

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Secara umum pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan lain dengan menyediakan barang, jasa, atau layanan tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, pelayanan mengacu pada sebuah kegiatan yang dilakukan pemerintah atau instansi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan akses yang mudah dan fasilitas yang memadai. Menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) , pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian pelayanan publik yang prima pada dasarnya merupakan sebuah wujud kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan publik pemerintah memiliki peran yang penting, karena pelayanan publik menjadi sebuah indikator atau tolak ukur utama kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah terdiri dari beberapa jenis, di antaranya seperti pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, dan lain sebagainya.

Setiap masyarakat pasti menginginkan pelayanan prima dari pemerintah, namun pada kenyataannya masih sering ditemukan pelayanan yang kurang

maksimal dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya hal tersebut maka tidak jarang bahwa pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sering menuai kritikan dari masyarakat. Kementerian Pendayagunaan dan Aparatur Negara mengeluarkan surat keputusan nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik guna memberikan perubahan terhadap pola kerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik. Pada keputusan tersebut dijelaskan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik yang prima, yakni prinsip kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Melalui keputusan tersebut, pemerintah diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi yang berada di tingkat pemerintah daerah yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan dokumen dan data kependudukan. Pada pelayanan administrasi kependudukan mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan masyarakat. Pelayanan kependudukan meliputi pelayanan dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), sedangkan dalam hal pencatatan sipil meliputi penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, hingga Akta Kematian. Setiap warga negara wajib memiliki dokumen dan data kependudukan

sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, karena dokumen dan data kependudukan merupakan sebuah hal yang penting, dokumen dan data kependudukan memberikan kejelasan mengenai status dan identitas seorang warga negara, selain itu dokumen dan data kependudukan membantu dalam kepentingan administrasi dan pelayanan publik serta dapat juga memberikan perlindungan hukum (Widyoko, 2022).

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima serta pemberian kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang mengeluarkan program pelayanan, yakni program jemput bola. Pelayanan jemput bola merupakan sebuah pelayanan yang dilakukan oleh sebuah instansi dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung. Biasanya dalam pelayanan jemput bola ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja sama dengan desa atau kelurahan, puskesmas, rumah sakit, dan sekolah lalu memberikan pelayanan di tempat sesuai jadwal yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan administrasi jemput bola yang biasanya dilakukan adalah pelayanan kependudukan seperti perekaman dan penerbitan KTP elektronik dan penerbitan KK, kemudian pelayanan pencatatan sipil seperti penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, hingga Akta Kematian, serta pelayanan informasi administrasi kependudukan lainnya.

Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sebenarnya telah dilakukan sejak tahun

2010, namun cakupan wilayahnya belum luas yakni hanya masuk ke desa saja dimana tempat pelaksanaannya berada di balai desa atau kantor kelurahan/kepala desa. Seiring berjalannya waktu pelayanan jemput bola yang dilakukan semakin berkembang, di mana mulai tahun 2017 pelayanan jemput bola tidak hanya ke desa saja namun juga ke sekolah-sekolah, lembaga pemasyarakatan, serta lapas. Dan pada tahun 2023, program pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang mengalami perubahan kembali dengan pelayanan yang semakin inklusif, di mana pelayanan jemput bola dilakukan dengan cara mendatangi rumah warga yang belum memiliki dokumen dan data pendidikan secara satu persatu. Program pelayanan jemput bola ini dilakukan untuk menjangkau masyarakat Kabupaten Semarang yang belum memiliki dokumen dan data kependudukan.

Dapat diketahui bahwa Kabupaten Semarang memiliki luas wilayah sebesar 95.020,674 hektare dengan jumlah penduduk sebanyak 1.068.492 jiwa. Wilayah Kabupaten Semarang terbagi dalam 19 kecamatan, 208 desa, dan 27 kelurahan. (sumber: [semarangkab.go.id](http://semarangkab.go.id)). Berkaca pada hal tersebut dapat diketahui bahwa Kabupaten Semarang memiliki wilayah yang luas dengan penduduk yang tersebar hingga ke pelosok desa. Salah satu alasan yang menyebabkan masih ada masyarakat yang belum memiliki dokumen dan data kependudukan adalah adanya masalah keterbatasan akses yang dirasakan oleh masyarakat. Jarak tempuh yang jauh membuat masyarakat yang berada di wilayah pelosok kesulitan untuk mengakses pelayanan karena membutuhkan modal transportasi yang besar sehingga banyak dari masyarakat sulit untuk mengakses pelayanan ke pusat yakni Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tidak hanya keterbatasan jarak namun ditemukan juga keterbatasan fisik seperti masyarakat disabilitas dan masyarakat yang tergolong lanjut usia (lansia). Selain itu juga rata-rata mata pencaharian masyarakat di Kabupaten Semarang adalah petani sehingga tingkat kesadaran mereka akan kepemilikan dokumen dan data kependudukan masih rendah karena mereka terjebak dalam paradigma pelayanan yang berbelit-belit.

Terlepas dari berbagai upaya yang telah dilakukan melalui program jemput bola, Kabupaten Semarang masih menyimpan fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Fenomena tersebut menjadi salah satu alasan dipilihnya Kabupaten Semarang sebagai lokasi penelitian. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di awal penelitian serta informasi yang diperoleh selama proses pra-penelitian, diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang telah aktif melaksanakan program jemput bola ke berbagai wilayah. Namun, masih terdapat Sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut. Kondisi tersebut membuat masyarakat beranggapan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan hanya dapat dilakukan dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Dampak dari hal tersebut membuat Sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan akses, baik karena factor geografis, factor usia, kondisi Kesehatan, maupun keterbatasan mobilitas belum dapat memanfaatkan pelayanan jemput bola dengan optimal.

Adanya kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh terselenggaranya pelayanan, namun

juga tentang kemampuan pemerintah dalam memastikan bahwa informasi mengenai pelayanan dapat diketahui dan diakses oleh seluruh masyarakat sebagai kelompok sasaran. Suatu program pelayanan publik tidak cukup di ukur melalui jumlah kegiatan pelayanan ataupun banyaknya dokumen kependudukan yang diterbitkan, melainkan juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjangkau masyarakat secara merata. Apabila masyarakat belum mengetahui keberadaan suatu program pelayanan, maka tujuan dari program tersebut berpotensi untuk tercapai secara optimal. Oleh karena itu, Kabupaten Semarang menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji kinerja pelayanan administrasi kependudukan jemput bola secara lebih mendalam. Penelitian ini tidak hanya menilai bagaimana pelayanan dilaksanakan, tetapi juga untuk menganalisis sejauh mana kinerja pelayanan mampu mewujudkan pelayanan yang prima.

Adanya keterbatasan-keterbatasan yang dialami oleh masyarakat menjadi salah satu faktor pendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang untuk melakukan program pelayanan jemput bola ke desa-desa baik itu rumah ke rumah, pelayanan ke sekolah, pelayanan ke puskesmas, dan lain sebagainya. Adapun jenis pelayanan yang diberikan adalah pendaftaran kependudukan (perekaman dan penerbitan KTP elektronik serta penerbitan Kartu Keluarga) dan pencatatan sipil (penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan Akta Kematian). Tujuan dari adanya pelayanan jemput bola ini adalah ingin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan. Program jemput bola ini juga merupakan salah satu cara pemerintah menanggapi kebutuhan masyarakat, di

mana saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, efektif, dan mudah diakses. Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang tidak hanya ingin meningkatkan efektivitas dan efisiensi namun juga membuat layanan menjadi semakin inklusif, terutama bagi masyarakat kelompok rentang (lansia), disabilitas, dan masyarakat di daerah terpencil. Secara tidak langsung, pelayanan jemput bola tidak hanya mengatasi keterbatasan akses namun juga sekaligus sarana sosialisasi tentang pentingnya kepemilikan dokumen dan data kependudukan.

Gambar 1.1 Target Capaian Kepemilikan Dokumen dan Data Kependudukan

INDIKATOR TUJUAN/SASARAN PD	SATUAN	KONDISI AWAL (TAHUN 2020)	TARGET CAPAIAN TAHUN KE-						TARGET AKHIR KINERJA (TAHUN 2026)
			2021	2022	2023	2024	2025	2026	
Tertib adminduk		81,83	86,69	87,75	89,00	90,50	91,50	93,00	93,00
Dafduk		81,07	85,00	85,50	86,00	87,00	88,00	90,00	90,00
Kepemilikan Kartu Keluarga	Persen	100,00	100	100	100	100	100	100	100
Kepemilikan KTP-EL	Persen	99,76	100	99,79	99,80	99,82	99,85	99,90	99,90
Kepemilikan KIA	Persen	43,45	55,00	47,70	55,20	61,19	64,15	70,10	70,10
Capil		82,59	88,38	90,00	92,00	94,00	95,00	96,00	96,00
Kepemilikan Akta Kelahiran 0-18 Thn	Persen	96,74	96,50	98,00	98,50	98,75	99,00	99,25	99,25
Kepemilikan Akta Kematian	Persen	84,99	86,00	88,25	91,50	94,50	97,00	98,50	98,50
Kepemilikan Akta Perkawinan	Persen	60,02	85,00	85,00	85,50	87,25	88,00	88,50	88,50
Kepemilikan Akta Perceraian	Persen	88,59	86,00	88,75	92,50	95,50	96,00	97,75	97,75

Sumber: Rencana Strategis Kabupaten Semarang 2021-2026

Tabel 1.1 Capaian Kepemilikan Dokumen dan Data Kependudukan

NO	Nama Dokumen Kependudukan	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
1.	KTP Elektronik	98,10 %	98,29 %	98,98 %
2.	Kartu Identitas Anak (KIA)	45,77 %	60,42 %	62,58 %
3.	Akta Kelahiran	99,10 %	99,30%	99,43%
4.	Akta Perkawinan	67,03%	69.43%	74.91%
5.	Akta Perceraian	90.34%	91.18%	91.89%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas dapat diketahui bahwa gambar 1 menunjukkan target capaian kepemilikan dokumen dan data kependudukan Kabupaten Semarang, sedangkan pada tabel 2 menunjukkan hasil rekapitulasi capaian kepemilikan dokumen dan data kependudukan di Kabupaten Semarang. Melalui tabel yang tersedia dapat diketahui bahwa kepemilikan dokumen dan data kependudukan di Kabupaten Semarang mengalami peningkatan dan melebihi target yang ditentukan. Sejak adanya peningkatan pelayanan jemput bola yang semakin inklusif pada tahun 2023 kepemilikan dokumen dan data kependudukan mengalami peningkatan, sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan jemput bola berhasil membantu peningkatan kepemilikan dokumen dan data kependudukan.

Program pelayanan jemput bola dalam administrasi kependudukan tidak hanya dilaksanakan di Kabupaten Semarang saja. Dalam beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa program jemput bola juga telah dilaksanakan pada sejumlah daerah di Indonesia. Lokabora dan Fithriana (2018) telah melakukan

penelitian di Kabupaten Malang mengenai inovasi jemput bola administrasi kependudukan yang disingkat “Jebol Anduk”. Pada penelitian tersebut, mereka menemukan bahwa pelayanan jemput bola yang ada di sana didukung oleh sarana mobil keliling yang mana hal tersebut mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan public berdasarkan enam standar pelayanan public yang mereka gunakan, yakni prosedur, waktu penyesuaian, waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana prasarana, dan kompetensi pegawai. Namun di samping itu, masih terdapat juga kendala dalam pengimplementasian inovasi tersebut, yakni adanya keterbatasan blangko e-ktip dan jaringan internet yang tidak stabil.

Di kota Surabaya juga terdapat program serupa, penelitian yang dilakukan oleh Saddam dan Arif (2023) membahas mengenai program jemput bola yang diberi nama KALIMASADA. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa, program pelayanan jemput bola yang ada memiliki kontribusi terhadap adanya peningkatan kesadaran masyarakat dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, program KALIMASADA ini masih perlu disosialisasikan Kembali kepada masyarakat, agar masyarakat semakin mengetahui program ini.

Penelitian lain oleh Eva dan Fithriana (2019) mengkaji mengenai pelayanan jemput bola yang didukung dengan penggunaan mobil keliling di Kota Batu. Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan jemput bola yang dilaksanakan telah berjalan efektif dan kualitas pelayanan administrasi pun meningkat. Adanya dukungan penggunaan mobil keliling membuat masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang masih menjadi tantangan

dalam program ini adalah jaringan yang tidak stabil ketika pelayanan dilaksanakan dan masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan.

Selanjutnya Putri (2023) juga menemukan adanya pelayanan jemput bola yang dilaksanakan melalui balai RW di Kelurahan Bongkaran. Dalam penelitiannya, Putri menjelaskan bahwa pelayanan jemput bola telah memenuhi standar pelayanan public yang sesuai dengan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2003, selain itu program pelayanan jemput bola ini juga telah memberikan dampak yang positif bagi masyarakat yakni berupa kemudahan akses bagi mereka yang ingin mengurus dokumen kependudukan.

Penelitian berikutnya terkait pelayanan jemput bola juga telah dilakukan oleh Adawia, Ansari, dan Riskasari (2022). Pada penelitian ini menilai terkait efektivitas program pelayanan jemput bola yang ada di Kabupaten Muna. Penilaian tersebut menggunakan 4 indikator efektivitas menurut Primanda (2017), yakni ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan. Hasil dari penilaian dengan 4 indikator tersebut adalah bahwa program pelayanan jemput bola yang telah dilaksanakan cukup berjalan dengan efektif, namun masih terdapat hambatan yakni kurangnya sosialisasi dan pemantauan program jemput bola yang ada.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai pelayanan jemput bola terkait administrasi kependudukan seringkali lebih berfokus pada seberapa berhasil program tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan pencapaian kepemilikan dokumen kependudukan. Para peneliti terdahulu biasanya

menganalisis hal tersebut dengan menggunakan aspek seperti prosedur pelayanan, lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan, biaya yang dikeluarkan, sarana dan prasarana yang tersedia, serta kemampuan setiap petugas yang melakukan program pelayanan. Kajian-kajian yang sudah ada tersebut biasanya cenderung melihat program pelayanan jemput bola hanya sebagai program teknis yang harus dijalankan saja, sehingga belum banyak yang mendalami dinamika pelaksanaan program di lapangan. Selain itu, Sebagian besar penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagian besar lebih menekankan pada capaian program dan hasil. Sebaliknya, kajian mendalam mengenai kinerja pelayanan yang lebih luas seperti efektivitas pelaksanaan pelayanan, kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, kemampuan petugas Ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, konsistensi pelaksanaan program, dan juga keberlanjutan program pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat masih belum banyak dilakukan. Penelitian mengenai aspek kinerja dalam pelayanan merupakan hal yang yang cukup penting untuk dilakukan, karena dengan begitu kita dapat mengetahui sejauh mana program pelayanan jemput bola dapat memberikan layanan yang berkualitas, efisien, dan responsive kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menilai bagaimana kinerja pelayanan administrasi jemput bola yang ada di Dinas Kependudukan Prncatatan Sipil Kabupaten Semarang dilaksanakan.

Penelitian ini nantinya akan memberikan cara pandang baru mengenai program pelayanan jemput bola untuk administrasi kependudukan, di mana jemput bola tidak hanya dipandang sebagai program teknis saja melainkan sebagai sebuah

bentuk pelayanan publik yang kinerjanya perlu di kaji atau di analisis secara lebih mendalam. Dalam penelitian ini tidak hanya sekedar menilai capaian target atau peningkatan kualitas pelayanan, namun juga menganalisis bagaimana kinerja pelayanan yang ada dipraktikkan dalam program jemput bola, seperti efektivitas pelaksanaan pelayanan, kualitas inetraksi anantara petugas dan masyarakat, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dan juga konsistensi pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan baru mengenai proses pengelolaan pelayanan public yang berkelanjutan, dapat terkoordinasi dengan baik, serta dapat dipertanggungjawabkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka menghasilkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan administrasi kependudukan jemput bola yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang pada tahun 2024-2025?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam pelayanan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang pada periode tahun 2024–2025.
2. Untuk mengidentifikasi apa saja faktor penghambat dan pendukung yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengimplementasikan pelayanan jemput bola.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi literatur ilmiah yang berkaitan dengan tata kelola pelayanan publik yang inovatif dan responsif, khususnya pada pelayanan jemput bola yang mana sebagai upaya dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan kependudukan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki topik serupa seperti dalam hal pelayanan publik dan pelayanan administrasi kependudukan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi program pelayanan jemput bola yang tengah

dilaksanakan. Selain itu, hasil dari penelitian ini dapat juga digunakan sebagai referensi untuk merumuskan solusi dan kebijakan yang lebih efektif untuk mengatasi permasalahan atau kendala dalam mengelola program pelayanan jemput bola.

## **2. Bagi Peneliti**

Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi para peneliti yang lain yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai pelayanan publik khususnya dalam pelayanan jemput bola. Temuan penelitian ini dapat menambah wawasan atau pengetahuan mengenai pengembangan pelayanan publik berbasis jemput bola.

## **3. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai adanya program pelayanan publik jemput bola dalam administrasi kependudukan. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam administrasi kependudukan khususnya masyarakat yang ada di daerah terpencil. Melalui penelitian ini, diharapkan juga dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Kinerja Pelayanan**

Pelayanan publik adalah hak dasar yang dimiliki oleh setiap warga negara dan wajib dipenuhi oleh negara sebagai bagian dari tanggung jawab

pemerintah dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai seluruh kegiatan pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan yakni masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan juga harus didasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang baik, yakni kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, keadilan, efektivitas, efisiensi, tanggung jawab dan akuntabilitas (Emiliani & Atong, 2023). Dengan demikian, agar kebutuhan masyarakat terpenuhi, pelayanan publik membutuhkan adanya tata kelola yang profesional, adil, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, kinerja pelayanan menjadi salah satu komponen yang penting. Kinerja pelayanan berfungsi untuk menilai sejauh mana organisasi pemerintah mampu melaksanakan fungsi pelayanan kepada setiap masyarakat. Selain itu, kinerja pelayanan juga digunakan untuk mengetahui sejauh mana aparatur berhasil dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu (Samsudin, 2016). Kinerja pelayanan dalam hal pelayanan publik membantu menggambarkan hasil kerja dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana hasil kerja tersebut dapat juga menjadi cerminan kualitas pelayanan yang berlangsung. Kinerja pelayanan publik secara operasional meliputi berbagai aspek penting, seperti manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, prosedur yang harus diikuti, persyaratan teknis dan administratif, rincian biaya yang dibutuhkan, waktu penyelesaian, aparatur yang terlibat dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, dan ketersediaan informasi

tentang layanan tersebut (Emilia & Atong, 2023).

Inti dari kinerja pelayanan publik dapat dirangkum dalam karakteristik pelayanan yakni layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas tinggi. Ada tiga cara untuk mengamati kinerja pelayanan yakni, kinerja kebijakan (berkaitan dengan bagaimana kebijakan diterapkan), kinerja administrative (bagaimana administrasi dijalankan), kinerja operasional ( bagaimana proses yang terjadi sehari-hari). Oleh karena itu, kinerja pelayanan tidak hanya menilai hasil pelayanan saja, namun juga menilai tentang cara aparatur bekerja, sikap petugas, kemampuan yang dimiliki, dan kesesuaian terhadap prosedur dalam proses pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Salah satu model pengukuran kinerja yang sering digunakan adalah model yang dikemukakan oleh Dwiyanto. Menurut Dwiyanto, kinerja pelayanan publik dapat diukur dengan lima indikator utama yakni, produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas (Dwiyanto, et al., 2017). Kelima indikator ini, digunakan untuk memberikan gambaran kinerja pelayanan publik secara keseluruhan, baik dari segi kualitas maupun jumlah. Indikator yang pertama adalah produktivitas, indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi dari pelayanan. Menurut Dwiyanto, produktivitas pada umumnya diketahui sebagai perbandingan antara input dan output, yang dalam hal ini berarti perbandingan antara cara kerja petugas dan apa yang dihasilkan petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, produktivitas menunjukkan kemampuan aparatur

dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan pelayanan yang cepat yang sesuai dengan target, dan tentunya dalam waktu yang cepat pula.

Indikator yang kedua adalah kualitas pelayanan, di mana indikator ini memberikan gambaran mengenai mutu pelayanan yang diberikan petugas dan yang diterima oleh masyarakat. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui kepuasan masyarakat terhadap setiap proses pelayanan yang diterima, misalnya seperti dalam hal ketepatan waktu, keramahan petugas, kenyamanan tempat atau lingkungan pelayanan, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Kualitas pelayanan menjadi parameter untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Dwiyanto, et al., 2017).

Indikator yang ketiga adalah responsivitas, dalam indikator ini menggambarkan tentang kemampuan organisasi publik dalam mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun agenda pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik, yang mana semua hal tersebut sesuai dengan aspirasi dari masyarakat. Secara singkat, responsivitas dapat diartikan sebagai keselarasan antara pelayanan yang diberikan organisasi publik dan kebutuhan masyarakat. Apabila program pelayanan yang diberikan tidak sesuai maka sebuah organisasi public dinilai memiliki responsivitas yang rendah.

Indikator yang keempat adalah responsibilitas, indikator ini memberikan gambaran mengenai kesesuaian pelaksanaan program pelayanan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan

organisasi publik. Responsibilitas lebih menekankan pada keselarasan antara aturan dan standar yang sudah ditetapkan oleh organisasi pelayanan publik dengan pelaksanaan program yang diberikan kepada masyarakat (Dwiyanto dalam Samsuddin, 2016). Lalu indikator yang terakhir menurut Dwiyanto adalah akuntabilitas, indikator ini diukur melalui tanggung jawab dari petugas dan keamanan tempat pelayanan (Samsuddin, 2016). Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan selaras dengan kepentingan publik. Akuntabilitas ini memperjelas bahwa organisasi publik atau penyelenggara pelayanan wajib memberikan pertanggungjawaban dan penjelasan untuk setiap kegiatan yang dilakukan.

Selain pendekatan dari Dwiyanto, pengukuran kinerja pelayanan publik dapat juga menggunakan teori kinerja pelayanan dari Kumorotomo. Ada empat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan menurut Kumorotomo, yang pertama adalah efisiensi di mana indikator ini memperlihatkan tentang kesuksesan petugas dalam memberikan pelayanan dengan lancar dan dengan waktu yang telah ditentukan, dalam kata lain pelayanan telah dijalankan dan selesai dengan tidak bertele-tele. Dalam efisiensi, integritas pegawai, kemampuan, kedisiplinan, dan profesionalitas menjadi hal yang sangat penting dan berkaitan erat (Zainudin, 2015). Indikator yang kedua adalah efektivitas, indikator ini berkaitan dengan pencapaian tujuan dari organisasi pelayanan publik. Efektivitas ini mengukur sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi pelayanan publik telah tercapai.

Keberhasilan para pegawai dalam pelaksanaan tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, menunjukkan seberapa efektif kinerja aparatur.

Indikator yang ketiga adalah keadilan, di mana dalam pelayanan publik keadilan ini merujuk pada pemberian pelayanan secara merata tanpa pengecualian, dimana pelayanan diberikan tanpa membedakan status sosial. latar belakang, ataupun kepentingan tertentu. Indikator ini menegaskan bahwa setiap warga negara atau masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik (Kumorotomo dalam Zainudin, 2015). Dan indikator yang terakhir adalah daya tanggap, indikator ini memberikan berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan tanggap. Dalam hal ini, daya tanggap merupakan salah satu hal yang cukup penting, karena melalui indikator ini dapat diketahui seberapa cepat aparatur atau pegawai menangani keluhan, merespon berbagai masalah pelayanan yang terjadi, dan bagaimana aparatur berkomunikasi (Zainudin, 2015).

### **1.5.2 Teori Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas merupakan sebuah aspek pokok atau utama dalam pelayanan publik. Menurut Juran (dalam Meilyta & Suryani, 2021), kualitas dapat didefinisikan sebagai kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Deming (1982) mengatakan bahwa kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang (Meilyta & Suryani, 2021). Dalam

konteks pelayanan publik, kualitas tidak hanya sekedar ketepatan teknis, namun juga tentang sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi hak, kebutuhan, dan harapan dari masyarakat. Dengan demikian dan dalam hal ini, kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan suatu instansi pemerintah untuk bisa memberikan layanan yang sesuai dengan standar, prosedur, serta harapan masyarakat. Konsep pelayanan sendiri menurut Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara, merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dapat dijelaskan dengan spesifik sebagai pemberian hak-hak dasar kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pada dasarnya pelayanan memiliki arti melayani orang lain, maka harus dilakukan sebagai bentuk pengabdian secara profesional agar mereka memperoleh kepuasan dan manfaat dari layanan yang diterima.

Kualitas Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu konsep yang berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan dengan bagaimana masyarakat menilai baik atau buruknya suatu pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan akan langsung berdampak pada meningkatnya persepsi positif dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Peningkatan kualitas

pelayanan publik harus terus dilakukan agar masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan harapan mereka. Ada berbagai cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan, pemberian pelatihan kepada para pegawai yang bekerja dalam instansi pelayanan publik, melakukan reformasi birokrasi, dan lain sebagainya (Hendrayady, et al., 2023). Untuk mengukur kualitas pelayanan publik terhadap suatu instansi pemerintahan, maka diperlukan adanya standar pelayanan. Standar pelayanan biasanya berisi indikator-indikator penilaian kualitas pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Indikator-indikator yang digunakan dalam standar pelayanan publik telah ditetapkan dalam PermenPAN-RB No. 17 Tahun 2017, di mana di dalamnya mencakup prinsip, aspek, dan indikator yang diperlukan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut Albrecht et. al (dalam Hendraydy, et al., 2023) kualitas pelayanan publik merupakan hasil dari interaksi antara sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi pelayanan, dan pelanggan penerima layanan, serta metode penyampaian pelayanan oleh lembaga penyedia layanan. Sehingga dari hal tersebut dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh dua faktor, yakni faktor sistem dan faktor manusia. Di dalam faktor sistem dan faktor manusia terdapat faktor internal dan eksternal yang mampu mempengaruhi kualitas pelayanan. Contoh dari faktor internal yakni, kompetensi atau SDM yang dimiliki petugas, ketersediaan sarana dan prasarana, SOP atau prosedur kerja, adanya inovasi dan pemanfaatan teknologi,

serta budaya kerja dalam suatu organisasi. Sedangkan Faktor eksternal meliputi, kebutuhan dan harapan masyarakat, kebijakan atau regulasi dari pemerintah, dukungan anggaran, adanya perkembangan teknologi informasi, dan kondisi geografis serta demografis suatu wilayah.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, & Berry dalam (Hendrayady, et al., 2023) untuk mengukur kualitas pelayanan yang telah dirasakan secara nyata oleh masyarakat terdapat indikator pengukur kualitas pelayanan yang tertuang dalam 5 dimensi utama yang biasanya disebut dengan model SERVQUAL, yakni :

1. Tangibles (Bukti Fisik), yakni suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang ditunjukkan melalui kenyamanan fasilitas fisik seperti gedung, sarana prasarana, dan perangkat lainnya.
2. Reliability (Kehandalan), yakni kemampuan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat dan dapat diandalkan. Hal tersebut dapat ditunjukkan melalui ketepatan waktu saat datang, keakuratan data rekam, serta kejelasan informasi. Dalam hal ini, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan juga memiliki peran yang penting karena dari sinilah salah satu faktor masyarakat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yakni kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu masyarakat dalam memberikan layanan yang cepat. Contoh dari hal ini adalah seperti kemampuan dalam menanggapi

keluhan, memberikan pengarah dan penjelasan informasi terkait layanan dengan bijaksana, membantu masyarakat yang memiliki kondisi khusus (lansia dan disabilitas). Dalam hal ini, daya tanggap suatu petugas memiliki peran yang sangat penting, karena apabila petugas menerapkan semua contoh di atas dan membuat masyarakat mengerti, maka hal ini menjadi salah satu wujud keberhasilan prestasi kerja.

4. Assurance (Jaminan), yakni kemampuan, pengetahuan, dan kesopanan yang dimiliki oleh petugas dalam menyampaikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat. Contoh dari hal ini adalah seperti petugas memastikan layanan berjalan dengan tepat waktu, petugas memberikan jaminan legalitas resmi, jaminan adanya operator/petugas yang ahli, dan jaminan keamanan terkait data kependudukan.
5. Empathy (Empati), yakni kesediaan petugas dalam memberikan layanan khusus kepada masyarakat, hal ini meliputi keramahan dan kesopanan petugas kepada masyarakat, adanya komunikasi yang baik, petugas yang penuh perhatian dan membantu pelanggan dengan senang hati. Empati merupakan suatu sikap mau mengerti dan melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh, penuh pengertian dan perhatian, simpatik, dan mau terlibat dalam persoalan yang sedang dihadapi.

Dengan adanya dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, maka hal tersebut dapat diterapkan secara keseluruhan atau sebagian sesuai dengan situasi dan kondisi organisasi/ instansi pemerintah.

Setiap daerah memiliki jumlah penduduk dan potensi yang berbeda-beda, sehingga perlu untuk terus menyesuaikan.

### **1.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam melakukan sebuah penelitian, agar dapat menemukan sebuah ide/gagasan baru serta menjadi pembanding, maka dibutuhkan adanya penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu membantu peneliti untuk dapat menghasilkan kebaruan penelitian. Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu, yang dapat dijadikan sebagai pembanding dan tolak ukur dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Marselus Yollan Lokabora dan Noora Fithriana (2018) dengan judul penelitian “Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Pada penelitian tersebut memiliki rumusan masalah untuk menganalisis bagaimana “jebol anduk” menjadi inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, serta mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program tersebut. Dalam menganalisis inovasi “jebol anduk”, peneliti menggunakan 6 standar pelayanan publik sebagai tolak ukur, yakni Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana-prasarana, dan Kompetensi pegawai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang kemudian menghasilkan temuan penelitian bahwa pelayanan “jebol anduk” yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten

Malang telah berjalan dengan baik dan dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan penilaian terhadap 6 indikator standar pelayanan publik yang dijadikan sebagai tolak ukur, seperti pada prosedur pelayanan yang telah sesuai dengan ketentuan, waktu penyelesaian yang efektif dan efisien, biaya pelayanan yang gratis, produk pelayanan sudah sesuai dengan yang ditetapkan, sarana dan prasarana yang memadai yakni adanya bus/mobil keliling yang memiliki fasilitas lengkap, dan kompetensi pegawai dinilai sudah bertanggung jawab, sopan, dan ramah dalam memberikan pelayanan. Namun di samping itu, masih terdapat faktor penghambat dalam pelayanan seperti jaringan internet yang tidak stabil, tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah akan kepemilikan dokumen kependudukan, dan blangko pembuatan E-KTP dari pemerintah pusat yang terbatas persediaannya.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Achmad Kautsar Azmi Saddam dan Lukman Arif (2023) dengan judul penelitian “Pelayanan Jemput Bola Dalam Program Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan (KALIMASADA) Di Kota Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan jemput bola dalam program KALIMASADA yang terjadi di Kelurahan Dukuh Setro, dan yang menjadi fokus penelitian adalah tentang pelaksanaan pelayanan jemput bola dalam program KALIMASADA di Kelurahan Dukuh Setro dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah tersebut. Untuk menganalisis inovasi pelayanan tersebut, peneliti menggunakan 6 standar pelayanan yakni Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana-prasarana, dan Kompetensi pegawai sebagai tolak ukur. Metode

yang digunakan dalam pelayanan ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif sehingga menghasilkan temuan penelitian di mana inovasi pelayanan jemput bola dalam program KALIMASADA di Kelurahan Dukuh Setro, jika dinilai dari 6 standar pelayanan yang dijadikan sebagai tolak ukur telah berkontribusi atau berhasil dalam peningkatan kualitas pelayanan serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap administrasi kependudukan. Hal tersebut dibuktikan dengan proses pemberian pelayanan yang telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun walaupun pelayanan sudah dinilai mampu berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan dan peningkatan kesadaran masyarakat, masih perlu untuk dilakukan sosialisasi akan program terkait agar masyarakat semakin mengetahui program inovasi tersebut.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Veronika Eva dan Noora Fithhriana (2019) dengan judul penelitian “Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dengan Adanya Mobil Keliling (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui adanya mobil keliling di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penilaian ini menjadikan 6 indikator standar pelayanan sebagai tolak ukur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan menggunakan sumber data utama, primer, dan sekunder. Ditinjau dari standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk layanan, sarana-prasarana, dan kompetensi pegawai, menunjukkan bahwa adanya mobil keliling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menggunakan sistem jemput

bola mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, di mana masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke tempat untuk bisa memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Mobil keliling akan datang ke desa/kelurahan dan sekolah menengah atas se-kota Batu untuk memberikan pelayanan, sehingga masyarakat hanya cukup menunggu jadwal pelayanan saja. Namun dari penelitian ini, dapat diketahui juga bahwa masih terdapat kendala dalam pelaksanaan, yakni adanya jaringan kurang memadai dan tingkat kesadaran masyarakat akan kepemilikan administrasi kependudukan yang rendah.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Annisa Salsa Bila Putri (2023), dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan melalui balai RW di Kelurahan Bongkaran sudah memenuhi standar pelayanan publik. Fokus dari penelitian ini adalah pelaksanaan inovasi jemput bola administrasi kependudukan “jebol anduk” serta bagaimana dampak positif dari pelaksanaan program tersebut yang mengacu pada Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait standar pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan memperoleh temuan hasil bahwa pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yang dilakukan di balai RW Kelurahan Bongkaran telah sesuai dengan standar yang ada pada Keputusan Menteri PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, dan dari adanya program pelayanan jemput bola tersebut masyarakat memperoleh dampak positif, di mana masyarakat dipermudah dalam

mengurus dokumen kependudukan sehingga tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil maupun kantor kelurahan.

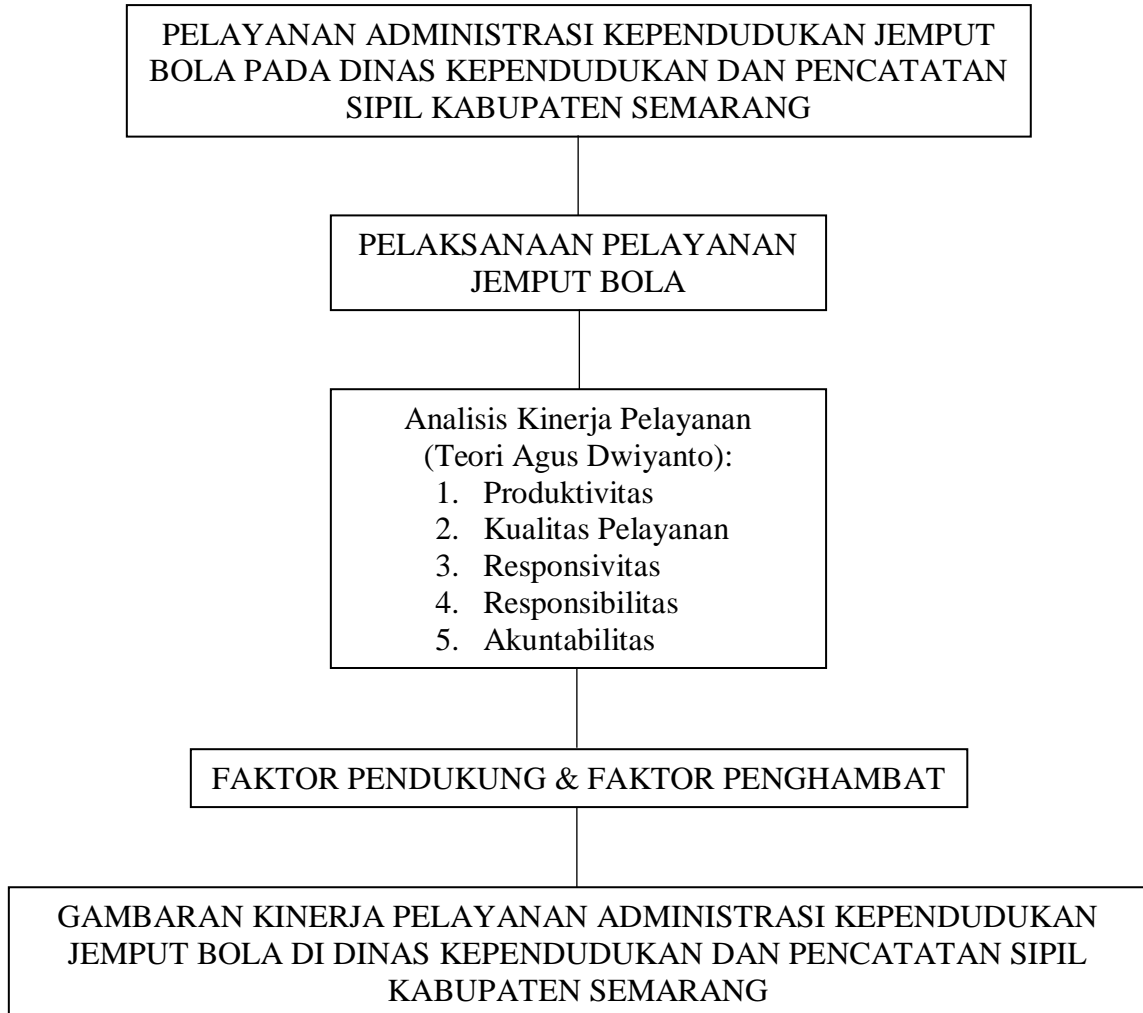
Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Andi Rabia Adawia, Isa Ansari, dan Riskasari (2022), dengan judul penelitian “Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Dalam Mengoptimalkan pelayanan Kependudukan di Kabupaten Muna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas program jemput bola (jebol) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kependudukan. Untuk mengukur efektivitas program tersebut, peneliti menggunakan 4 indikator efektivitas menurut (Primanda, 2017) antara lain, Ketetapan sasaran, Sosialisasi program, Tujuan program, dan Pemantauan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dan menghasilkan temuan bahwa berdasarkan 4 indikator penilaian efektivitas yang digunakan, pada indikator ketetapan sasaran sudah dinilai efektif dan tepat sasaran, untuk indikator sosialisasi program dinilai kurang efektif karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui program jemput bola ini, untuk indikator tujuan program dinilai sudah efektif, karena program jemput bola, telah berhasil mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, dan untuk indikator pemantauan dinilai masih kurang efektif karena pemantauan terbagi menjadi 2, yakni langsung dan tidak langsung.

Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dapat diketahui bahwa rata-rata fokus penelitian pelayanan jemput bola

yang dilakukan adalah berkaitan dengan efektivitas dengan menggunakan tolak ukur standar pelayanan serta mengidentifikasi faktor pendukung serta penghambat, oleh karena itu perbedaan penelitian ini dan penelitian yang telah dilakukan adalah penelitian ini akan membahas lebih lanjut mengenai Inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola dengan lebih menekankan pada perspektif tata kelola untuk mengetahui bagaimana inovasi jemput bola diimplementasikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Berdasarkan hal tersebut, penelitian yang akan dilakukan ini merupakan sebuah penelitian baru dan tidak ada unsur kesamaan dengan penelitian sebelumnya.

## 1.7 Kerangka Berpikir

Tabel 1.2 Kerangka Berpikir



## 1.8 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.3 Tabel Operasionalisasi Konsep

No	Dimensi	Indikator	Sub-indikator
1.	Produktivitas	a. Intensitas pelaksanaan pelayanan jemput bola b. Jangkauan pelayanan kepada masyarakat c. Hasil pelayanan yang dilakukan d. Pemanfaatan sumberdaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frekuensi pelaksanaan kegiatan, jumlah desa/kelurahan yang dijangkau, jumlah dokumen yang diproses dalam satu kegiatan.</li> <li>• Program dilaksanakan secara rutin atau incidental, adanya perencanaan tahunan, konsistensi pelaksanaan dari waktu ke waktu.</li> <li>• Jumlah dokumen kependudukan yang diproses saat kegiatan jemput bola, dan apakah dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu</li> <li>• Pembagian tugas aparatur. Optimalisasi kendaraan dan peralatan, efektivitas penggunaan anggaran dan SDM.</li> </ul>
2.	Kualitas Pelayanan	a. Kemudahan akses pelayanan b. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan pelayanan c. Tingkat kepuasan terhadap proses pelayanan d. Pengalaman masyarakat selama mengikuti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan akses, tidak perlu datang ke kantor, penghematan biaya transportasi dan waktu.</li> <li>• Sikap dan keramahan petugas saat melayani, penjelasan yang dapat dimengerti, masyarakat dengan mudah memahami persyaratan pelayanan.</li> <li>• Kepuasan terhadap sikap petugas, kepuasan terhadap kecepatan pelayanan, kepuasan terhadap hasil dokumen.</li> <li>• Kesan yang diterima masyarakat, hambatan yang dialami, perbandingan</li> </ul>

		pelayanan jemput bola	dengan pelayanan di kantor.
3.	Responsivitas	<p>a. Kesesuaian program dengan kebutuhan masyarakat</p> <p>b. Kemampuan instansi dan petugas dalam menyesuaikan jadwal dan lokasi, serta merespon keluhan masyarakat saat pelayanan</p> <p>c. Ketepatan sasaran pelaksanaan pelayanan jemput bola</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Program menasar wilayah yang membutuhkan, pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.</li> <li>• Penyesuaian dengan kondisi geografis, koordinasi dengan pemerintah desa, fleksibilitas jadwal pelayanan. Petugas mampu menanggapi pertanyaan dan keluhan serta dapat memberikan solusi atas kendala pelayanan.</li> <li>• Fokus pada wilayah dengan akses yang sulit/terdapat kelompok rentan, tidak hanya wilayah yang mudah di jangkau.</li> </ul>
4.	Responsibilitas	<p>a. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan SOP</p> <p>b. Kepatuhan aparaturnya terhadap regulasi</p> <p>c. Konsistensi penerapan kebijakan di lapangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan, tidak melanggar aturan administrasi kepedudukan.</li> <li>• Tidak adanya pungutan liar, pelayanan gratis sesuai aturan, penerapan kebijakan secara konsisten.</li> <li>• Kebijakan jemput bola diterapkan secara seragam, tidak terjadi perbedaan perlakuan antar wilayah.</li> </ul>
5.	Akuntabilitas	<p>a. Keterbukaan informasi pelayanan</p> <p>b. Kejelasan alur dan biaya pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informasi jadwal diumumkan secara terbuka, transparansi persyaratan, tidak ada informasi yang ditutup-tutupi.</li> <li>• Adanya penjelasan mengenai tidak adanya</li> </ul>

		<p>c. Mekanisme pelaporan dan pertanggung jawaban</p> <p>d. Kejelasan alur penanganan pengaduan</p>	<p>pungutan biaya, alur pelayanan jelas dari awal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya laporan kegiatan, dokumentasi kegiatan.</li> <li>• Tersedianya saluran pengaduan, prosedur penanganan keluhan, tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.</li> </ul>
--	--	---	---

## 1.9 Metodologi Penelitian

Secara umum metode penelitian merujuk pada serangkaian teknik atau langkah yang digunakan dengan sistematis dan ilmiah guna menganalisis, mengumpulkan, dan menginterpretasi data dengan tujuan tertentu. Metode penelitian dipilih dengan cermat dan sesuai dengan permasalahan yang ingin dipecahkan dalam sebuah penelitian dan bertujuan untuk memperoleh hasil yang valid, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Kothari (dalam Waruwu 2023:2897), metode penelitian sebagai teknik pengumpulan data untuk memecahkan masalah, menemukan solusi, dan teknik untuk membangun hubungan antara data dan metode dengan mengevaluasi hasil penelitian secara akurat.

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis bagaimana proses tata kelola yang ada pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, serta untuk menganalisis mengapa dalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut

masih ditemukan kendala atau Hambatan. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menyelidiki atau mencari tahu tentang fenomena sosial yakni yang berkaitan dengan aktivitas manusia seperti proses tata kelola yang dilakukan oleh suatu instansi/dinas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pengertian penelitian kualitatif deskriptif yakni suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia, di mana fenomena tersebut dapat berbentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan serta perbedaan fenomena satu dengan lainnya (Rusandi & Rusli, 2021).

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif ini lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap sebuah fenomena sosial yang terjadi, yang dalam hal ini adalah proses tata kelola yang terjadi pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Semarang. Dengan menggunakan metode ini, peneliti akan mengeksplorasi bagaimana proses tata kelola yang terjadi seperti mulai dari proses identifikasi kebutuhan masyarakat, proses perencanaan, hingga proses pelaksanaan. Metode penelitian ini cocok untuk menganalisis faktor atau penyebab terjadinya hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut. Dalam metode kualitatif deskriptif ini, teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan inovasi pelayanan.

### **1.9.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Semarang, yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Program inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola merupakan program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dan ditujukan untuk seluruh warga Kabupaten Semarang, sehingga penelitian ini akan fokus kepada Disdukcapil dan pihak lain yang memiliki kerja sama, serta masyarakat Kabupaten Semarang.

Waktu penelitian direncanakan akan dilakukan selama 3-4 bulan, dimulai dari persiapan penelitian, proses pengumpulan data, proses analisis data, hingga penyusunan laporan.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan cara memilih narasumber. Informan atau narasumber yang dipilih dalam penelitian ini merupakan pihak yang telah memahami permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola ini, peneliti menggunakan informan yang memiliki kaitan atau memahami program tersebut, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Perangkat Desa penerima pelayanan jemput bola, dan Masyarakat penerima layanan.

#### 1.9.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis data, yakni data primer dan data sekunder.

##### a. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi yang dikumpulkan dan diperoleh secara langsung oleh peneliti pada saat proses penelitian. Menurut Sugiyono (dalam Andini 2023:19), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data langsung dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer akan diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak terkait, di antaranya:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.
2. Perangkat Desa yang bekerja sama untuk melaksanakan program inovasi pelayanan.
3. Masyarakat yang menerima program inovasi pelayanan.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dapat diperoleh dari buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan dokumentasi-dokumentasi yang telah ada sebelumnya. Sugiono (dalam Andini 2023:19) menyatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul

data, misalnya lewat orang lain, atau lewat dokumen.

Pada penelitian kali ini, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, dokumentasi resmi oleh pemerintah, penelitian terdahulu, laporan dari media, serta studi literatur yang relevan dengan topik pembahasan.

### **1.9.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu hal yang penting dalam penelitian, karena melalui teknik pengumpulan data peneliti mampu memperoleh data yang merupakan unsur utama guna mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data secara langsung dan tidak langsung, yakni melalui wawancara kepada informan yang telah ditetapkan, observasi langsung terhadap kondisi lapangan serta melalui dokumentasi .

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah proses mengumpulkan data melalui interaksi secara langsung antara peneliti dan partisipan penelitian, dengan kata lain wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber (Berg, 2020, Rubin & Rubin, 2011). Proses pengumpulan data wawancara dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung yakni melalui platform digital seperti telepon, zoom, video call, sesuai dengan kondisi yang ada. Dalam proses wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau informan yang telah dipilih sebelumnya guna memperoleh informasi terkait program

inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

## 2. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap fenomena atau objek penelitian secara langsung. Menurut Creswell dalam (Daruhadi & Sopiati, 2024:5428), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan melihat langsung peristiwa dari perilaku subjek penelitian atau situasi pada tempat terjadinya peristiwa. Denzin & Lincoln (2009) menyatakan bahwa prinsip utama observasi adalah tidak melakukan intervensi (non interventionisme) yang berdampak memanipulasi dan menstimulasi subjek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dapat dilakukan ketika program inovasi pelayanan administrasi kependudukan jemput bola oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang sedang dilaksanakan, di mana peneliti dapat melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan program tersebut.

## 3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, dokumentasi juga termasuk ke dalam teknik pengumpulan data. Menurut Sudaryono (2019), teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, seperti buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, dan data-data penelitian yang relevan. Dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini dapat berupa laporan kegiatan pelaksanaan program inovasi, foto terkait program, serta data lainnya yang relevan.

### **1.9.6 Analisis dan Interpretasi Data**

Dalam sebuah penelitian kualitatif, analisis dan interpretasi data merupakan hal yang sangat penting, karena melalui kedua hal tersebut memiliki tujuan untuk memahami fenomena atau permasalahan yang diteliti secara mendalam, serta memberikan penjelasan terkait data yang telah dikumpulkan. Noeng Muhadjir (1998:104) memberikan pendapat bahwa analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain.

Miles & Huberman dalam (Zulfirman R. , 2022) membagi analisis data dalam beberapa alur atau tahapan , di antaranya adalah :

#### **1. Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian hasil wawancara dari narasumber yang telah ditetapkan dicocokkan dengan hasil data observasi, dan dokumentasi untuk memastikan data yang diperoleh dengan kondisi lapangan yang ada.

#### **2. Reduksi Data**

Pada tahap reduksi data, dilakukan proses seleksi atau pemilihan, serta penyederhanaan terhadap semua data yang sudah diperoleh dan dicatat selama penelitian. Tujuan dari reduksi data adalah untuk menggolongkan, memperjelas, mengarahkan, serta membuang dan menyederhanakan hal-hal

yang kurang penting. Sehingga dengan demikian, hasil penelitian dapat dipahami dengan jelas.

### 3. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti menyajikan data yang telah diperoleh dengan sistematis. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memberikan gambaran tertentu atau menyeluruh dari hasil penelitian yang diperoleh. Proses ini akan memudahkan peneliti dalam memahami masalah yang terjadi, serta mampu membantu peneliti untuk menemukan kesimpulan dari penelitian.

### 4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan proses terakhir dalam analisis data. Kesimpulan dapat diambil dari data-data yang telah diperoleh yang telah di analisis dan diinterpretasikan serta telah di cek kebenarannya.

Melalui kesimpulan yang telah ditarik, maka dapat memberikan penjelasan terkait hasil penelitian yang telah diperoleh.

## **1.9.7 Kualitas Data**

Data merupakan sebuah hal yang penting dalam suatu penelitian, karena melalui data peneliti mampu memperoleh informasi untuk memecahkan masalahnya. Dalam sebuah penelitian, seorang peneliti harus memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang berkualitas. Untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang benar dan dapat dipercaya, maka diperlukan adanya uji keabsahan data.