pemerintah desa

dan pemerintah daerah. Oleh karena itu, keberhasilan program pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada kualitas hubungan kerja, komunikasi, serta pembagian peran antaraktor yang terlibat. Hal inilah yang menjadikan aspek kolaborasi pemerintahan penting untuk dikaji lebih mendalam dalam konteks pelayanan publik di daerah.

Dengan demikian, permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal tidak hanya berkaitan dengan rendahnya kepemilikan dokumen atau keterbatasan akses layanan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana hubungan antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Adanya perbedaan kewenangan, ketergantungan dalam pelaksanaan tugas, serta kebutuhan koordinasi yang intensif menjadikan aspek hubungan kerja antaraktor sebagai hal yang penting untuk dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini penting dilakukan karena pelaksanaan program PAK KADES MANTAB tidak hanya berkaitan dengan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga menyangkut bagaimana relasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi pelayanan secara bersama. Penelitian ini berfokus untuk memahami bagaimana pola hubungan kerja, pembagian peran, serta koordinasi antaraktor tersebut dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Kendal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kolaborasi antara daerah dan desa dalam program PAK KADES MANTAB pada pelayanan akta kelahiran online di Desa Meteseh, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal?
2. Apa kendala kolaborasi yang dihadapi daerah dan desa dalam program PAK KADES MANTAB pada pelayanan akta kelahiran online di Desa Meteseh, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, peneliti bertujuan untuk :

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hubungan dan juga pelaksanaan antara pemerintah desa dan pemerintah daerah Kabupaten Kendal dalam pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB di Desa Meteseh, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi pola kolaborasi yang terbentuk antara dua level pemerintahan tersebut dalam menghadirkan layanan akta kelahiran online yang lebih dekat dan mudah dijangkau masyarakat, khususnya di desa yang jauh dari pusat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Penelitian ini juga melihat mekanisme

koordinasi, pembagian peran, dan pendampingan teknis dari pemerintah daerah kepada pemerintah desa, serta bagaimana keduanya membangun sinergi untuk meningkatkan kualitas dan cakupan layanan publik berbasis digital, terutama dalam penerbitan akta kelahiran online.

2. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala dari kolaborasi yang dihadapi dalam pelayanan akta kelahiran online di tingkat desa melalui program "PAK KADES MANTAB". Tujuan ini difokuskan untuk memahami berbagai aspek teknis, sosial, dan kelembagaan yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program PAK KADES MANTAB. Dalam hal ini, peneliti akan mengkaji dan menganalisis lebih dalam kendala yang ada dalam kolaborasi pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB. Dengan demikian, hasil dari tujuan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi optimalisasi program di masa yang akan datang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya dalam kajian tentang kolaborasi antarlembaga pemerintahan. Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi akademik yang mengangkat praktik kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan fokus pada studi kasus program PAK

KADES MANTAB, penelitian ini memperkaya literatur tentang inovasi pelayanan kependudukan di daerah serta mendorong pemikiran kritis mengenai tantangan dan peluang transformasi digital dalam administrasi publik.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Bagi pemerintah desa, hasil penelitian dapat memberikan gambaran mengenai peran, tantangan, serta peluang yang dihadapi dalam mendukung pelayanan akta kelahiran online, sehingga dapat memperkuat kapasitas aparat desa dalam melaksanakan pelayanan secara lebih mandiri dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai acuan dalam mengoptimalkan mekanisme koordinasi, pembinaan teknis, serta pendampingan terhadap pemerintah desa, sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan pemerataan akses layanan kependudukan di seluruh wilayah. Tidak hanya itu, penelitian ini juga memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, yaitu berupa peningkatan pemahaman mengenai pentingnya kepemilikan akta kelahiran sekaligus membuka peluang untuk memanfaatkan program PAK KADES MANTAB sebagai sarana memperoleh layanan yang lebih mudah, cepat, dan tepat.

## **1.5 Penelitian Terdahulu**

- 1. Widagdo, M. N. A. (2023). Optimalisasi Inovasi Pak Kades Mantab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal (Studi Kasus Desa Pegandon Kecamatan Pegandon).**

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan telah dilakukan sebelumnya oleh Lailatul Mukaromah (2022). Pada penelitian tersebut yang diunggah melalui repositori Universitas Sebelas Maret. Penelitian tersebut menitikberatkan pada bagaimana inovasi program PAK KADES MANTAB dijalankan sebagai bentuk pelayanan jemput bola dalam mempermudah masyarakat desa mengakses dokumen kependudukan, khususnya akta kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Fokus utama dari penelitian tersebut adalah pada sisi optimalisasi implementasi program di tingkat desa, termasuk peran aparatur desa dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini, fokus utama terletak pada kerja sama antara pemerintah desa dan pemerintah daerah Kabupaten Kendal dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB. Peneliti tidak hanya melihat pada pelaksanaan teknis pelayanan, tetapi juga mengkaji bagaimana kendala yang dihadapi serta hubungan struktural dan fungsional terbentuk antara dua level pemerintahan tersebut dalam menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik. Penelitian ini lebih menekankan pada aspek koordinasi kelembagaan,

komunikasi antarpemerintah, serta mekanisme kerja sama yang terjalin melalui instrumen seperti perjanjian kerja sama yang menjadi dasar pelaksanaan program. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman tentang PAK KADES MANTAB tidak hanya sebagai inovasi layanan, tetapi juga sebagai bentuk nyata dari praktik kerja sama antarpemerintahan dalam konteks otonomi daerah dan pelayanan publik di tingkat desa.

**2. Karningsih, K., & Sugiyanto, S. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantab.**

Penelitian yang dilakukan oleh Karningsih dan Sugiyanto (2024) dalam membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui program "PAK KADES MANTAB". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti daya tanggap petugas, keandalan sistem, serta sikap sopan dan ramah pegawai, berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, kompetensi pegawai, termasuk pemahaman terhadap sistem aplikasi, kemampuan komunikasi, dan kedisiplinan kerja, juga menjadi faktor penentu dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan.

Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan *explanatory*. Namun, ditemukan pula beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas, belum optimalnya sistem aplikasi, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang berpotensi menghambat

keberhasilan program. Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peran aktif pemerintah desa dalam memberikan pelayanan, terutama yang didukung oleh pelatihan dan koordinasi dari pemerintah daerah, sangat penting untuk keberhasilan program berbasis digital seperti "PAK KADES MANTAB".

Penelitian terdahulu ini sangat relevan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis karena sama-sama membahas tentang pelaksanaan program "PAK KADES MANTAB" di Kabupaten Kendal. Namun, penelitian Karningsih dan Sugiyanto lebih menekankan pada aspek kepuasan masyarakat sebagai akibat dari pelayanan dan kompetensi pegawai, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih memfokuskan pada pelaksanaan kerja sama antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran secara online serta menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut. Penelitian ini akan mencoba mendalami bagaimana koordinasi, pembagian peran, serta dinamika kerja sama dua tingkat pemerintahan tersebut dalam menghadirkan pelayanan publik yang inklusif dan efektif.

Dengan merujuk pada hasil penelitian terdahulu, peneliti ingin memperluas ruang kajian dari aspek kualitas layanan dan kompetensi pegawai menjadi aspek kerja sama antarlembaga. Hal ini penting untuk memahami bagaimana sinergi antar pemerintah desa dan daerah bisa menjadi kunci dalam menjawab tantangan digitalisasi layanan di daerah yang memiliki kondisi geografis dan sosial yang beragam seperti Kabupaten Kendal.

**3. Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dalam genggaman (Pak Dalman) berbasis aplikasi di Kabupaten Kendal.**

Penelitian oleh Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza (2021) meneliti inovasi layanan melalui aplikasi digital “Pak Dalman” yang dikembangkan di Kabupaten Kendal. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, studi ini menyoroti lima aspek inovasi menurut Mulgan dan Albury, yaitu produk, proses, metode pelayanan, strategi kebijakan, dan sistem. Fokus penelitian adalah kemudahan akses layanan secara online, sekaligus menyoroti kendala teknis dan sosial seperti gangguan jaringan, keterbatasan SDM, dan rendahnya literasi digital.

Sementara itu, penelitian yang akan dilaksanakan menekankan pada kerja sama antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB. Meskipun sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal, penelitian yang akan dilakukan lebih menekankan pada aspek pelaksanaan kerja sama antarlembaga pemerintahan, khususnya bagaimana pemerintah desa diberdayakan sebagai ujung tombak pelayanan publik melalui perjanjian kerja sama dengan Dispendukcapil. Selain itu, pendekatan penelitian ini tidak hanya menelaah teknologi dan sistem pelayanan, tetapi juga menganalisis dinamika koordinasi, pembagian peran, serta hambatan kerja sama yang dilakukan dalam konteks pelayanan publik di wilayah desa. Dengan demikian, fokus penelitian ini lebih bersifat relasional

dan kelembagaan dibandingkan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan pada aspek inovasi teknologi aplikasi.

4. **Asriani (2023) Collaborative Governance dalam Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi program KUCATAKI. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan collaborative governance mampu meningkatkan efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, fasilitas kesehatan, serta masyarakat. Kolaborasi tersebut ditandai dengan adanya komunikasi antar lembaga, pembagian peran yang jelas, serta komitmen bersama dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses masyarakat. Inovasi berbasis aplikasi yang digunakan juga membantu mempercepat proses pencatatan kelahiran meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi teknologi sebagian masyarakat.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus analisis yang lebih menekankan pada bentuk dan proses kolaborasi antar aktor dalam pelayanan publik, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan sudut pandang yang lebih mendalam mengenai praktik kolaborasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

**5. Dian Purwanti, Andi Mulyadi, & Adila Bintang Putri Semedi (2025)  
Analisis Tantangan Kolaborasi Multi-Sektor dalam Penanganan Kawasan  
Permukiman Kumuh di Kota Sukabumi.**

Penelitian ini menelaah bagaimana berbagai bekerja sama dalam menangani kawasan kumuh di Kota Sukabumi. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa kolaborasi belum berjalan optimal. Hambatan utama muncul dari ketimpangan sumber daya, dominasi sektor fisik, lemahnya aturan kelembagaan, kurangnya forum koordinasi permanen, dan minimnya kepemimpinan fasilitatif yang mampu menjembatani kepentingan antaraktor. Meski ada penurunan luasan kumuh dari 260,53 Ha menjadi 162,78 Ha, perbaikan tersebut lebih banyak berasal dari intervensi fisik parsial, bukan transformasi kawasan secara menyeluruh.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada fokus analisis yang tidak lagi menyoroti tantangan kolaborasi multi-sektor dalam penanganan kawasan kumuh, melainkan lebih menekankan pada bentuk dan proses kolaborasi antar aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam pelaksanaan kerja sama antara pemerintah desa dan Dispendukcapil dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sudut pandang yang lebih mendalam mengenai praktik kolaborasi kelembagaan pada tingkat pemerintahan desa dalam konteks pelayanan akta kelahiran online.

**Tabel 1.3 Hasi Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun	Judul	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Widagdo, M. N. A. (2023)	Optimalisasi Inovasi Pak Kades Mantab di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal (Studi Kasus Desa Pegandon Kecamatan Pegandon)	Teori Inovasi pelayanan publik	Kualitatif studi kasus	Program Pak Kades Mantab mempermudah akses layanan akta kelahiran secara jemput bola meskipun belum optimal, peran aparatur desa dan kepuasan masyarakat penting, terdapat kendala teknis di lapangan
2.	Karningsih, K., & Sugiyanto, S. (2024)	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai dengan Kepuasan Layanan Kependudukan Pak Kades Mantab	Teori Kualitas Pelayanan, Teori Kompetensi	Kuantitatif dan kualitatif	Kualitas dan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat; terdapat kendala sistem dan sosialisasi
3.	Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal	Teori Inovasi, Teori Pelayanan Publik, Teori Administrasi Kependudukan	Kualitatif deskriptif	Aplikasi Pak Dalman mempermudah layanan akta dan dokumen lainnya; tantangan teknis dan rendahnya literasi digital masih jadi hambatan efektivitas
4.	Asriani (2023)	<i>Collaborative Governance</i> dalam Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.	Teori <i>Collaborative Governance</i>	Kualitatif deskriptif.	Penerapan collaborative governance melalui program KUCATAKI mampu meningkatkan efektivitas pelayanan akta kelahiran melalui kerja sama antara pemerintah, fasilitas kesehatan, dan masyarakat meskipun masih terdapat kendala teknis dan literasi digital.

5.	Dian Purwanti, Andi Mulyadi, dan Adila Bintang Putri Semedi (2025)	Analisis Tantangan Kolaborasi Multi-Sektor dalam Penanganan Kawasan Permukiman Kumuh di Kota Sukabumi.	Teori <i>Collaborative Governance</i>	Kualitatif Studi kasus	Penelitian ini menemukan bahwa kolaborasi multi-sektor dalam penanganan kawasan kumuh di Sukabumi belum optimal karena ketimpangan kapasitas antaraktor, dominasi sektor fisik, ketiadaan forum koordinasi permanen, dan lemahnya desain kelembagaan.
----	--	--	---------------------------------------	------------------------	---

## 1.6 Kajian Teori

### 1.6.1 Kolaborasi

Kolaborasi merupakan sebuah proses yang melibatkan interaksi aktif antara berbagai pihak dengan tujuan mencapai hasil yang tidak dapat dicapai secara individual. Menurut Maisyaroh dkk. (2020), kolaborasi didefinisikan sebagai suatu proses kerja bersama yang menuntut adanya keterbukaan, saling percaya, dan tanggung jawab bersama dari pihak-pihak yang terlibat. Kolaborasi juga bukan hanya sekadar kerja sama biasa, melainkan memerlukan komitmen bersama dan adanya keinginan untuk saling mendukung serta saling melengkapi. Dalam kolaborasi, setiap pihak memberikan kontribusi nyata yang saling menunjang, baik dalam bentuk ide, tindakan, maupun sumber daya.

Dalam Pemerintahan, Kolaborasi menurut Booher dan Innes dalam Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono (2020), ialah suatu kegiatan yang secara mendasar membangun jaringan sosial. Jaringan sosial adalah komunikasi yang menghubungkan semua pihak yang terlibat dalam suatu hal. Menurut Choirul Saleh

(2020), kolaborasi melibatkan unsur kerja sama yang intensif, pembagian informasi, sumber daya, manfaat, dan tanggung jawab secara seimbang dan konsensus. Kolaborasi bukanlah bentuk kerja sama biasa, melainkan proses yang dibangun atas dasar saling percaya, keterbukaan, dan komitmen yang tinggi. Interaksi kolaboratif ditandai oleh keterlibatan bersama dalam upaya yang terkoordinasi untuk memecahkan masalah secara sinergis.

Tujuan dari kolaborasi adalah untuk mempercepat terwujudnya sasaran yang ingin dicapai secara bersama. Sesuai pernyataan dari Bryson, Crosby, dan Stone (2006) dalam Murtini, Soesiantoro, dan Ilman (2025) menyebutkan bahwa kolaborasi merupakan proses pertukaran atau pembagian informasi, sumber daya, kegiatan, serta keahlian antar organisasi dari dua sektor atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai apabila organisasi bekerja secara terpisah.

Sudarmanto dkk (2020) menjelaskan bahwa bentuk kolaborasi menurut posisi atau kedudukan yaitu kolaborasi vertikal dan kolaborasi horizontal. Kolaborasi vertikal adalah hubungan dua atau lebih pihak dari tingkat atau level yang berbeda untuk berbagi tanggung jawab. Sedangkan kolaborasi horizontal adalah hubungan antar pihak pada tingkat atau level sederajat untuk memungkinkan kerjasama yang lebih mudah dalam mewujudkan tujuan bersama.

Menurut Henry (1995) dalam Sudarmanto dkk (2020), ada tiga pola kolaboratif dalam manajemen publik yaitu:

1. *Intergovernmental service transfer* atau pelayanan transfer antar pemerintah.

2. *Intergovernmental service contract*, yaitu pelayanan kontrak antar pemerintah. Salah satu pihak membayar pihak lain dalam lingkup instansi pemerintah dan tupoksi pekerjaan yang berbeda namun saling menunjang.
3. Perjanjian layanan bersama, yaitu membuat perjanjian bersama untuk saling mengelola dan mengatur hal-hal yang disepakati dalam menjalankan kolaborasi manajemen publik.

Dalam membangun kolaborasi yang efektif, diperlukan nilai-nilai dasar yang dapat menjadi acuan bersama bagi para pihak yang terlibat. Menurut Sudarmanto dkk (2020), adapun nilai-nilai dasar kolaborasi sebagai pedoman dan landasan pengembangan hubungan antar pihak adalah sebagai berikut:

1. Saling menghormati. Kemauan saling memberikan perlakuan hormat kepada pihak lain secara jujur dan sesuai etika karena pihak-pihak yang berkolaborasi pasti menginginkan posisi yang kuat.
2. Penghargaan dan integritas. Integritas berkaitan erat dengan prinsip hidup yang diterapkan secara konsisten dalam segala situasi. Menganggap institusi atau organisasi sebagai bagian dari dirinya sendiri dan mau menyatu dalam rangka mengembangkan institusi atau organisasinya.
3. Kesepakatan. Membuat kesepakatan tentang segala sesuatu dalam kaitannya dengan hubungan kerja. Mengakomodir keinginan pada level menang-menang dengan menyingkirkan sementara ego masing masing pihak.
4. Hubungan saling percaya. Mutlak untuk bisa percaya kepada pihak lain dan dipercaya oleh pihak lain pula supaya meminimalisir terjadinya konflik.

5. Tanggung jawab penuh dan tanggung gugat. Fokus pada bidang pekerjaannya dan bertanggungjawab pada hasil pekerjaannya.
6. Pengakuan dan perkembangan. Sebagai contoh memberi reward sebagai motivasi dalam bekerjasama atau bermitra dengan pihak lain.

Dari Bryson et al., 2006 dikutip dari Retno Sunu Astuti, 2020, terdapat 5 hal yang dapat diperhatikan untuk memahami kolaborasi yaitu:

1. Kondisi awal;
2. Komponen Proses;
3. Struktur dan Tata Kelola;
4. Kontingensi dan Kendala;
5. Hasil dan Akuntabilitas.

Kolaborasi merupakan suatu proses yang terbentuk dari adanya kondisi awal yang mendorong keterlibatan berbagai aktor. Menurut Retno Sunu Astuti (2020) kondisi awal ini berfokus pada tema yang lebih luas yakni terkait lingkungan dimana kolaborasi akan dilakukan, kemungkinan kegagalan yang akan dihadapi, serta syarat spesifik yang harus dipenuhi agar segera terbentuk kolaborasi tersebut.

Proses kolaborasi menuntut interaksi antar aktor untuk menjaga keberlangsungan hubungan, dimana terdapat beberapa aspek dalam proses tersebut. Retno Sunu Astuti (2020) menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek dalam komponen proses, diantaranya yaitu kesepakatan perjanjian awal, membangun kepemimpinan, membangun legitimasi, membangun kepercayaan, mengelola konflik, dan perencanaan. Dimana di dalam komponen proses terkandung

mekanisme pengelolaan konflik supaya perbedaan kepentingan dapat dikelola tanpa mengganggu stabilitas hubungan.

Struktur dan tata kelola menjadi elemen penting dalam memastikan kolaborasi mampu berjalan secara terarah. Retno Sunu Astuti (2020) menjelaskan bahwa struktur adalah konsep yang sangat berkembang dalam teori organisasi dan biasanya mencakup unsur-unsur seperti tujuan, spesialisasi petugas dan pembagian kerja, aturan dan standar prosedur operasi, dan hubungan otoritas. Dimana struktur tersebut menyangkut komponen vertikal dan horizontal.

Kolaborasi tidak dapat dilepaskan dari kontingensi dan kendala yang mempengaruhi jalan hubungan antar aktor. Dimana terdapat faktor yang mempengaruhi jalannya kolaborasi tersebut. Menurut Retno Sunu Astuti (2020) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi proses, struktur, dan tata kelola, serta keberlanjutannya secara keseluruhan. Antara lain yaitu jenis kolaborasi yang dilakukan, ketidakseimbangan kekuatan antara anggota, dan logika kelembagaan yang bersaing dalam kolaborasi. Sehingga keberhasilan kolaborasi ditentukan oleh kemampuan aktor dalam menyesuaikan diri terhadap situasi tersebut, termasuk mencari solusi adaptif agar hubungan tetap berkelanjutan.

Capaian dalam kolaborasi pada akhirnya tercermin dalam hasil dan akuntabilitas yang dihasilkan. Dimana hasil kolaborasi dilihat dalam tiga kategori, pertama yaitu nilai publik. Nilai publik dalam kolaborasi kemungkinan besar diciptakan dengan memanfaatkan kekuatan masing-masing sektor sambil juga menemukan cara untuk meminimalkan, mengatasi, atau mengkompensasi

kelemahan karakteristik masing-masing sektor. Kedua yaitu efek pertama, efek kedua, dan efek ketiga. Efek pertama segera terlihat sebagai hasil langsung dari proses kolaborasi. Efek kedua cenderung terjadi ketika kolaborasi berjalan dengan baik atau mungkin terjadi di luar batas upaya formal. Efek ketiga mungkin tidak segera terbukti sampai beberapa waktu kemudian. Sedangkan akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban dari siapa untuk siapa. Menurut Retno Sunu Astuti (2020) akuntabilitas dapat berkaitan dengan input, proses, atau hasil. Dalam penelitian ini, kelima dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk melihat bagaimana proses kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa berlangsung

Dalam konteks pelayanan publik, hubungan antar pemerintah sering dipahami sebagai *intergovernmental relations* yang menekankan pada hubungan administratif dan kewenangan formal antar tingkat pemerintahan. Namun, penelitian ini tidak hanya melihat hubungan tersebut sebagai relasi struktural, melainkan sebagai proses kerja bersama yang melibatkan interaksi intensif, koordinasi operasional, serta saling ketergantungan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, pendekatan kolaborasi digunakan untuk memahami dinamika hubungan kerja yang terjadi secara praktis di lapangan, bukan sekadar hubungan kewenangan formal antar lembaga pemerintahan.

Meskipun konsep kolaborasi menurut Bryson, Crosby, dan Stone (2006) umumnya digunakan untuk menjelaskan kerja sama antar aktor dari sektor yang berbeda dan sejajar, dalam penelitian ini konsep tersebut diadaptasi untuk menganalisis hubungan kolaborasi antara pemerintah daerah dan pemerintah desa

yang memiliki perbedaan tingkat kewenangan. Hal ini dilakukan karena meskipun bersifat hierarkis, hubungan antar beberapa aktor tetap menunjukkan adanya proses koordinasi, pembagian peran, serta ketergantungan dalam mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, dalam penelitian ini kolaborasi dipahami sebagai hubungan kerja sama antara pemerintah daerah dan pemerintah desa yang melibatkan koordinasi, pembagian peran, serta ketergantungan dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan.

Konsep kontingensi dan ketidakseimbangan kekuatan dalam kolaborasi menjadi relevan untuk menganalisis hubungan antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam pelaksanaan program pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan kewenangan dan kapasitas antar aktor memungkinkan munculnya ketergantungan tertentu yang mempengaruhi dinamika kolaborasi dalam praktik pelayanan publik. Fokus analisis tidak hanya pada keberadaan kerja sama, tetapi juga pada bagaimana hubungan antar aktor tersebut berjalan dalam praktik. Oleh karena itu, kelima dimensi kolaborasi Bryson digunakan sebagai kerangka analisis utama untuk mengkaji dinamika hubungan kerja antara pemerintah daerah dan pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

### **1.6.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Pangkey & Rantung (2023) pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai

indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah.

Menurut Mukarom Z & Laksana M. W (2015) mendefinisikan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pelayanan ini mencakup berbagai keperluan masyarakat yang diatur melalui prosedur dan tata cara tertentu untuk memastikan prosesnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan.

Prinsip pelayanan publik adalah pedoman atau nilai dasar yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara publik kepada Masyarakat. Prinsip pelayanan publik menurut Menurut Mursyidah & Choiriyah (2020) sekurang-kurangnya adalah:

1. Kepastian hukum, artinya terdapat peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
2. Keterbukaan, artinya yaitu setiap penerima pelayanan harus dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas, artinya setiap proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
6. Profesionalisme, artinya penyelenggara harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
7. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi

Dengan demikian, prinsip pelayanan publik menjadi dasar agar layanan pemerintah berjalan adil, transparan, dan bertanggung jawab. Pelayanan harus berlandaskan hukum, terbuka, partisipatif, mengutamakan kepentingan umum, dilaksanakan secara profesional, serta diberikan tanpa diskriminasi. Dengan demikian, pelayanan publik dapat benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat secara merata dan berkeadilan.

### **1.6.3 Pelayanan Online**

Pelayanan adalah usaha untuk membantu dan memenuhi kebutuhan orang lain dengan baik. Pelayanan menurut Moenir (2002) dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang

melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Dengan seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia juga mengalami kemajuan. Saat ini, pelayanan publik dapat dilakukan secara online dengan memanfaatkan teknologi dan jaringan internet. Pelayanan online merupakan penyampaian layanan yang dilakukan melalui media daring, serta situs web resmi dari instansi pemerintah, aplikasi *mobile*, maupun sistem berbasis internet lainnya.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh Lestari (2022) Pelayanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet. Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Pelayanan Online memiliki kelebihan bagi masyarakat, diantaranya yaitu menghemat biaya, masyarakat dapat mengakses aplikasi online tersebut dimanapun dan kapanpun berada dan menghemat waktu

Seperti yang dijelaskan oleh Muchsam & Mareta (2019) Indikator kepuasan pelayanan mengalami pergeseran dari indikator pelayanan tradisional ke indikator pelayanan online atau elektronik yaitu dengan ditemukan penurunan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance*) menjadi 3 (tiga) indikator kualitas pelayanan online. Tiga indikator tersebut adalah:

1. *Tangible*
2. Gabungan dari dimensi *responsiveness, reliability dan assurance*

### 3. *Emphaty*

Sehingga pelayanan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor sesuai yang dikemukakan oleh Katharina (2020) pelayanan dapat dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu faktor internal pemerintah itu sendiri dan juga didorong oleh faktor eksternal, yaitu masyarakat.

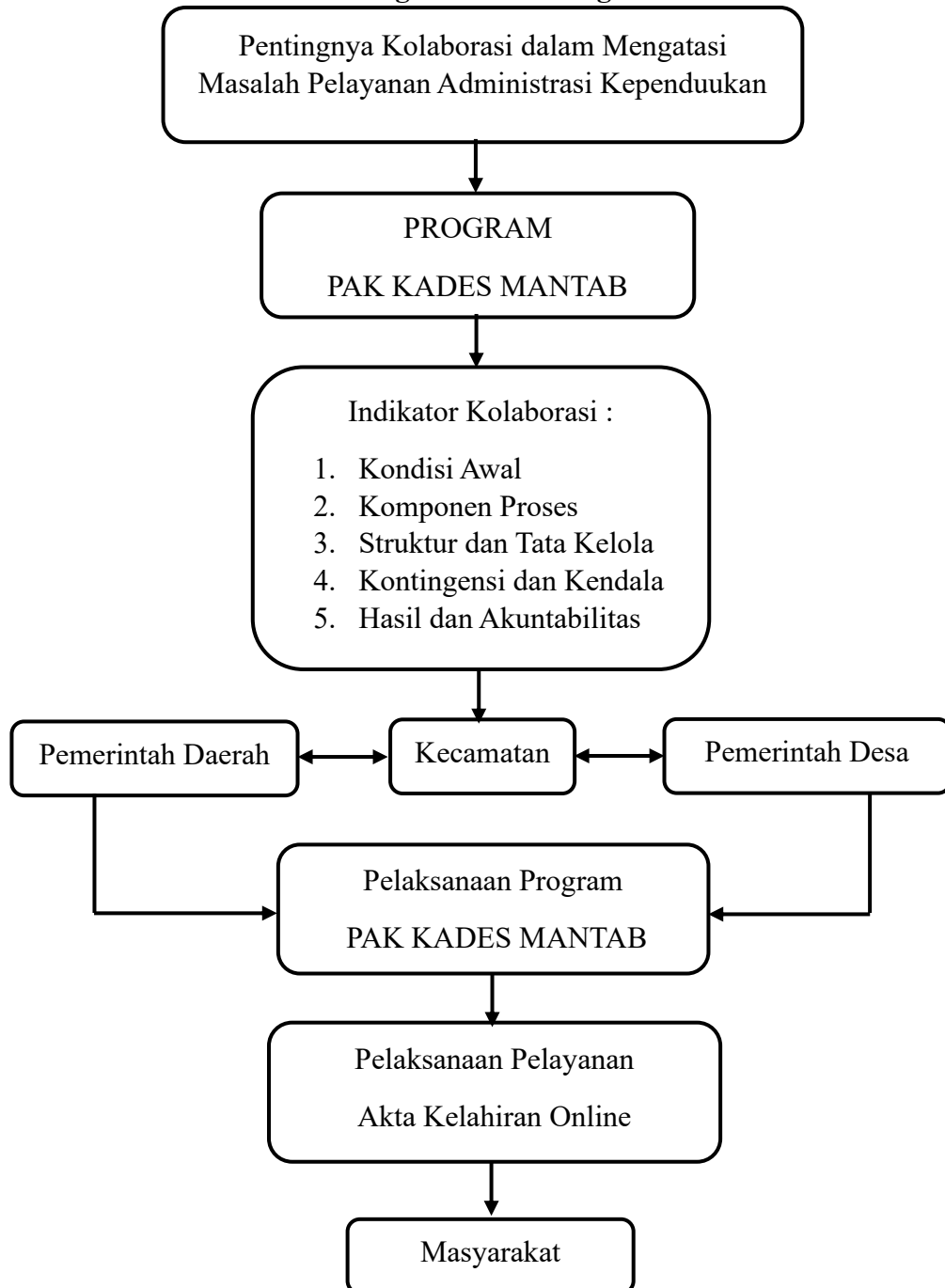
#### **1.7 Definisi Konsep**

Kolaborasi adalah proses interaksi aktif antar pihak yang bertujuan mencapai hasil yang tidak dapat dicapai secara individual, dengan dasar keterbukaan, saling percaya, dan tanggung jawab bersama. Selama prosesnya, kolaborasi menuntut interaksi yang terkelola, termasuk komunikasi, legitimasi, kepemimpinan, dan penyelesaian konflik, serta didukung oleh struktur dan tata kelola yang jelas agar peran dan tanggung jawab setiap aktor tidak tumpang tindih. Kolaborasi juga dipengaruhi kontingensi dan kendala, seperti keterbatasan anggaran, dan perbedaan kepentingan, yang menuntut adaptasi agar tujuan bersama tercapai. Akhirnya, keberhasilan kolaborasi tercermin pada hasil dan akuntabilitas yang nyata, berupa program, kebijakan, atau layanan publik yang bermanfaat bagi masyarakat secara berkelanjutan.

Program PAK KADES MANTAB adalah program kolaborasi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, khususnya akta kelahiran. Program ini menekankan sinergi antarlevel pemerintahan agar masyarakat desa dapat memperoleh layanan secara lebih mudah, cepat, dan terjangkau.

## 1.8 Kerangka Berfikir

**Gambar 1.1 Bagan Alur Kerangka Berfikir**



Sumber: Diolah Pribadi oleh Penulis, 2025

Gambar di atas merupakan kerangka berpikir dari fokus penelitian. Program PAK KADES MANTAB dianalisis dengan menggunakan teori kolaborasi untuk

memahami bagaimana pelaksanaan kolaborasi dalam pelayanan akta kelahiran online yang dijalankan di tingkat desa. Teori tersebut menjadi dasar dalam menelaah dinamika hubungan antara pemerintah daerah dan pemerintah desa, khususnya dalam melihat bagaimana pelaksanaan dan kendala kolaborasi muncul dalam proses penyelenggaraan layanan publik yang dekat dengan masyarakat. Dengan menggunakan teori kolaborasi, penelitian ini berupaya untuk menggambarkan secara komprehensif bagaimana kedua level pemerintahan dapat saling mendukung, berbagi peran, serta membangun sinergi dalam meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain Penelitian**

Pada penelitian, ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena yang terjadi secara mendalam. Peneliti berfokus pada pelaksanaan kolaborasi dalam pembuatan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB. Program ini menjadi salah satu upaya pemerintah desa dan daerah untuk memperlancar kemudahan bagi warga dalam mengakses pelayanan administrasi yang berhubungan dengan data kependudukan, terutama dalam hal penerbitan akta kelahiran. Tujuan dari program ini adalah untuk menyediakan akses yang lebih cepat, mudah, dan tanpa biaya bagi warga terhadap pelayanan tersebut.

Selain menggambarkan pelaksanaan kolaborasi dalam program PAK KADES MANTAB, peneliti juga menganalisis berbagai kendala yang muncul dalam praktik pelaksanaannya. Analisis ini, diharapkan dapat memberikan masukan dan solusi sebagai saran supaya program PAK KADES MANTAB mampu berjalan lebih baik dan lebih bermanfaat untuk masyarakat.

## **1.9.2 Subjek dan Objek Penelitian**

### **A. Subjek Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, Desa Meteseh sebagai desa yang tergabung dalam program PAK KADES MANTAB, dan Masyarakat yang mendapatkan pelayanan akta kelahiran online melalui kerja sama program PAK KADES MANTAB. Dalam penelitian ini, subjek penelitian tersebut memiliki peran yang sangat penting sebagai pusat informasi untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini. Subjek dalam penelitian ini melibatkan:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai pelaksana utama pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah, berperan memberikan informasi terkait kebijakan, prosedur, alur pelayanan, serta bentuk kolaborasi antara daerah dengan desa.
2. UPTD Capil Wilayah 4 adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang

bertugas membantu pelayanan di wilayah Singorojo, Boja, dan Limbangan. Tempat ini melayani berbagai keperluan warga dalam urusan administrasi kependudukan.

3. Pemerintah Desa Meteseh yang tergabung dalam kerja sama program PAK KADES MANTAB, yang berfungsi sebagai pelaksana teknis di lapangan dan penghubung langsung antara masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, memberikan informasi mengenai implementasi program, koordinasi, dan hambatan yang dihadapi.
4. Masyarakat penerima layanan akta kelahiran online, yang memberikan perspektif sebagai pengguna layanan, mencakup pengalaman, tingkat kepuasan, kendala yang dialami, serta saran perbaikan pelayanan.

Melalui keterlibatan ketiga subjek tersebut, peneliti memperoleh pandangan yang lebih luas, valid, dan mendalam mengenai proses kolaborasi serta kendala dalam pelaksanaan program PAK KADES MANTAB.

#### B. Objek Penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah Program Pak KADES MENTAB dengan fokus pada pelaksanaan kerja sama antara pemerintah daerah Kabupaten Kendal dan pemerintah desa dalam penyelenggaraan pelayanan akta kelahiran online. Penelitian diarahkan pada proses pelaksanaan kerja sama, mekanisme pelayanan yang diberikan, pembagian peran antar pihak,

serta hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan tepat sasaran bagi masyarakat.

### **1.9.3 Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis data utama yang akan dikumpulkan untuk memberikan gambaran yang komprehensif terkait pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online pada program PAK KADES MANTAB, yaitu :

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan keterangan yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan dari penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini didapatkan secara langsung di tempat melalui cara seperti wawancara, survei, dan pengamatan. Dengan demikian, data yang diperoleh langsung oleh peneliti menggunakan metode tersebut diperoleh tanpa perantara dan bersifat rasional serta spesifik untuk kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah informasi yang sudah lebih dulu dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain, kemudian digunakan kembali oleh peneliti sebagai bahan pendukung penelitian. Berbeda dengan data primer, data ini tidak diperoleh secara langsung dari lapangan, melainkan melalui berbagai sumber yang telah tersedia. Sumber tersebut dapat berupa dokumen resmi, buku, artikel, hasil penelitian terdahulu atau laporan terkait penelitian akta kelahiran dalam program PAK KADES MANTAB, serta penelitian yang

dilakukan sebelumnya mengenai pelayanan publik dan administrasi kependudukan.

#### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang pelaksanaan kerja sama pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan informasi di mana peneliti langsung bertanya kepada narasumber untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan fokus pada pertanyaan seputar program PAK KADES MANTAB. Wawancara mendalam ini bertujuan untuk mendapatkan rincian lebih lengkap mengenai pelaksanaan penerbitan akta kelahiran secara online serta tantangan yang dihadapi dalam program PAK KADES MANTAB. Narasumber yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Ibu Ratna Mustikaningsih, S.E., M.M., selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal

Wawancara yang dilakukan yaitu untuk memperoleh informasi mengenai kebijakan, arah program, serta langkah strategis pemerintah daerah dalam mendukung pelayanan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB.

2. Bapak Endi Lestiyono, S.Pd., M.M., selaku Kepala Bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Penduduk

Wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Penduduk untuk memperoleh informasi inovasi program PAK KADES MANTAB termasuk langkah strategis dan kendala yang dihadapi ketika program berjalan, serta bagaimana cara untuk mengatasi kendala tersebut.

3. Bapak Sisyanto, S.Sos., selaku Kepala Desa Meteseh

Wawancara dengan Kepala Desa Meteseh dilakukan untuk mengetahui bagaimana program ini dijalankan di tingkat desa. Peneliti memperoleh penjelasan tentang tugas dan peran desa dalam membantu mengurus pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan akta kelahiran online, bentuk kolaborasi yang dilakukan, serta langkah-langkah yang dilakukan desa untuk memastikan pelayanan dan program PAK KADES MANTAB mampu berjalan dengan lancar.

4. Bapak Rohani selaku Sekretaris Desa Meteseh

Sekretaris Desa Meteseh merupakan admin desa yang ditunjuk oleh kepala desa untuk melayani masyarakat melalui program PAK KADES MANTAB. Sekretaris desa memberikan informasi mengenai proses administrasi yang dilakukan di desa. Peneliti menggali informasi bagaimana pihak desa terlibat, bimbingan teknis, alur pengajuan akta kelahiran, dokumen yang dibutuhkan, serta kendala baik saat kolaborasi dan juga saat pelayanan dilakukan.

5. Ibu Septi Priandani, S.H., selaku Kepala UPTD Wilayah IV Capil Boja  
Wawancara dengan Kepala UPTD Wilayah IV Capil Boja dilakukan untuk mengetahui bagaimana UPTD Wilayah IV menjadi penghubung antara Dispendukcapil Kabupaten Kendal terhadap Seluruh desa di wilayah Kecamatan Singorojo Boja Limbangan tentang kesiapan desa dalam program PAK KADES MANTAB. Selain itu wawancara kepada kepala UPTD Capil Wilayah IV Capil Boja dilakukan untuk mendapatkan informasi bagaimana desa mampu menjalin kolaborasi dalam administrasi kependudukan serta kendala yang muncul, serta bagaimana program ini membantu mengurangi beban pelayanan di kantor UPTD.

#### 6. Masyarakat Desa Meteseh

Wawancara kepada masyarakat dilakukan untuk mendapatkan informasi dari pemohon, khususnya pada pemohon akta kelahiran. Peneliti menanyakan bagaimana proses pengurusan akta kelahiran online kepada pemohon, apakah pemohon merasa terbantu, apa saja kesulitan yang dialami, dan apakah melihat langsung admin desa mengalami kendala dalam pelayanan akta kelahiran online.

## 2. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti secara langsung mengamati perilaku, aktivitas, dan fenomena dalam lingkungan yang sedang diteliti. Metode ini digunakan untuk memahami situasi atau interaksi yang terjadi secara alami. Dalam penelitian ini, peneliti terlibat secara langsung situasi maupun lingkungan yang berkaitan dengan

pelaksanaan kerja sama pelayanan pembuatan akta kelahiran online melalui program PAK KADES MANTAB.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti akan memberi kesempatan melihat secara langsung cara kerja kolaborasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan desa-desa yang terlibat dalam proses layanan, serta untuk mengidentifikasi masalah dan tantangan yang muncul. Dalam rangka penelitian ini, para peneliti akan melakukan observasi langsung di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dan di Desa Meteseh supaya bisa memahami bagaimana prosedur penerbitan akta kelahiran secara online berjalan dalam praktik.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan memanfaatkan dokumen serta catatan tertulis, gambar, rekaman, atau bentuk informasi lain yang sudah ada sebelumnya. Dokumen tersebut dapat berupa arsip, laporan resmi, surat, foto, video, ataupun media lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini sering digunakan untuk mendukung temuan dari metode lain seperti wawancara dan observasi. Pada penelitian ini, dokumentasi yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu mencatat dan memahami bagaimana bentuk kerja sama yang dilakukan dan bagaimana program PAK KADES MANTAB mampu berjalan.

#### **1.9.5 Analisis Data**

Analisis data juga dapat dimaknai sebagai suatu proses menyikapi data, menyusunnya, memilah dan mengolahnya ke dalam satu susunan yang sistematis

dan bermakna (Bahartiar & Arwadi, 2020). Penelitian menggunakan metode analisis data menurut (Creswell, 2016), yaitu:

1. Mengolah serta menyiapkan data sebelum memasuki tahap analisis.
2. Membaca seluruh data secara menyeluruh dengan mencatat hal-hal penting maupun ide-ide umum yang muncul dari data yang diperoleh.
3. Memulai proses pengodean (*coding*) dengan cara mengelompokkan tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan ke dalam kategori tertentu, kemudian memberi nama pada kategori tersebut dengan istilah yang umumnya berasal dari partisipan
4. Menerapkan tahapan coding untuk menggambarkan setting (ranah), partisipan, kategori, serta tema yang akan dianalisis dengan memaparkan informasi secara rinci mengenai individu, lokasi, atau peristiwa dalam suatu setting (ranah) tertentu.
5. Menjelaskan bagaimana hasil deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam bentuk narasi atau laporan kualitatif.
6. Menyusun interpretasi dalam penelitian kualitatif (*interpretation in qualitative research*) dengan memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis.

#### **1.9.6 Keabsahan Data**

Menurut (Creswell, 2016), Mentrangulasi (*triangulate*) yaitu mentrangulasi sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren.

a. Triangulasi Subjek

Triangulasi subjek melibatkan penggunaan berbagai kelompok atau individu yang berbeda sebagai sumber informasi untuk memperoleh pandangan yang lebih luas. Triangulasi subjek diambil dari subjek penelitian yaitu Dipendukcapil Kabupaten Kendal, UPTD Capil wilayah 4, Pemerintah Desa Meteseh, dan masyarakat.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah pendekatan yang menggabungkan berbagai teknik dalam pengumpulan data. Tiga metode yang umum digunakan adalah:

1. Observasi: Pengamatan langsung terhadap objek penelitian guna mendapatkan data empiris tentang fenomena yang sedang diteliti.
2. Wawancara: Pengumpulan data melalui percakapan langsung dengan individu yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terkait topik penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan pegawai instansi pemerintah, pengguna layanan, atau pihak terkait lainnya.
3. Dokumentasi: Pengumpulan data dari sumber tertulis atau dokumen resmi, seperti laporan tahunan, kebijakan, prosedur, atau arsip yang relevan dengan penelitian. Ini memberikan bukti yang lebih objektif dan terstruktur.

c. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan dalam memperkuat validitas data dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang berbeda untuk

menggambarkan suatu fenomena secara lebih menyeluruh. Peneliti mengumpulkan dan memeriksa data yang didapat dari observasi, wawancara, dan pengujian data. Selanjutnya membandingkan hasil dari observasi dengan hasil wawancara, serta membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang tersedia.