# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia (WNI) memiliki hak yang setara untuk memperoleh dokumen kependudukan sebagai bagian dari haknya sebagai warga negara. Kelompok rentan seperti penyandang disabilitas merupakan bagian dari masyarakat yang harus memperoleh perlakuan adil, termasuk dalam akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Hak asasi manusia wajib dilindungi, di hormati, dan di tegakkan untuk menjamin dan melindungi hak-hak individu yang termasuk dalam kelompok masyarakat yang rentan, khususnya penyandang disabilitas. Manusia merupakan ciptaan Tuhan yang sempurna (Allo, 2022). Tetapi, ada ciptaan-Nya kurang sempurna. Individu yang kurang sempurna bisa dikenal sebagai seseorang memiliki kekurangan dalam hal fisik maupun mental. Penyandang disabilitas juga termasuk dalam salah satu kelompok yang rentan. Kelompok rentan, dikenal sebagai pihak yang paling sering mengalami diskriminasi dan hak-haknya kerap tidak terpenuhi (Ndaumanu, 2020).

Organisasi Buruh Internasional (ILO) menyebutkan bahwa 15% dari total populasi dunia ialah penyandang disabilitas. Sebanyak 82% penyandang disabilitas tinggal di negara berkembang dan hidup dibawah batas kemiskinan. Berdasarkan data dari Kementrian Kesehatan Republik Indonesia dalam dalam dokumen Infodatin, menyatakan bahwa dari 100 (seratus) orang di dunia, terdapat 15% (lima belas) persen yang mengalami disabilitas dan 2-4 orang di

antaranya masuk dalam kategori disabilitas berat. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2020, terdapat 22,5 juta penyandang disabilitas di Indonesia yang setara dengan sekitar lima persen. Indonesia ialah negara yang menjunjung hukum sehingga jaminan serta pemenuhan hak asasi manusia dan hak warga negara menjadi pusat dari pemikiran mengenai negara hukum (Purnomosidi, 2017). Dalam pelaksanaan negara hukum, dibutuhkan suatu instrumen hukum dalam melindungi dan menjamin pemenuhan hak-hak setiap warga negara, termasuk hak-hak penyandang disabilitas.

Resolusi Nomor A/61/106 Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mencantumkan hak penyandang disabilitas (Kasim et al., 2010). Pada resolusi tersebut, diatur hak-hak penyandang disabilitas serta menyediakan cara praktis untuk memenuhi hak-hak tersebut. Pemerintah bertanggung jawab untuk melayani semua warga masyarakat dengan segala kebutuhan mereka, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Tugas utama pemerintah ialah untuk melayani rakyat. Berdasarkan UU Nomor 30 Tahun 2014 mengenai Administrasi Pemerintahan pasal 1 ayat (2), dijelaskan bahwa pemerintah mempunyai fungsi mengatur, membangun, memberdayakan, dan menyediakan layanan.

Berkenaan dengan fungsi pemerintah terkait pelayanan publik, menurut UU Republik Indonesia 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik, menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak sipil tiap warga negara serta penduduk atas suau barang, jasa maupun pelayan administrasi yang

disiapkan oleh penyelenggara pelayan publik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik yaitu untuk memuaskan masyarakat serta memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas tercermin dari: 1) Transparansi, ialah pelayanan yang dilaksanakan secara terbuka, mudah dijangkau bagi seluruh orang yang memerlukannya; 2) Akuntablitias, ialah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, dan dilaksanakan sesuai undang-undang yang berlaku; 3) Kondisional, yakni pelayanan yang berpegang prinsip efisiensi. 4) Partisipasif, yaitu merujuk pada pelayanan yang mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan tersebut; 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak diskriminatif, dapat diperhatikan dari berbagai aspek seperti suku, ras, agama, kelompok, dan status sosial; dan 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, mengharuskan adanya keadilan antara pihak yang memberikan pelayanan dan yang menerima, sehingga masing-masing memahami peran dan tanggung jawabnya. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di bawah Kementrian Dalam Negeri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik di pemerintah daerah. Masalah yang menjadi tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencakup pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan.

KTP-eI teIah diriIis secara massaI pada tahun 2012 dan sebeIumnya dikenaI dengan e-KTP. Berdasarkan Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 mengenai Tujuan Penerbitan KTP-eI, pemerintah menerbitkan KTP EIektronik agar

mewujudkan kepemiIikan satu KTP penduduk yang memiIiki kode keamanan dan rekaman eIektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasionaI. Fungsi dan kegunaan KTP-eI, antara lain: 1) KTP-eI merupakan langkah strategis untuk mencapai ketertiban administrasi kependudukan yang menjamin keberadaan identitas tunggal bagi individu serta membentuk basis data kependudukan yang komprehensif dan akurat; 2) Menghindari pemalsuan; 3) Menghindari penggandaan KTP; 4) Digunakan sebagai kartu suara dalam pemilu, pilkada, dan lainnya; 5) Sebagai alat identifikasi untuk mencegah masalah yang sulit seperti terorisme dan kepemilikan KTP ganda.

Faktanya, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi banyak kendala. Masalah yang muncul antara lain: 1) Penyelesaian dokumen yang terlalu lama; 2) Alur pelayanan yang berbelit-belit; 3) Petugas layanan kepada masyarakat penerima pelayanan publik tidak ramah; 4) Terdapat diskriminasi dalam pelayanan; 5) Praktik perilaku yang memungut biaya dari masyarakat di setiap pelayanan; 6) Masyarakat awam yang tidak mengerti administrasi; 7) Kantor Disdukcapil yang berada jauh dari desa.

HaI ini sebagaimana tertuang daIam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Penyandang DisabiIitas PasaI 18 disebutkan bahwa penyandang disabilitas memiliki hak untuk didata secara resmi, meIiputi hak: 1) didata sebagai penduduk dengan disabiIitas daIam proses pencatatan identitas penduduk dan pencatatan sipiI; 2) memperoleh dokumen kependudukan; dan 3) memperoleh Kartu Penyandang DisabiIitas. Penyandang disabiIitas memiIiki hak dan kewajiban yang sama tanpa ada perbedaan. Berdasarkan data berjaIan

2020 dari Biro Pusat Statistik (BPS), jumIah penyandang disabiIitas di Indonesia mencapai 22,5 juta atau 5% persen. Dalam meningkatkan citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono menandatangani Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Kebijakan ini bertujuan memperbaiki layanan selaras dengan permintaan untuk pelayanan yang professional, terstandardisasi TI, dinamis, teratur, dan tidak diskriminasi, serta mempertimbangkan tanggung jawab negara dalam memberikan jaminan dan legalisasi terhadap penetapan status pribadi serta status hukum. Wujud profesionalisme dalam pelayanan administrasi kependudukan ditunjukkan melalui penataan, pencatatan, dan pengiriman dokumen kependudukan dengan bertanggung jawab serta memastikan kerahasiaan dan keamanan informasi atas setiap kegiatan kependudukan. Peristiwa yang dialami masyarakat seperti pendidikan dan status pekerjaan harus dilaporkan karena berdampak pada perubahan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya. Dan momen-momen signifikan seperti kelahiran, kematian, nikah, cerai, legalisasi anak, adopsi anak, serta perubahan nama atau kewarganegaraan.

Akan tetapi, kepemilikan dokumen kependudukan sampai sekarang belum maksimal karena terdapat masyarakat yang belum tertib dokumen kependudukan dengan tidak melaksanakan pelaporan seperti kelahiran maupun kematian, bahkan tidak memiliki dan melaksanakan perekaman Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (KTP-el). Padahal KTP-el tidak hanya sebuah kartu identitas penduduk, namun juga memiliki berbagai kegunaan lainnya.




**Gambar 1. 1 Kegunaan KTP-el**

*Sumber: https://dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-ktp/*

Gambar di atas menunjukkan berbagai manfaat dari KTP-el dan dapat digunakan untuk syarat pengurusan atau akses pelayanan publik seperti pengurusan Surat Izin Mengemudi, mengurus BPJS, tabungan pensiun, persyaratan mengikuti pemilu dan pilkada dll. Dengan berbagai manfaat yang didapat dari KTP-el menjadikan dokumen ini wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang telah berusia 17 tahun ke atas. Akan tetapi, faktanya tidak semua WNI berusia 17 tahun ke atas, khususnya Penyandang Disabilitas mempunyai KTP-el. Hal ini mengakibatkan proyeksi terhadap penduduk dan arah pembangunan menjadi tidak akurat. Masalah tidak tertib

dokumen kependudukan tidak hanya terjadi di kota kecil maupun kabupaten tetapi juga terjadi di kota-kota besar seperti Semarang.

Dalam berbagai usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, masih terdapat banyak birokrasi pemerintah kurang memberi perhatian terhadap penyandang disabilitas dalam menerima pelayanan publik. Semarang, khususnya Kecamatan Semarang Utara, Dukcapil telah memperbaiki strategi pelayanan publik terutama untuk penyandang disabilitas. Tindakan yang diambil ialah menerapkan Perda No.10 tahun 2011 mengenai Jaminan dan Pemenuhan Hak Penyandang Disabilitas. Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Semarang Utara telah melaksanakan Perda untuk pelayanan penyandang disabilitas, masih ada masalah, sehingga penyandang disabilitas belum sepenuhnya menerima pelayanan public secara optimal.

Menurut informasi dan laporan, pelayanan belum berjalan optimal, berbagai masalah dalam pemenuhan hak masyarakat disabilitas, yaitu Respon pegawai dalam Pelayanan administrasi kependudukan yang lambat, kurangnya pemahaman penyandang Disabilitas mengenai pentingnya kepengurusan KTP-el, Masyarakat penyandang disabilitas masih mengalami kesulitan memperoleh infomasi terkait tata cara pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, proses penerbitan dokumen sering memakan waktu yang cukup lama. Minimnya sosialisasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan di kalangan masyarakat difabel menyebabkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan sangat rendah, khususnya di wilayah kelurahan yang terpencil.

Kota Semarang ialah salah satu kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1.708.830 jiwa (BPS, 2024). Tingginya jumlah penduduk menjadikan Kota Semarang berada pada peringkat ke-12 dalam daftar kota terpadat di Indonesia. Sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah, tentunya ada berbagai jenis penduduk di Kota Semarang, baik dari Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI). Oleh karena itu, untuk memperoleh dokumen kependudukan yang tepat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang bertanggung jawab atas pelaksanaan pencatatan administrasi kependudukan. Keberhasilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk menertibkan masyarakat dalam administrasi kependudukan dapat diperhatikan melalui beberapa indikator.

Seperti, kepemilikan KTP-el, rasio bayi yang memiliki akta kelahiran, serta penerapan KTP-el nasional berbasis NIK. Langkah yang dijalankan Disdukcapil Kota Semarang dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) di antaranya: Dukcapil Go Digital, Pelayanan Bus Keliling pada hari Sabtu dan Minggu, Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) Kependudukan, dan Pelayanan Jemput Bola, selain pelayanan KTP-el secara fisik, pemerintah juga memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai inovasi berbasis teknologi. Berdasarkan penilaian RKPD Urusan Wajib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tahun 2021 diperoleh data terkait Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Persentasi Kinerja Daerah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2021)**

| No | Indikator | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Validasi database Kependudukan | 97 | 97 | 97 |
| 2 | Capaian kepemilikan KTP-el | 97,14 | 98,07 | 95,07 |
| 3 | Rasio keluarga berKK (Kartu Keluarga | 100 | 100 | 100 |
| 4 | Rasio bayi berakta kelahiran | 97,15 | 95,46 | 99,26 |

*Sumber: RKPD Kota Semarang tahun 2021*

Tabel hasil penilaian pencapaian RKPD tahun 2021 tersebut menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan. Keadaan ini diperlihatkan oleh 4 indikator yang dapat menilai bahwa ada hasil yang sangat baik tetapi belum optimal dan belum mencapai sasaran yang diharapkan. Pengadaan blanko KTP-el yang hingga kini masih dikelola oleh pemerintah pusat, masih sering dikeluhkan pemenuhannya yang berdampak pada kepunyaan e-KTP, yaitu 95,07% dari target sebanyak 100%. Apabila kita menggaris bawahi kepemilikan Kartu tanda penduduk-elektronik, dapat ditarik kesimpulan yakni telah banyak masyarakat yang sadar akan kepemilikan KTP-el. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki maupun melaksanakan rekam KTP-el sehingga perlu menjadi perhatian agar target kinerja dapat tercapai secara optimal. Bahkan, presentase kinerja daerah Kota Semarang terhadap capaian kepemilikan KTP-el pada tahun 2021 lebih rendah bila dibandingkan dengan capaian pada dokumen kependudukan lainnya .

Selain itu, di Kota Semarang juga masih lebih rendah dalam capaian kepemilikan KTP-el bila dibandingkan dengan daerah lain yang ada di sekitar Kota Semarang. Hal ini dapat diperhatikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 2 Perbandingan Pencapaian Kepemilikan KTP Elektronik 2021**

| Daerah | Jumlah penduduk wajib ber KTP | Penduduk memiliki KTP-el | Presentase | Penduduk belum memiliki KTP-el | Presentase |
|---|---|---|---|---|---|
| Kota Semarang | 1.234.920 | 1.174.012 | 95,07% | 60.908 | 4,93% |
| Surabaya | 2.241.783 | 2.151.176 | 95,96%. | 90.607 | 4,06% |
| Bandung | 1.830.18 | 1.823.468 | 99,63% | 6.717 | 0,37% |

*Sumber: RKPD Kota Semarang 2021 (diolah)*

Data pada tabel 1.2 diperoleh dari profil kependudukan Kota Semarang, Kota Surabaya, dan Kota Bandung tahun 2021. Pemilik KTP-el dilihat dari presentase, memang Kota Semarang paling sedikit artinya Kinerja Kota Semarang dalam pemilikan KTP-el, penduduk paling rendah dilihat dari presentase terhadap total penduduk yang harus memilki KTP-el, kalau dilihat dari jumlah nya antara penduduk yang memiliki KTP-el dan yang bekum memilki KTP-el di Kota Semarang, tingkat penduduk yang belum memiliki KTP-el masih tinggi, maka dipilihlah Kota Semarang sebagai Lokasi Penelitian. Disebabkan oleh faktor rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib dokumen kependudukan. Selain faktor kesadaran, rendahnya tertib dokumen administrasi

kependudukan Disebabkan karena keengganan masyarakat dalam berurusan dengan birokrasi pemerintahan.

Dukcapil Semarang Utara memiliki banyak faktor penghambat untuk menjalankan Program Jemput Bola ini seperti ketidakjelasan prosedur dan keterlambatan dokumen menyebabkan masyarakat enggan untuk berhubungan dengan birokrasi. Di era modern ini, tuntutan publik terkait pelayanan semakin kompleks. Negara mempunyai tugas dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraanya dengan program bantuan sosial yang disiapkan untuk penduduk disabilitas yang berada dalam kemiskinan. Akan tetapi, akibat kendala yang mereka alami dalam melaksanakan aktivitas, beberapa dari mereka masih belum memiliki dokumen kependudukan, terutama KTP elektronik yang salah satu syarat untuk memperoleh bantuan sosial atau kesehatan.

Bantuan sosial yang harusnya diberikan kepada yang membutuhjan juga menjadi kurang efektif akibat belum terdaftar dalam sistem administrasi penduduk. Dengan demikian, instansi pemerintah harus mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Mengubah pola pelayanan publik yang sebelumnya mengharuskan masyarakat datang ke kantor layanan merupakan salah satu bentuk perubahan birokrasi, sekarang birokrasi berinovasi dengan mendatangi masyarakat di lingkungan mereka.

Dinas Sosial Kota Semarang membuat dengan rinci jumlah penyandang disabilitas yang ada di Kota Semarang, yang tentunya juga berlandaskan pada

ragam disabilitas di tiap kecamatan Kota Semarang. Berikut disajikan data ragam disabilitas tahun 2021 pada Gambar 2.8 dibawah ini

**Tabel 1. 3 Rekap Ragam Disabilitas Tahun 2021 Kota Semarang**

| NO | KECAMATAN / KELURAHAN | RAGAM DISABILITAS | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | MASALAH KAKI | MASALAH TANGAN | LUMPUH LAYU | TUNA RUNGU | TUNA WICARA | TUNA GRAHITA | LOW VISION | BUTA TOTAL | AUTIS | DOWN SYNDROME | LAMBAT BELAJAR | EKS PENYAKIT KRONIS | |
| 1 | SEMARANG TENGAH | 56 | 23 | 19 | 25 | 24 | 17 | 7 | 16 | 16 | 22 | 10 | 8 | 243 |
| 2 | SEMARANG UTARA | 50 | 13 | 52 | 37 | 50 | 20 | 14 | 20 | 19 | 25 | 30 | 46 | 376 |
| 3 | SEMARANG TIMUR | 40 | 14 | 65 | 47 | 45 | 29 | 15 | 28 | 16 | 21 | 38 | 51 | 409 |
| 4 | GAYAMSARI | 43 | 12 | 43 | 31 | 46 | 19 | 10 | 24 | 24 | 15 | 39 | 38 | 344 |
| 5 | GENUK | 56 | 17 | 83 | 56 | 56 | 53 | 13 | 19 | 30 | 24 | 44 | 68 | 519 |
| 6 | PEDURUNGAN | 51 | 18 | 73 | 59 | 56 | 25 | 14 | 33 | 34 | 32 | 38 | 41 | 474 |
| 7 | SEMARANG SELATAN | 36 | 25 | 27 | 30 | 36 | 21 | 7 | 16 | 7 | 22 | 19 | 29 | 275 |
| 8 | CANDISARI | 58 | 32 | 51 | 67 | 55 | 40 | 22 | 24 | 21 | 31 | 29 | 28 | 458 |
| 9 | GAJAH MUNGKUR | 18 | 7 | 30 | 25 | 28 | 32 | 8 | 15 | 5 | 23 | 26 | 3 | 220 |
| 10 | TEMBALANG | 53 | 22 | 78 | 86 | 98 | 83 | 17 | 31 | 35 | 63 | 55 | 29 | 650 |
| 11 | BANYUMANIK | 49 | 15 | 53 | 42 | 55 | 41 | 11 | 27 | 26 | 28 | 43 | 43 | 433 |
| 12 | GUNUNG PATI | 49 | 16 | 62 | 38 | 56 | 25 | 7 | 27 | 22 | 28 | 38 | 22 | 390 |
| 13 | SEMARANG BARAT | 96 | 39 | 40 | 49 | 76 | 22 | 7 | 34 | 39 | 53 | 44 | 52 | 551 |
| 14 | MIJEN | 73 | 24 | 73 | 41 | 38 | 18 | 8 | 24 | 19 | 27 | 14 | 28 | 387 |
| 15 | NGALIYAN | 50 | 23 | 64 | 45 | 37 | 48 | 13 | 28 | 38 | 39 | 31 | 46 | 462 |
| 16 | TUGU | 19 | 2 | 20 | 11 | 11 | 9 | 4 | 12 | 16 | 2 | 14 | 29 | 149 |
| JUMLAH | | 797 | 302 | 833 | 689 | 767 | 502 | 177 | 378 | 367 | 455 | 512 | 561 | 6340 |

*Sumber: Dinas Sosial Kota Semarang, 2021*

Dari Gambar yang telah disajikan di atas, tercatat bahwasannya jumlah penyandang disabilitas tahun 2021 berjumlah 6.340 penyandang. Di Kecamatan Semarang Tengah jumlah penyandang disabilitas yaitu 243 orang, Kecamatan Semarang Utara 376, Semarang Timur 409, Gayamsari 344, Genuk 519, Pedurungan 474, Semarang Selatan 275, Candisari 458, Gajah Mungkur 220, Tembalang 650, Banyumanik 433, Gunung Pati 390, Semarang Barat 551, Mijen 389, Ngaliyan 462, dan Tugu 149. Kecamatan Tembalang merupakan kecamatan dengan jumlah para penyandang disabilitas tertinggi, kemudian dilanjut dengan Kecamatan Semarang Barat, Genuk dan semarang utara. Sementara kecamatan dengan jumlah penyandang disabilitas terendah di antaranya yaitu Kecamatan Tugu serta juga Kecamatan Gajah Mungkur.

Oleh karena itu, birokrasi perlu mengalami perubahan ke arah yang lebih baik. Salah satu jenis transformasi instansi pemerintah ialah mengubah pola pelayanan publik Sebelumnya mengharuskan masyarakat berkonsentrasi di kantor pelayanan, kini birokrasi melaksanakan inovasi dengan mendatangi masyarakat secara langsung. Pemerintah Kota Semarang melalui Perwalkot Semarang nomor 46 tahun 2020 mengenai Rencana Kerja Perangkat Daerah (RKPD) telah menetapkan langkah-langkah untuk meningkatkan mutu pelayanan dokumen kependudukan, salah satunya melalui sistem pelayanan jemput bola. Langkah baru dalam melayani kebutuhan dokumen administrasi kependudukan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang yaitu program pelayanan jemput bola.

Pelayanan Jemput bola merupakan pendekatan strategis dari Disdukcapil Kota Semarang yang bertujuan mendatangi langsung kelompok sasaran yang kesulitan mengakses kantor pelayanana. Program ini sejalan dengan Permendagri no. 19 tahun 2018 mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dengan turun ke lapangan atau wilayah yang lebih terjangkau masyarakat bahkan hingga ke lingkungan sekolah dan rumah warga. Disdukcapil Kota Semarang terdiri dari berbagai pelayanan, salah satunya ialah Jemput Bola untuk melayani administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Pada penelitian ini berfokus pada pelayanan Jemput Bola KTP-el untuk Penyandang Disabilitas.

Jumlah pelayanan jemput bola sendiri memang menyesuaikan jumlah permohonan yang diterima oleh Disdukcapil Kota Semarang. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, penyandang disabilitas yang menjadi

sasaran program jemput bola umumnya termasuk dalam kategori disabilitas berat, seperti penyandang disabilitas fisik yang tidak dapat berjalan atau berpindah tempat sendiri, disabilitas mental yang membutuhkan pendampingan penuh, serta disabilitas sensorik seperti tuna netra atau tuna rungu yang mengalami hambatan mobilitas atau komunikasi. Kriteria yang digunakan oleh Disduckapil Kecamatan Semarang Utara untuk pelayanan jemput bola mencakup ketidakmampuan hadir secara mandiri ke Kantor pelayanan karena keterbatasan fisik atau kondisi medis tertentu.

**Tabel 1. 4** Penyandang Cacat Menurut Jenis Kelamin Di Kota Semarang Tahun 2021

| No | JenisKecacatan | Pria | | Wanita | | Jumlah | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | n | % | n | % | n | % |
| 1 | Fisik | 59 | 18,79 | 62 | 22,63 | 121 | 20,58 |
| 2 | Netra/Buta | 38 | 12,10 | 20 | 7,30 | 58 | 9,86 |
| 3 | Rungu/Wicara | 48 | 15,29 | 60 | 21,90 | 108 | 18,37 |
| 4 | Mental/Jiwa | 84 | 26,75 | 68 | 24,82 | 152 | 25,85 |
| 5 | FisikdanMental | 35 | 11,15 | 17 | 6,20 | 52 | 8,84 |
| 6 | Lainnya | 50 | 15,92 | 47 | 17,15 | 97 | 16,50 |
| | Jumlah | 314 | 100,00 | 274 | 100,00 | 588 | 100,00 |

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2021*

Meskipun secara konsep program jemput bola memberikan solusi bagi permasalahan aksesibilitas, implementasinya di lapangan masih menghadapai berbagai kendala. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah, bahwa adanya masalah waktu yang masih belum terjadwalkan dengan tepat sesuai jadwal jemput bola, petugas sering kali tidak mengetahui kapan akan melakukan kunjungan sehingga menimbulkan ketidaktepatan waktu pelayanan.

aksesbilitas, kendala dalam hal administrasi. Beberapa di antaranya terkait dengan persyaratan dokumen yang dianggap membingungkan, kesulitan dalam memenuhi persyaratan administrasi ini seringkali menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian proses pembuatan KTP-el.

Sementara itu, ditemukan pula kondisi petugas yang melakukan pelayanan jemput bola tidak mengenakan atribut atau seragam resmi secara lengkap. Sebagai gambaran, berikut dokumentasi petugas jemput bola yang tidak mengenakan pakaian resmi secara lengkap:



***Gambar*** : Dokumentasi petugas tanpa atribut rresmi saat melakukan pelayanan

Petugas dalam memberikan pelayanan kurang optimal seperti kesalahan nama di KTP-el yang prosesnya cukup lama untuk diperbaiki kembali serta petugas yang menjelaskan terlalu cepat sehingga keluarga atau penyandang disabilitas sulit memahami apa yang mereka katakan. Keluhan ini menjadi petunjuk

bahwa adanya kesenjangan antara kebijakan yang diterapkan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pemerintah meluncurkan program "Jemput bola" sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik. Program ini memungkinkan petugas layanan untuk mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan, termasuk penyandang disabilitas, sehingga proses pembuatan KTP-el dapat di akses dengan mudah. Program ini diharapkan mampu mengurangi hambatan akses bagi kelompok rentan dan memberikan layanan yang lebih inklusif.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan beberapa dimensi seperti tangibility (bukti fisik), reliabilitas (keandalan), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empati. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya mencapai masyarakat secara fisik, tetapi juga menjawab kebutuhan mereka secara manusiawi. Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menarik untuk diteliti untuk menyelidiki pelaksanaan layanan jemput bola KTP-el untuk

Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan judul "Kualitas layanan jemput bola KTP-el untuk Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang" dengan fokus studi kasus di Kecamatan Semarang Utara.

Kecamatan ini ialah salah satu wilayah dengan jumlah penyandang disabilitas yang tinggi, namun capaian perekaman KTP-el masih rendah. Penelitian ini dipilih karena hingga saat ini belum banyak kajian yang secara spesifik menelaah pelayanan dan tantangan dalam pelayanan jemput bola untuk kelompok disabilitas di Tingkat kecamatan.

## 1.2 Perumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Melihat konteks masalah yang terkandung dalam penelitian, agar lebih fokus penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Respon petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan yang lambat
2. Pemahaman masyarakat khususnya penyandang disabilitas yang kurang mengenai pengurusan administrasi kependudukan
3. Jangka waktu yang lama untuk hasil yang diterima masyarakat dalam bentuk dokumen dll
4. Kurangnya informasi yang diterima masyarakat penyandang Disabilitas dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan
5. Ketidakpastian jadwal jemput bola dalam kepengurusan Administrasi kependudukan

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari identifikasi masalah, agar lebih terarah penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Semarang Utara)
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el Bagi Penyandang Disabilitas Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Semarang Utara)

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan poin-poin dalam rumusan masalah, dapat diketahui tujuan dari dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diIaksanakan oIeh Dinas DukcapiI daIam peningkatan kuaIitas pelayanan KTP-eI bagi penyandang disabiIitas di Kecamatan Semarang Utara.
2. Mendeskripsikan faktor penghambat Kualitas pelayanan Jemput Bola yang diIaksanakan oIeh Dinas Dukcapil daIam meningkatkan kuaIitas pelayanan KTP-eI bagi penyandang disabiIitas di Kecamatan Semarang Utara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian Kualitas Pelayanan Jemput Bola KTP-el untuk Penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Kecamatan Semarang Utara) ialah sebagai berikut:

### 1.4.1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung, menambah, dan memperluas pemahaman, terutama yang berkaitan dengan isu yang diteliti oleh penulis.

### 1.4.2. Aspek Praktis

1) Bagi Peneliti

   Menerapkan ilmu yang didapat selama menjalani kegiatan belajar di bangku kuliah menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan terkait Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi penyandang disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

2) Bagi Instansi

   Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan sekaligus tolok ukur bagi Pemerintah Kota Semarang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam meningkatkan Kualitas pelayanan publik.

3) Bagi Masyarakat

   Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Jemput KTP-el bagi penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

## 1.5 Kerangka Teori/Konsep

### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang sudah dilakukan oleh seseorang dan digunakan sebagai bahan referensi dalam pembuatan penelitian ini. Penelitian terdahulu berguna sebagai perbandingan antara teori dan konsep perihal topik yang diteliti dengan kondisi realita di lapangan, bisa diperhatikan dari hasil untuk penelitian terdahulu digunakan untuk dasar serta pertimbangan pada penelitia

**Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu**

| NO | Judul Penelitian | Penulis | Metode Penelitian | Hasil penelitian | Perbedaan penelitian |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Kualitas Pelayanan Jemput Bola bagi Warga Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi | Raisa Rafifiti Choerunnisa1, Rosinta2 | Kualitatif | Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa dalam menyediakan pelayanan publik jemput bola untuk warga difabel terdapat beberapa tantangan, yaitu tidak adanya SOP, kualitas koneksi internet, karakteristik warga difabel, dan akses menuju lokasi tempat tinggal warga. Agar mengatasi kendala utama, peneliti menyusun dokumen Standar Operasional Prosedur sebagai panduan pelayanan publik "jemput bola" untuk masyarakat difabel. | Secara keseluruhan, meskipun kedua penelitian memiliki tujuan yang sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas, perspektif yang berbeda berdasarkan konteks lokal dan kendala yang dihadapi. Penelitian di Cimahi memberikan wawasan mengenai pentingnya SOP dan infrastruktur, sedangkan penelitian di Semarang Utara berfokus pada pengalaman pengguna dan tantangan spesifik yang dihadapi dalam implementasi layanan. Dengan demikian, kedua penelitian ini saling melengkapi dalam upaya memahami dan meningkatkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas di Indonesia |
| 2. | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan | Decky, 2021 | Kuantitatif | Temuan penelitian mengindikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki | Perbedaan mendasar antara kedua penelitian ini terletak pada pendekatan metodologis, focus penelitian, |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Masyarakat Penyandang Disabilitas dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan | | | dampak terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,978. Dari pengujian hipotesis, diperoleh nilai t-statistic dalam penelitian ini sebesar 348,998 dan t-table 1,661, sehingga t-statistik lebih besar dari t-table (348,998 > 1,661) dengan signifikansi 0,000, yang berarti variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan (0,000 < 0,05) terhadap kepuasan masyarakat. | analisis data, dan hasil yang dihasilkan. Penelitian di Medan memberikan analisis kuantitatif yang kuat mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, sementara penelitian di Semarang Utara menawarkan pemahaman kualitatif yang mendalam mengenai pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan publik. Keduanya memberikan kontribusi penting dalam memahami dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi penyandang disabilitas, namun dari perspektif yang berbeda. |
| 3. | Kualitas Pelayanan Rehabilitasi Penyandang Disabilitas pada Dinas Sosial Kabupaten Subang | Septyanto, 2020 | Kualitatif | Secara keseluruhan, kualitas pelayanan rehabilitasi penyandang disabilitas di Dinas Sosial Kabupaten Subang dinilai cukup baik berdasarkan dimensi SERVQUAL. Namun, ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, seperti peningkatan ketersediaan alat bantu khusus, konsistensi jadwal, inisiatif petugas, dan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai berbagai jenis disabilitas. | Penelitian JEBOL Anduk lebih menekankan pada efisiensi dan inovasi dalam layanan, sedangkan penelitian di Semarang lebih berorientasi pada kualitas pengalaman pengguna. Keduanya memberikan kontribusi penting dalam memahami dan meningkatkan layanan publik, namun dari perspektif yang berbeda, sehingga dapat saling melengkapi dalam upaya menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Implementasi Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KTP-EL bagi Penyandang Disabilitas di Kabupaten Dairi | Hotlina Sihombing ,2021 | Kualitatif | Hasil penelitian menunjukan bahwa Implementasi program Jemput Bola dalam meningkatkan pelayanan KTP-el bagi penyandang disabilitas telah terlaksana dengan baik hanya saja belum optimal. Faktor pendorong pelaksanaan program Jemput bola ini ialah Konsistensi dan kejelasan informasi mengenai program Jemput Bola sudah tersampaikan dengan jelas di masyarakat lewat sosialisasi yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Anggaran Program Jemput Bola ini didukung penuh oleh pemerintah, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Pegawai Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil yang ikut kelapangan sudah memiliki skill dan pengalaman di bidang pembuatan dokumen kependudukan, terutama KTP-el. | sedangkan penelitian di Semarang lebih berfokus pada kualitas pelayanan dan pengalaman penyandang disabilitas. Keduanya memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami dan meningkatkan pelayanan publik bagi penyandang disabilitas, namun dari perspektif yang berbeda, sehingga dapat saling melengkapi dalam upaya menciptakan layanan yang lebih baik dan inklusif. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 5. | "Efisiensi Inovasi Layanan DaIam Program JEBOL Anduk (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten MaIang) | Oktavias dan Anadza (2021) | Kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi layanan JEBOL Anduk dinilai cukup efektif, salah satu faktor pendukung program ini ialah pengembangan tim kerja serta pengembangan jaringan inovasi. | Pada Penelitian JEBOL Anduk lebih menekankan pada efisiensi dan inovasi dalam layanan, sedangkan penelitian di Semarang utara lebih berorientasi pada kualitas pengalaman pengguna. Keduanya memberikan kontribusi penting dalam memahami dan meningkatkan layanan publik, namun dari perspektif yang berbeda, sehingga dapat saling melengkapi dalam upaya menciptakan layanan yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya penyandang disabilitas. |
| 6. | *Evaluation of Services For Persons With Disabilities at The Office of Population and Civil Registry Services, Enrekang District* | Hairia1, Herlina Sakawati2*, Muh.Nur Yamin3 | *Qualitative* | *The research evaluates services for persons with disabilities at the Enrekang District Population and Civil Registry Office, highlighting the need to improve effectiveness and adequacy indicators for better service quality.* | Dalam peneliian ini memberikan perspektif yang berbeda mengenai tantangan dan peluang dalam pelayanan publik bagi penyandang disabilitas. Penelitian di Enrekang menyoroti pentingnya evaluasi efektivitas layanan, sementara penelitian di dukcapil Semarang Utara menekankan pengalaman pengguna dan pentingnya program yang responsif. Keduanya menunjukkan bahwa untuk mencapai layanan yang inklusif, diperlukan kolaborasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta perhatian yang lebih besar terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 7. | Peningkatan Pelayanan KTP-eI MeIaIui Inovasi Jemput BoIa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan SipiI Kabupaten Sinjai. | Juharni, 2021 | Kualitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kelembagaan organisasi telah berjalan dengan banyaknya inovasi, sehingga melalui inovasi tersebut terlihat kemampuan lembaga dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dan keuangan yang ada. | Kesimpulan dari perbandingan antara penelitian mengenai peningkatan pelayanan KTP-el melalui inovasi Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai dengan penelitian di Dukcapil Semarang Utara menunjukkan perbedaan signifikan dalam fokus dan hasil. Penelitian di Kabupaten Sinjai menekankan pada pengembangan kelembagaan organisasi dan inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya manusia dan keuangan. Hasilnya menunjukkan bahwa inovasi yang dilakukan telah berhasil meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan. Sementara itu, penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih berfokus pada pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan KTP-el melalui program Jemput Bola. Penelitian ini mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas, seperti kurangnya informasi dan stigma sosial, serta menyoroti perlunya peningkatan koordinasi antar instansi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada pendekatan: penelitian Sinjai lebih |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | menekankan pada aspek kelembagaan dan inovasi dalam pelayanan, sedangkan penelitian Semarang Utara lebih berfokus pada pengalaman pengguna dan tantangan yang dihadapi oleh kelompok rentan dalam mengakses layanan. |
| 8. | "AnaIisis KuaIitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk EIektronik (KTP-eI) Kepada Penyandang DisabiIitas di Kecamatan Minggir Kabupaten SIeman" | Purwanti, 2021 | Kualitatif | Penyampaian daIam penelitian ini menjelaskan bahwa prosedur pelayanan telah sesuai dengan SOP, dan pembuatan KTP-eI tidak dikenakan biaya. Namun, yang menjadi kendala dalam pelayanan pembuatan KTP-el ialah tidak adanya informasi mengenai keberadaan penyandang disabilitas, belum tersedianya transportasi khusus yang memadai untuk layanan jemput bola ke rumah penyandang, kurangnya fasilitas kantor yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas, serta kurang aktifnya perangkat desa dalam membantu penyandang disabilitas dalam proses pembuatan KTP-el. | Perbandingan antara penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan pembuatan KTP-el kepada penyandang disabilitas di Kecamatan Minggir, Kabupaten Sleman, dengan penelitian di Dukcapil Semarang Utara menunjukkan beberapa perbedaan penting.<br>Penelitian di Kecamatan Minggir menekankan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan SOP dan tidak dikenakan biaya, namun mengidentifikasi beberapa penghambat, seperti kurangnya informasi mengenai keberadaan penyandang disabilitas, tidak adanya transportasi khusus, dan fasilitas kantor yang tidak aksesibel. Penelitian ini lebih fokus pada aspek prosedural dan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. Sementara itu, penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih menyoroti pengalaman penyandang disabilitas dalam mengakses layanan KTP-el dan faktor- |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, termasuk stigma sosial dan koordinasi antar instansi. Penelitian ini juga menekankan pentingnya pemahaman terhadap kebutuhan spesifik penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan publik. |
| 9. | *Quality Analysis of E-KTP Services at the Department of Population and Civil Registration of Semarang Regency* | Aji Pangestu, 2021 | *Qualitative* | *The conclusion of this study was that there were five indicators in the tangible dimension of the e-KTP service at Dukcapil of Semarang Regency in the form of officer appearance, officer discipline, place comfort, ease of service, and use of assistive devices. Of the five indicators, three of which had been running optimally, namely the appearance of the officer, the discipline of the officer, and the comfort of the place.* | Perbandingan antara ke dua penelitian ini menunjukkan perbedaan fokus dan hasil yang signifikan. Penelitian Aji Pangestu menekankan pada lima indikator dalam dimensi tangible dari layanan KTP- el, yaitu penampilan petugas, disiplin petugas, kenyamanan tempat, kemudahan layanan, dan penggunaan alat bantu. Dari lima indikator tersebut, tiga di antaranya (penampilan petugas, disiplin petugas, dan kenyamanan tempat) telah berjalan dengan optimal. Penelitian ini lebih berfokus pada aspek fisik dan kinerja petugas dalam memberikan layanan. Sementara itu, penelitian mengenai kualitas pelayanan Jemput Bola bagi penyandang disabilitas lebih menyoroti tantangan yang dihadapi oleh kelompok rentan dalam mengakses layanan KTP-el, termasuk hambatan sosial dan kebutuhan spesifik penyandang |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | disabilitas. Penelitian ini menekankan pentingnya aksesibilitas dan responsivitas layanan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada pendekatan: penelitian Aji Pangestu lebih berfokus pada evaluasi kinerja layanan secara umum, sedangkan penelitian mengenai Jemput Bola lebih menekankan pada pengalaman dan kebutuhan khusus penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan publik. |
| 10. | Efektivitas Program JEMPOL dalam pelayanan Dokumen Kependudukan (KTP-el) Dinas kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. | Nur Savika, 2024 | Kualitatif | Terkait Efektivitas Program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) telah dilaksanakan dengan baik karena keempat indikator yang digunakan semuanya berjalan efektif. Program ini dilaksanakan untuk menjangkau warga yang belum memiliki dokumen kependudukan karena kesulitan mengakses layanan. Melalui inovasi ini, petugas Dukcapil akan terjun langsung ke beberapa | Perbandingan antara ke dua penelitian ini menunjukkan perbedaan dalam fokus dan hasil evaluasi. Penelitian Nur Savika menekankan pada efektivitas Program Jemput Bola (JEMPOL) yang berhasil mengoptimalkan pelayanan KTP-el dengan melibatkan petugas Dukcapil yang terjun langsung ke desa-desa untuk melaksanakan perekaman biodata. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas program telah terlaksana dengan baik, dengan tujuan utama menjangkau masyarakat yang kesulitan mengakses layanan.Di sisi lain, penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | desa untuk merekam biodata kependudukan (KTP-el). | berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyandang disabilitas, termasuk tantangan yang mereka hadapi dalam mengakses layanan KTP-el. Penelitian ini menyoroti faktor-faktor sosial dan aksesibilitas yang mempengaruhi pengalaman penyandang disabilitas dalam memperoleh dokumen kependudukan.Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada pendekatan: penelitian Nur Savika lebih menekankan pada efektivitas program dan pencapaian indikator layanan secara umum, sedangkan penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih fokus pada pengalaman dan kebutuhan khusus penyandang disabilitas dalam konteks pelayanan publik. |
| 11. | Implementasi kebijakan Jemput Bola Administrasi perekaman e-KTP bagi penyandang Disabilitas Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kpendudukan dan | Nyianda Indarwati, 2022 | Kualitatif | Hasil penelitian dan diskusi menyimpulkan bahwa pelaksanaan jemput bola untuk administrasi perekaman E-KTP bagi penyandang disabilitas sudah memadai, namun terdapat hambatan terkait kekurangan salah satu fasilitas printer id card yang merupakan elemen vital, sehingga tidak bisa diselesaikan | Perbedaan dalam penelitian ini menunjukkan perbedaan dalam fokus dan hasil evaluasi. Penelitian Nyianda Indarwati menyoroti implementasi program Jemput Bola untuk perekaman e-KTP bagi penyandang disabilitas selama pandemi Covid-19. Meskipun program ini dinilai cukup baik, penelitian ini mengidentifikasi masalah terkait ketidaklengkapan fasilitas, seperti printer |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | pencatatan Sipil Kota Palembang | | | pada hari yang sama. Hal ini juga berdampak pada pencatatan kepemilikan identitas bagi penyandang disabilitas untuk mempercepat proses dokumentasi kependudukan. | ID card, yang menghambat penyelesaian perekaman pada hari yang sama. Hal ini berdampak pada pendataan identitas penduduk disabilitas dan percepatan dokumen kependudukan. Sementara itu, penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih berfokus pada kualitas pelayanan secara umum dan tantangan yang dihadapi oleh penyandang disabilitas dalam mengakses layanan KTP-el. Penelitian ini menekankan pada aspek sosial dan responsivitas layanan terhadap kebutuhan penyandang disabilitas. Dengan demikian, perbedaan utama terletak pada pendekatan: penelitian Nyianda Indarwati lebih menekankan pada aspek implementasi dan kendala teknis dalam program Jemput Bola, sedangkan penelitian di Dukcapil Semarang Utara lebih fokus pada pengalaman dan kualitas pelayanan yang diterima oleh penyandang disabilitas dalam konteks yang lebih luas. |

### 1.5.2 Kajian Teori

#### 1.5.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki peran yang krusial di dunia bisnis, baik dalam pengolahan secara manual maupun secara elektronik dengan memanfaatkan sistem basis data. Adanya manajemen data yang teratur, analisis akan menjadi lebih mudah untuk meningkatkan kualitas pekerjaan. McCurdy, seperti yang dirujuk dalam keban (2014: 3), menyatakan bahwa suatu proses politik yang merupakan salah satu cara pengelolaan negara, serta menjadi prinsip dasar dalam menjalankan berbagai fungsi negara merupakan interpretasi dari administrasi publik. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya terkait masalah manajerial saja, tetapi juga melibatkan dimensi politik. Walaupun persepsi ini bisa membuat pengertian administrasi publik menjadi tidak jelas dan ruang lingkupnya susah dimengerti, hal ini menyatakan dengan tegas jika administrasi publik selalu berkembang dan tidak terpisah dari dunia politik.

Istilah administrasi public merupakan terjemahan dari "public administration" dalam bahasa inggris yang sering disebut sebagai administrasi negara atau pemerintahan, Indradi (2006:110). Menurut Chandler (1998) dalam Indradi (2006:114) dijelaskan bahwa administrasi publik ialah proses pengorganisasian dan koordinasi

sumber daya serta personal publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan-keputusan terkait kebijakan publik . Sedangkan menurut Barton dan Chapel dalam Indradi (2006:116) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai "the work of Government". Menurut Starling dalam Indradi (2006:116), bahwa administrasi publik mencakup seluruh yang menjadi hasil oleh pemerintah yaitu dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan saat kampanye pemilihan. Administrasi publik yaitu *"is the use of managerial, legal and political"* menurut Rosenbloom dalam Indradi (2006:116)

Berdasarkan pengertian-pengertian yang disampaikan oleh para ahli diatas, administrasi publik diartikan sebagai apa yang dikerjakan pemerintah yang maksudnya ialah seluruh aktifitas pemerintah yang memengaruhi kehidupan masyarakat sehari-hari nya, baik dalam skala nasional maupun daerah dengan menggunakan tteknik manajemen yang bertujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Penelitian dan implementasi administrasi publik di banyak negara terus maju. Terdapat banyak perubahan yang terjadi ketika administrator publik menghadapi masalah yang semakin kompleks. Administrasi publik merupakan perkara setiap orang yang bertindak pada pihak publik dan Tindakan tersebut memiliki pengaruh pada

Masyarakat, sebagai individu maupun kelompok (Sellang, 2016:43). Dalam perkembangannya sebagai ilmu, administrasi publik melalui beberapa perubahan untuk menjadi ilmu yang dikenal pada saat ini, Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2014:28) menyatakan bahwa terdapat lima paradigma dalam administrasi publik, yaitu:

1. Paradigma pertama-Dikotomi politik-administrasi (1900-1926)

   Terbitnya buku Politics and Administration oleh Frank J. Goodnow (1990) dan Leonard D. White (1926) merupakan penanda dari mulainya fase ini. Dalam buku tersebut, Goodnow menyatakan bahwa negara memiliki dua fungsi, yakni fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik yaitu fungsi yang berhubungan dengan kebijakan yang merupakan manifestasi dari hal yang ingin dicapai oleh negara, dan fungsi administrasi yaitu berhubungan dengan pemberlakuan kebijakan tersebut. Goodnow dan orang-orang yang mengikuti pahamnya berpendapat bahwa lokus administrasi publik mutlak ialah birokrasi pemerintah, tetapi pada paradigm aini belum terdapat focus yang dipertanyakan
2. Paradigma Kedua – Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Memasuki paradigma kedua, pandangan terhadap administrasi publik tak lagi terfokus pada lokus, pada paradigm aini prinsip administrasi dipandang sebagai sesuatu yang berlangsung pada setiap lingkungan administrasi, bukan hanya dalam organisasi publik namun juga pada organisasi swasta. Fase ini dapat didentifikasikan dengan beredarnya buku yang ditulis oleh Willoughby dengan judul Principles of Publik Administrastion. Pada fase ini, prinsip-prinsip administrasi yang diajukan oleh Gulick & Urwick dianggap sebagai dasar-dasar dari organisasi yang berjalan dengan baik alih-alih dikotomi politik-administrasi seperti yang dianut pada paradigma pertama

3. Paradigma Ketiga – Administrasi publik sebagai ilmu politik (1950 – 1970)

   Dipicu oleh banyaknya kritikan pada fase kedua, administrasi publik pun mengalami perubahan di mana pahamnya balik ke disiplin ilmu dasarnya yaitu politik. Kemunduran paham mengenai administrasi publik ini berakibat pada perubahan definisi dari lokus yang didefenisikan sebagai birokrasi pemerintah, namun terlepas dari segala urusan berhubungan dengan focus.

Pada fase ini, hubungan konseptual yang mengaitkan administrasi publik dan politik dievaluasi ulang. Apabila administrasi publik tak lagi mempunyai kerangka kerja intelektual dan dianggap telah mengalami degradasi. Hal ini juga ditandai dengan merosotnya jumlah artikel yang membahas administrasi publik Dimana hanya terdapat 4% artikel mengenai administrasi publik yang diterbitkan oleh jurnal ilmu politik terpandang pada tahun 1960-1970.

4. Paradigma Keempat – Administrasi publik sebagai ilmu administrasi (1956 – 1970)

   Paradigma 4 berlangsung pada saat yang hamper bersamaan dengan fase paradigma ketiga. Akibat dari administrasi publik yang dipandang sebagai studi yang mengalami kemerosotan dalam ilmu politik,ilmuwan administrasi publik pada saat itu mulai mencoba jalan lain untuk menjadikan administrasi sebagai ilmu. Tokoh administrasi publik pada saat itu berpendapat bahwa manajemen merupakan alternatif yang tepat. Hal ini dikarenakan manajemen sebagai paradigma tidak terpaku pada lokus melainkan memberikan suatu focus. Di fase ini administrasi publik dianggap tidak lagi memiliki personalitanya pada bidang manajemen

secara umum. Tokoh penting yang berperan pada fase ini ialah John D Millet. Dan Edward Litchfied.

5. Paradigma Kelima – Administrasi publik sebagai administrasi publik (1970 – saat ini)

   Pada fase ini administrasi publik telah memiliki lokus serta focus yang jelas. Lokus administrasi publik yaitu mengenai kepentingan publik dan masalah publik, sedangkan fokusnya, yaitu antara lain, kebijakan publik, ilmu manajemen, teori organisasi, dan ekonomi political. Ruang lingkup administrasi publik antara lain terdiri atas; pelayanan publik, manajemen publik, kebijakan publik, administrasi kepegawaian, etika administrasi publik, dan kinerja.

#### 1.5.2.3 Manajemen Publik

Definisi manajemen publik menurut para ahli disampaikan berdasarkan latar belakang pendidikan, pengalaman, atau sudut pandang yang dimiliki oleh para pakar atau ahli. Adapun pengertian manajemen publik ialah sebagai berikut: Menurut *Nor Ghofur* (2014) menjelaskan bahwa manajemen publik berarti manajemen pemerintah, yang berarti manajemen publik juga bertujuan untuk merencanakan, mengorganisasikan, dan mengontrol pelayanan kepada masyarakat. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Kebab, 2008:93) didefinisikan sebagai usaha individu untuk bertanggung jawab dalam mengelola suatu organisasi, serta penggunaan sumber daya (manusia dan mesin) untuk

mencapai tujuan organisasi. Manajemen publik ialah kajian lintas disiplin mengenai berbagai aspek umum organisasi yang mengintegrasikan fungsi manajemen seperti merencanakan, mengorganisasikan, dan mengendalikan di satu sisi, serta sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lainnya.

#### 1.5.2.4 Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman, sebagaiman dikutip oleh Sinambela (2014:5), "pelayanan"mencakup rangkaian kegiatan yang berlangsung antara individu atau secara fisik dengan tujuan memenuhi kepuasan pelanggan. Walaupun begitu, Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses, metode, atau hasil dari melayani orang lain. Berdasarkan Undang-undang No 35 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, pelayanan publik ialah serangkaian aktifitas yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan perihal pelayanan berdasasrkan pada peraturan perundang-undangan dan diperuntukkan untuk semua warga negara serta penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disiapkan oleh penyedia layanan publik.

Menurut pendapat Hardiyansah di dalam Suryantoro (2020: 224) pelayanan publik memiliki arti melayani kepentingan individua tau masyarakat atau kelompok yang memiliki kepentingan dengan organisasi, dilakukan berdasarkan peraturan yang berlaku dan digunakan agar dapat memuaskan penerima layanan. Menurut *Barata* (2004: 11) proses pelayanan publik dipengaruhi oleh empat unsur vital, yaitu:

a) Penyedia Layanan, merupakan pihak yang berwenang dan bertanggung jawab dalammenyediakan suatu layanan untuk menerima layanan.

b) Penerima Layanan, ialah konsumen dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

c) Jenis Layanan, ialah bentuk layanan yang disiapkan oleh penyedia layanan untuk penerima layanan.

d) Kepuasan Pelanggan, ialah tujuan utama dari dilaksanakannya pelayanan. Dan merupakan indicator yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penyedia pelayanan publik yang cepat serta tepat pada era globalisasi yang terus berkembang pesat untuk dilaksanakan, sebab tanpa adanya perkembangan, dapat menimbulkan gejolak sosial yang dapat memicu perpecahan di dalam bangsa. Permasalahan dalam bangsa. Permasalahan dalam pemberian pelayanan publik masih menjadi masalah yang ditemui di masyarakat, mulai dari sulitnya akses pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta tidak jelasnya biaya. Hal-hal yang baru disebutkan merupakan indicator yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masihlah rendah. Pelayanan publik bersifat dinamis sesuai dengan tiap perubahan di masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah sebagai yang berwenang dalam menyediakan pelayanan publik harus menyelenggarakan negoisasi serta kolaborasi perihal peran

masyarakat dalam proses pelayanan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi harapan dari masyarakat.

#### 1.5.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Menyediakan pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat merupakan kewajiban dari aparatur pemerintah yang harus dipenuhi sebagai instansi pemerintah. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2015), kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai kemampuan untuk menilai pelayanan publik di tengah dinamika yang terus berubah, baik yang berkaitan dengan proses, produk, jasa, maupun unsur manusianya. Dwiyanto (2006:144) berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik ialah kesanggupan bagi pelanggan lewat pelayanan teknis maupun administrasi. Kasmir (2017:47) berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat didefenisikan sebagai tindakan suatu organisasi atau seorang dengan tujuan untuk memberi rasa puas bagi pelanggan atau karyawan. Yamil (2004:24) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai komprasi harapan pelanggan dan kinerja kualitas jasa dari petugas pelayanan. Sesuai dengan defenisi-defenisi yang telah dijabarkan, Kualitas pelayanan publik dapat didefenisikan sebagai tolak ukur dari servis yang diberikan suatu organisasi pelayanan publike bertujuan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Dari ilmu administrasi publik serta serta ilmu manajemen publik diketahui bahwa dalam menjalankan pelayanan publik harus dilihat sebagai pelanggan pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi publik. Kebutuhan publik sebagai pelanggan harus diperhatikan oleh penyelenggara untuk memperoleh kepuasan dari masyarakat. Oleh sebab ituah diperlukan adanya suatu kriteria untuk menilai kualitas pelayanan publik. Berdasarkan yang disampaikan oleh *Zeithaml et. Al* (dalam *Hardiansyah,* 2011:40) teknik yang didapatkan dari pengalaman yang dapat dipakai oleh badan pelayanan untuk memperbaiki kualitas pelayanan disebut ServQual. Metode ServQual mencakup peningkatan pengetahuan mengenai kebutuhan layanan yang diharapkan oleh pelanggan dalam proses pelayanan. Diukur berdasarkan kualitas pelayanan oganisasi tersebut dan dibandingkan dengan organisasi dengan kualitas pelayanan yang baik. Kesenjangan antara kualitas pelayaan tersebut akan digunakan sebagai dasar memperbaiki kualitas layanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik, Tjiptono (2014, 282- 284) mengunngkapkan dapat digunakan dimensi-dimensi kualitas yang terdiri atas:

1) *OperTangible* (terlihat/nyata), yaitu segala fasilitas yang memiliki rupa, personil, peralatan, bentuk fisik, dan komunikasi;
2) *Reliable* (keandalan) kesanggupan suatu instansi untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan dijanjikan;

3) *Responsiveness* (Ketanggapan) keinginan menolong konsumen serta bertanggung jawab mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan;
4) *Competence* (kompeten), yaitu pengetahuan mengenai pelayanan yang akan diberikan;
5) *Courtesy* (ramah), keramahaan sikap kepada konsumen;
6) *Credibility* (dapat dipercaya), memperoleh kepercayaan masyarakat dengan jujur dalam proses pelayanan;
7) *Security* (rasa aman), memastikan bahwa pelayanan yang diberi tidak berbahaya;
8) *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk melaksanakan kontak;
9) *Communication* (komunikasi), yaitu keinginan untuk menyampaikan informasi pada masyarakat serta mendengarkan pendapat dan keinginan dari pelanggan;
10) *Understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan) upaya untuk memenuhi apa yang dibutuhkan serta harapan dari masyarakat.

Pada Literasi selanjutnya, ditemukan adanya tumpang tindih dari sepuluh dimensi di atas, sehingga dalam perkembangannya dimensi kualitas pelayanan dikonsentrasikan ke dalam lima yang menurut *Wirtz dan Lovelock* (2016:136-139) terdiri atas:

1) Tangibility (bukti langsung)

Menurut *Zeithaml* dan *Berry* Tangibility merupakan dimensi yang menunjukkan kualitas pelayanan yang tampak nyata, hal ini meliputi faslitas fisik perkantoran, peralatan yang digunakan dalam pelayanan, serta penampilan tempat pelayanan serta petugas pelayanan. Untuk dimensi Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator penampilan petugas dalam memberi pelayanan, kemudahan proses akses layanan serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

2) Reliability (keandalan)

Reliability ialah dimensi yang menunjukkan daya untuk memberikan pelayanan. Petugas dapat dikatakan andal apabila petugas cermat dalam memberikan pelayanan serta mampu untuk menggunakan sarana prasarana pelayanan. Menurut *Zeithaml* (1990) terdiri atas kecermatan petugas dalam memberi pelayanan, kemampuan petugagas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta memiliki standar pelayanan yang jelas.

3) Responsiveness (ketanggap),

Menurut *Zeitaml Parasuraman* kemampuan penyedia jasa dalam membantu dan memberikan pelayanan tepat pada pelanggan serta menyampaikan informasi dengan jelas disebut dengan Responsiveness. Responsiveness ialah sikap karyawan yang tercermin dalam pelayanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan serta penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap ialah kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai dalam memberikan

pelayanan yang mencakup petugas yang melaksanakan layanan dengan cepat dan tepat, serta merespons setiap permintaan dan semua keluhan,

4) Assurance (kepastian),

Menurut *Zeithmaml, dan Bitner* Assurance ialah dimensi yang menunjukkan kepastian yang diberikan oleh petugas pelayanan terhadap pelanggan. Assurance memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Ketika pelanggan merasa yakin jika penyedia layanan mempunyai pengetahuan dan keterampilan memadai, serta bisa melayani dengan sopan dan aman, mereka cenderung memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Proses pelayanan harus menjamin adanya aspek ketepatan waktu, legalitas, serta biaya dalam pelayanan

5) Empathy (perhatian)

Empathy merupakan perlakuan dan perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Pegawai diharapkan untuk bersikap ramah, sopan, serta penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. *Rahman* dan *Castelli Empathy* ialah kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan yang memungkinkan pemahaman diluar tindakan permukaan nyata seseorang dengan menempatkan diri pada posisi mereka dan menunjukkan minat aktif dalam masalah yang mereka hadapi. Empati merupakan segala usaha yang diperlihatkan oleh individu yang didasarkan pada kemudahan dalam menjalin

hubungan, komunikasi yang efektif, kepedulian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari uraian teori kualitas pelayanan di atas, peneliti akan menggunakan teori *zeithaml parasuraman dan berry 1990* yang terdiri atas lima dimensi yaitu *Tangibility. Reliability, Responsiveness, Assurance, serta Empathy.* Teori ini dipilih dibandingkan dengan teori lainnya yang telah diuraikan karena aspek-aspek yang dikemukakan dalam teori *zeithaml parasuraman* dan *berry 1990* untuk digunakan dalam menganalisis masalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Semarang utara).

### 1.5.2.6 Faktor penghambat kualitas pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2003), elemen yang memengaruhi kualitas pelayanan ialah harapan pelanggan dan pandangan mereka terhadap pelayanan. Jika pandangan terhadap pelayanan lebih tinggi dibandingkan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan itu bisa dianggap ideal. Namun , jika pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapannya, maka kualitas pelayanan itu dianggap buruk. Sebagaimana oleh *Nasution* (dalam *Mustamin*. 2022) terdapat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik yakni kemampuan aparatur desa, motivasi kerja, peran pengawasan, restrukturisasi organisasi, komunikasi, dan perilaku birokrasi.

Selanjutnya, menurut *Moenir* (2006:88), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelaynanan yaitu:

1. Faktor Kesadaran

Faktor Kesadaran memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan. Menurut *Moenir*, kesadaran di sini merujuk pada pemahaman dan legalisasi pegawai terhadap tanggung jawab mereka dalam memberikan pelayanan yang baik. Kesadaran ialah rangkaian pikiran yang melibatkan renungan, pertimbangan, dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, serta keseimbangan jiwa sebagai dasar untuk tindakan dan perbuatan yang harus dilaksanakan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban sebagaimana mestinya. Menurut *moenir* (2002: 40-41) Pegawai yang tidak memiliki kesadaran terhadap tanggung jawab mereka dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal. Adapun faktor menghambat kualitas pelayanan seperti minimnya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.

2. Faktor Aturan

Aturan menurut *A.S. Moenir* merupakan perangkat penting dalam seluruh aktivitas dan perilaku individu. Memajukan dan memperkaya suatu masyarakat semakin meningkatkan peran dari aturan, sehingga bisa dikatakan bahwa seseorang tidak dapat hidup dengan baik dan tenang tanpa adanya aturan. Karena pentingnya

peraturan dalam kehidupan sosial, maka secara otomatis peraturan perlu dibuat, diikuti, dan diawasi agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan niatnya. Adapun faktor menghambat aturan dalam kualitas pelayanan yaitu sistem, prosedur dan metode yang tidak jelas atau tidak memadai, sehingga rangkaian kerja tidak berjalan seperti yang diharapkan.

3. Faktor Organisasi

Menurut *Moenir* dalam Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2014:98) tanpa tanpa sistem, prosedur, dan metode yang efektif, berbagai masalah bisa muncul dan mengganggu pencapaian tujuan organisasi

4. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Menurut Moenir (2014:119), pegawai perlu mempunyai keterampilan dan kemampuan yang cukup. Apabila karyawan dalam suatu lembaga tidak memiliki kompetensi dan keahlian yang cukup, maka tentu saja tujuan lembaga tersebut akan sulit untuk dicapai. Keterampilan pegawai yang tidak sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagai akibatnya, hasil kerja tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Menurut *Moenir* (2014:127) faktor penghambat kualitas pelayanan ialah minimnya fasilitas yang tersedia untuk menjalankan tugas atau pekerjaan pelayanan. Yang kurang dalam

menunjang sebagai alat bantu dalam keberlangsungan pekerjaan dalam organisasi. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat.

Berdasarkan faktor-faktor yang diuraikan di atas, peneliti akan menggunakan lima dimensi yaitu faktor kesadaran, Faktor aturan, Faktor Organisasi, Faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana dan pelayanan. faktor-faktor tersebut sesuai dengan masalah penelitian yang telah dijabarkan pada latar belakang penelitian.

### 1.5.2.7 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) merupakanKartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, yang berarti baik dari aspek fisik maupun fungsinya beroperasi dengan cara computer. Program e-KTP mulai diperkenalkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dan dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama berlangsung dari tahun 2011 hingga 30 April 2012, dengan sasaran sebanyak 67 juta penduduk yang tersebar di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sementara itu, tahap kedua mencakup distribusi e-KTP kepada sekitar 105 juta penduduk di 300 kabupaten/kota lainnya di seluruh Indonesia. Secara keseluruhan, pemerintah menargetkan bahwa hingga akhir tahun 2012, e-KTP telah dimiliki oleh sedikitnya 172 juta penduduk. Hak cipta UIN Suska Riau untuk Program e-KTP didasarkan pada sistem pembuatan KTP nasional di Indonesia yang memungkinkan orang mempunyai lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan oleh belum adanya basis data terpadu yang mengumpulkan informasi

penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin berbuat curang dalam hal tertentu dengan memperbanyak KTP-nya. . Misalnya dapat digunakan untuk:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (seperti teroris)

Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi, yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau e-KTP untuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sejalan dengan pelaksanaan pemerintahan elektronik *(e-government).*

**1.5.2.8 Kualitas Pelayanan KTP.el**

Pelayanan KTP-el merupakan layanan administrasi kependudukan yang penting dalam mengidentifikasi setiap warga negara Indonesia. Layanan ini diukur dari segi kualitas pelayanan yang berfokus pada pengguna layanan yang merasa puas dalam menggunakan layanan. Dalam mengukur kualitas pelayanan, teori SERVQUAL sering digunakan. SERVQUAL mencakup lima dimensi utama:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

   Sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan KTP-el, seperti alat perekam biometrik, kenyamanan ruang tunggu, serta ketersediaan informasi fisik. Fasilitas yang

memadai dan modern akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan):

   Keandalan petugas saat melayani dengan pelayanan yang konsisten, akurat, dan tepat waktu. Pelayanan KTP-el, ini meliputi kemampuan petugas dalam menyelesaikan perekaman data tanpa kesalahan dan memastikan KTP-el diterbitkan sesuai waktu yang dijanjikan.Masalah sering muncul dalam keterlambatan penerbitan KTP-el, yang menurunkan kepercayaan masyarakat.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap):

   Kemampuan petugas untuk merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat. Masyarakat mengharapkan layanan yang sigap dan tidak memakan waktu lama, terutama dalam menanggapi permintaan dan menyelesaikan masalah terkait KTP-el.

4. *Assurance* (Jaminan):

   Aspek jaminan menyangkut kompetensi petugas dalam memberikan kenyamanan dan kepastian kepada masyarakat dan Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas dan memastikan keamanan data pribadi masyarakat sangat penting.

5. *Empathy* (Empati):

   Empati berkaitan dengan bagaimana petugas mampu menunjukkan perhatian kepada setiap pengguna layanan, termasuk penyandang disabilitas dan kelompok rentan lainnya dan Pelayanan yang memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan individual pengguna, seperti penyediaan layanan khusus bagi lansia atau disabilitas, dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan KTP-el di Indonesia terutama di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil semarang utara masih memiliki tantangan, meskipun telah ada kemajuan. Melalui pemahaman dimensi kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi, lembaga pemerintah dapat merumuskan strategi untuk meningkatkan pengalaman masyarakat dalam pengurusan KTP-el. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat

**1.5.2.9 Jemput Bola Bagi Warga Disabilitas**

Penyandang disabilitas juga berhak memperoleh dokumen kependudukan, terutama KTP-el sama seperti masyarakat lainnya. KTP-el ialah salah satu syarat agar penduduk memperoleh hak-haknya sebagai warga negara. Oleh karena itu, demi memenuhi hak tersebut, pemerintah menyediakan layanan jemput bola bagi masyarakat yang memiliki disabilitas. Jemput bola merupakan layanan yang dilakukan secara keliling untuk melaksanakan perekaman KTP-elektronik yang

diperuntukkan bagi warga penyandang disabilitas, warga yang sakit, serta warga lanjut usia (lansia). Pelayanan jemput bola untuk perekaman KTP-el dilakukan secara *door to door* dengan mengunjungi rumah warga yang sakit dan penyandang disabilitas yang belum merekam dan belum memiliki KTP-el. Jemput bola ini bertujuan memudahkan penyandang disabilitas, orang sakit, dan lansia dalam melaksanakan perekaman KTP-el. Usaha pemerintah dalam memberikan perhatian kepada masyarakat agar dapat memperoleh KTP-el dan semua haknya sebagai warga negara dapat dipenuhi tanpa pengecualian bagi setiap warga yaitu pelayanan jemput bola. Jemput bola ini khusus diperuntukkan bagi penduduk dari kelompok rentan yang memerlukan pelayanan jemput bola. Disdukcapil daerah wajib menyediakan layanan jemput bola bagi masyarakat, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 yang menyatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah harus memberikan layanan jemput bola kepada warga yang menghadapi hambatan mencakup setidaknya (1) keterbatasan akses fisik atau geografis; (2) sakit; (3) sedang di lembaga pemasyarakatan; dan (4) tidak dapat hadir ke lokasi pelayanan (Sihombing, 2022). Jemput bola juga sudah ditetapkan dalam Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 pada ayat (1) guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menerapkan pendekatan jemput bola. Pendekatan ini merupakan salah satu langkah proaktif yang dilakukan untuk memastikan layanan administrasi kependudukan dapat diakses secara lebih merata dan responsif, khususnya bagi kelompok masyarakat yang menghadapi kendala dalam mengakses layanan secara langsung.

## 1.6 Operasinal Konsep

Operasional konsep digunakan sebagai cara untuk menjabarkan kerangka teoritis dalam bentuk nyata sehingga dapat agar penelitian yang dilakukan dapat menjadi lebih terarah. Adapun operasionalisasi konsep yang digunakan untuk menganalisis serta mengidentifikasi kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kota Semarang Utara yaitu:

**Tabel 1. 6 Faktor Pendorong**

| NO | Faktor | Gejala | Sub Gejala |
|---|---|---|---|
| `1. | Kualitas Pelayanan Publik | Tangible | 1 Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang nyaman tempat berlangsung pelayanan.<br>2 Proses pelayanan yang mudah.<br>3 Kenyamanan tempat melaksanakan pelayanan<br>4 Kelengkapan sarana prasarana pelayanan |
| | | Reliability | 1 Kecermatan pegawai dalam melayani pelanggan<br>2 Keahlian petugas dalam memakai alat bantu saat pelayanan<br>3 Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana prasarana pelayanan<br>4 Keteapatan waktu dalam melaksanakan pelayanan<br>5 Kesesuaian prosedur layanan |
| | | Responsiviness | 1 Kemampuan petugas dalam menanggapi seluruh keluhan pelanggan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 2 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap<br>3 Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan |
| | | Assurance | 1 Pengetahuan dan keterampilan petugas<br>2 Kepercayaan terhadap keamanan Data pelanggan<br>3 Sikap Profesional dan Ramah dari petugas |
| | | Emphaty | 1 Perhatian Petugas terhadap Kebutuhan pelanggan<br>2 Kemampuan petugas dalam Berkomunikasi dengan Tulus dan Ramah<br>3 Pemberian Solusi yang Memperhatikan Kepentingan pelanggan |

| NO. | Faktor | Gejala | Faktor Penghambat |
|---|---|---|---|
| 1. | Faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan Publik | Faktor Kesadaran | 1 Kurangnya kesadaran petugas dalam melaksanakan tanggung jawabnya terhadap masyarakat saat memberikan pelayanan<br>2 Masih kurangnya Pemahaman terhadap masyarakat penyandang Disabilitas |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Faktor Aturan | 1 Tidak tersedianya sistem prosedur layanan jemput bola<br>2 Kurangnya pemahaman petugas terhadap informasi pelayanan KTP-el |
| | | Faktor Organisasi | 1 Kurangnya Pengorganisasian dalam menangani tupoksi di lingkup Dukcapil Semarang Utara<br>2 Kurang solidnya Interaksi yang dilakukan baik antar pegawai Jemput Bola maupun dengan masyarakat penyandang Disabilitas |
| | | Faktor kemampuan dan keterampilan | 1 Masih kurangnya Kemampuan yang dimiliki petugas pelayanann Jemput Bola<br>2 Kurangnya kemampuan komunikasi petugas dalam menyelesaikan masalah |
| | | Faktor sarana dan pelayanan | 1 Kurangnya perlengkapan sarana yang menunjang pelayanan<br>2 Tidak adanya aksesibilitas sarana untuk penyandang Disabilitas |

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024*

### 1.7 Argumen Penelitian

Choesin mengadopsi pandangan Copi dan Burgess-Jackson yang menyatakan bahwa argumen terdiri dari sekumpulan pernyataan atau proposisi. Salah satu dianggap sebagai penutupan dari yang lainnya, sedangkan

pernyataan lain dianggap mendukung kebenaran kesimpulan yang diambil (Choesin, 2004). Berkaitan dengan hal ini, Toulmin menyebutkan bahwa argumen bukanlah bangunan logisnya, melainkan cara argument dibangun (Renkema, 2004).

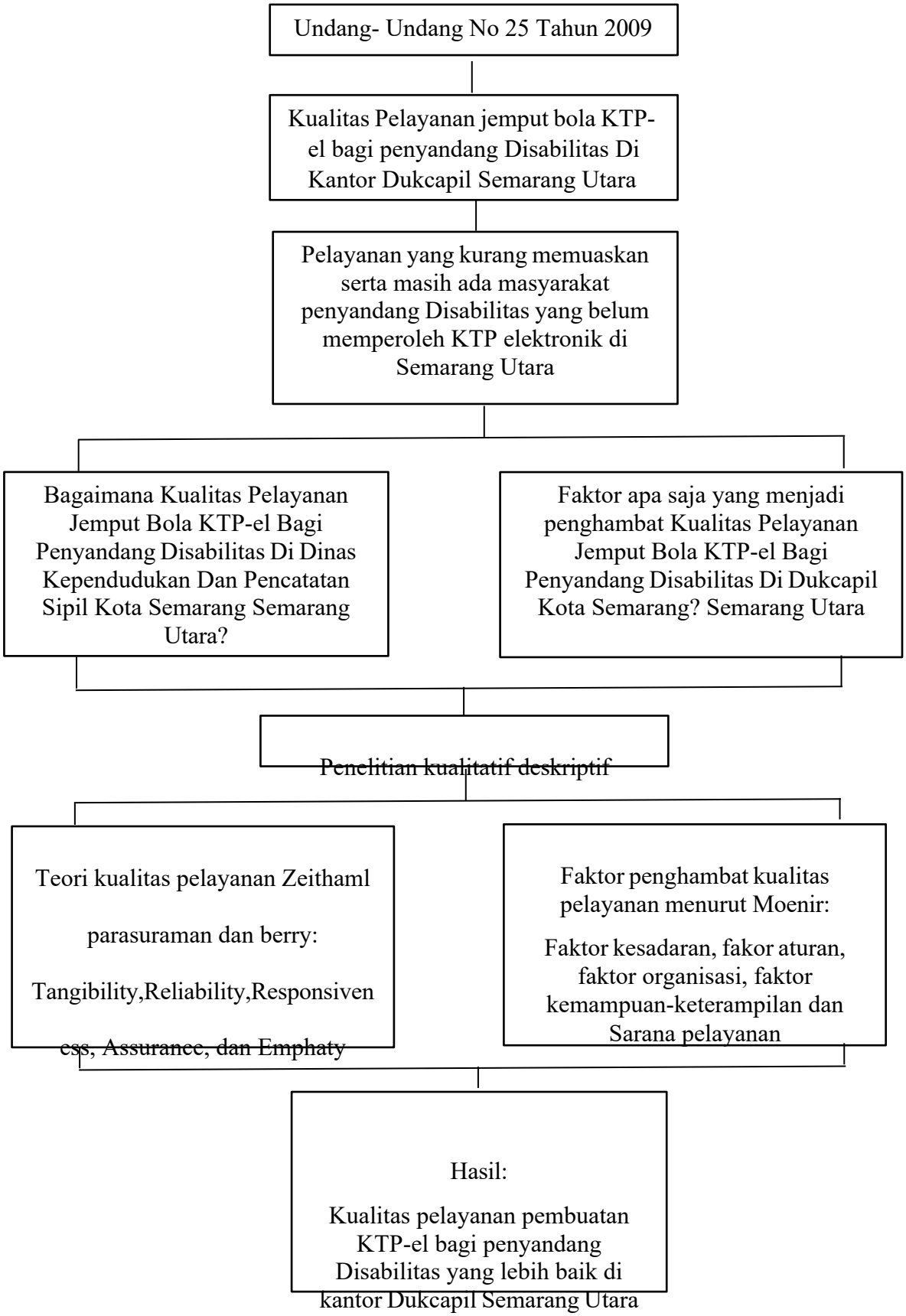
Argumen ialah dorongan bagi ide atau pernyataan (*claim*) yang disampaikan melalui pernyataan lain (*grounds*). Warrant disebut sebagai pembenaran hubungan antara klaim dan data. Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tanggung jawab dari pemerintah, salah satunya ialah pelayanan pembuatan KTP elektronik, KTP-el merupakan suatu komponen vital sebagai warga negara Indonesia yang wajib dimiliki oleh tiap masyarakat yang sudah cukup umur. Selain menjadi tanda pengenal, KTP dibutuhkan untuk kepengurusan banyak hal. Selain itu dengan melaksanakan perekaman KTP-el.

Masyarakat akan dapat untuk didata di dalam database nasional. Hal ini merupakan salah satu langkah penting di dalam keberlangsungan jalannya *e-government* di Indonesia. Maka dari itu, pemberian layanan pembuatan KTP-el di kota Semarang Utara masih belum maksimal Hal ini dapat dinilai dari ketidaktepatan nya waktu kunjungan petugas untuk mendata serta petugas yang masih kurang untuk mendata daftar KTP-el bagi penyandang disabilitas dan ketidaktersediannya blangko KTP-el. Peneliti ingin untuk melaksanakan penelitian terkait kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di kota Semarang Utara di lihat menggunakan dimensi-dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berdasarkan permasalahan yang

disebutkan. Selain itu dilihat juga faktor penghambat pelaksanaan pelayanan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan,, faktor sarana pelayanan.

### 1.7.1 Kerangka Berpikir

**Kerangka Pikir**



## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan Kualitatif menjadi metode penelitian yang digunakan peneliti. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan konsep atau pola yang diaplikasikan dalam studi ini. Memahami kondisi sosial, peristiwa atau isu sosial, serta peran dan interaksi sosial dalam pelayanan jemput bola menjadi alasan penulis memilih metode kualitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh *Moleong (2012:4),* Pendekatan kualitatif berfokus pada konteks alami sebagai kesatuan yang bergantung pada individu sebagai alat penelitian, memanfaatkan metode kualitatif, mengandalkan analisis data secara induktif dengan tujuan menemukan teori dari bawah, bersifat deskriptif dengan penekanan lebih pada proses daripada hasil, membatasi studi dengan fokus, memiliki rangkaian kriteria untuk menilai validitas data, dan desain penelitian disepakati secara bersama antara peneliti dan subjek penelitian.

Pendekatan dan jenis peneliti ini digunakan oleh peneliti dalam Kualitas pelayanan Jemput Bola KTP-el bagi penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Utara. Peneliti ingin mendeskripsikan kualitas pelayanan dan mengetahui faktor penghambat kualitas pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Dukcapil Semarang Utara secara keseluruhan yang berkaitan dengan kualitas program. Penelitian ini berfokus pada permasalahan pengurusan administrasi kependudukan, bagaimana mengatasi permasalahan pembuatan KTP-el bagi

penyandang disabilitas melalui Jemput Bola dan Bagaimana kualitas Jemput Bola KTP-el terhadap penyandang Disabilitas:

1. Masalah-masalah dalam pengurusan KTP-el pada masyarakat penyandang disabilitas dalam hal pengurusan dokumen kependudukan
2. Langkah- langkah mengatasi permasalahan pengurusuan administrasi kependudukan berupa KTP-el untuk penyandang disabilitas melalui Kualitas Jemput Bola
3. Mengetahui sejauh mana kualitas program Jemput Bola terhadap kepemilikan KTP-el untuk penyandang disabilitas

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dipertegas kembali bahwa penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

### 1.8.2 Situs Penelitian

Pemilihan tempat harus mempertimbangkan daya tarik, keistimewaan, dan kesesuaian dengan fokus penelitian yang ditentukan. Pemilihan lokasi ini diharapkan dapat menjumpai hal-hal yang bermakna dan baru atau relevan dengan fenomena sosial atau peristiwa dalam penelitian, di mana situs penelitian ialah area pelaksanaan penelitian. Sugiyono (2015) situs penelitian ialah tempat atau area yang menjadi objek penelitian Pada penelitian ini, lokasi penelitian yang diambil yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Semarang Utara serta bagian pelaksana pelayanannya yang terdapat di kantor kecamatan serta gerai Dukcapil.

### 1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian sangat dikenal dalam penelitian kualitatif. Menurut Suliyanto (2018:19) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada data kualitatif, berupa informasi berbentuk pernyataan atau kalimat. Subjek penelitian disebut sebagai informan, yaitu individu yang memberikan informasi terkait data yang di perlukan peneliti sehubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Informasinya memuat situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Sasaran penelitian ini adalah penyedia layanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang, khususnya yang bertugas di kecamatan Semarang Utara, serta individu penerima layanan yaitu masyarakat penyanndang disabilitas. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik Purposive sampling.

Menurut Sugiyono (2019) *Purposive Sampling* merupakan Metode pemilihan sampel dengan pertimbangan spesifik. Maksudnya, pemilihan sampel berdasarkan pada kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti.

Adapu Kriteria informan dalam penelitian ini yaitu, Pejabat atau petugas yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap proses perekaman dan pencetakan KTP-el, Pihak yang bertugas di lapangan dalam pelayanan jemput bola dan Masyarakat penyandang disabilitas yang telah menerima pelayanan jemput bola.

Dalam penelitian yang berjudul Kualitas pelayanan Jemput Bola KTP-el bagi penyandang Disabilitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi kasus Semarang Utara) Informan yang dipilih ialah

1. Kepala Pelayanan Pendaftaran Penduduk kota Semarang;
2. Kepala Koordinator tempat pengaduan data kependudukan (TPDK);
3. Seksi Pendaftaran Penduduk Kota Semarang;
4. Seksi Administrai Data Base Kependudukan Kota Semarang;
5. Bapak Setia Budi (Masyarakat Penyandang Disabilitas);
6. Bapak Samuel (Masyarakat penyandang Disabilitas);

### 1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif. Data kualitatif yakni "data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung" (Hadi, 2015: 91). Sementara itu, (Muhadjir, 1998:29) menambahkan bahwa data kualitatif yaitu, "data yang disajikan dalam bentuk kata-kata verbal bukan dalam bentuk angka". Jadi, data kualitatif merupakan data yang hanya bisa diukur secara tidak langsung dan biasanya data dalam bentuk kata-kata verbal bukan dalam bentuk angka. Kata-kata, dan tindakan menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif. Data lainnya yang dapat mendukung ialah dokumen dan lain-lain (Lofland dan Lofland dalam Moleong, 2013:157). Selain itu, menurut Arikunto (2010:172) menyatakan bahwa "Sumber data merupakan subjek dari mana data dapat

diperoleh". Dengan demikian, sumber data ialah informasi yang didapatkan peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam studi.

Penelitian dilakukan dengan melaksanakan proses pengumpulan data. Data penelitian ini diperoleh dari sumber primer dan sekunder

**a. Sumber primer**

Menurut Sugiyono (2018:456) sumber primer ialah sumber data secara langsung menyediakan data kepada pengumpul data. Data diambil langsung oleh peneliti dari sumber utama atau lokasi di mana penelitian dilaksanakan. Sumber primer ialah sumber data yang peneliti peroleh langsung dari sumber data primer, misalnya melalui eksperimen, survei, wawancara, survei, atau cara lainnya. Sumber primer ialah orang-orang yang sengaja diidentifikasi oleh peneliti sebagai informan untuk memperoleh data dan jawaban atas pertanyaan penelitian yang diidentifikasi berdasarkan teknik *Purposive Sampling*, terdiri dari 4 orang Pegawai dan *random sampling* terdiri dari 2 Masyarakat Sumber data primer penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan langsung di lokasi penelitian

**b. Sumber Sekunder**

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber Sekunder dapat diartikan sebagai sumber data yang didapatkan peneliti dengan pihak ketiga, berupa dokumen, atau tidak langsung melalui penelitian

kepustakaan. Dalam penelitian ini, bahan sekunder diperoleh peneliti dengan membaca dan mengkaji makalah penelitian terdahulu, peraturan hukum, disertasi, artikel, jurnal, dan makalah akademis mengenai topik yang diteliti.

### 1.8.5 Teknik pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyebutkan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) jenis teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan kombinasi/triangulasi (observasi, wawancara, dan dokumentasi).

**1. Wawancara**

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan interaksi antara dua individu dalam bertukar informasi serta gagasan melalui pertanyaan dan jawaban, sehingga dapat menyumbangkan makna pada topik tertentu. Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data penelitian dalam hal ini peneliti bertukar informasi dan gagasan dengan cara bertanya dan menjawab pertanyaan kepada informan guna memahami intisari topik penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di kantor Dukapil Semarang Utara. Informan masyarakat diidentifikasi berdasarkan teknik random sampling yaitu mengidentifikasi informan secara acak. Sedangkan informan dari Dukcapil diidentifikasi menggunakan teknik purposive sampling atau

pemilihan informan, yakni memilih informan yang memenuhi kriteria untuk dimasukkan dalam penelitian.

**2. Observasi**

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi merupakan keadaan melaksanakan pengamatan secara langsung untuk lebih memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial oleh peneliti, sehingga dapat diperoleh perspektif yang menyeluruh. Observasi juga dapat diartikan utntuk mengamati suatu obyek secara menyeluruh, lengkap dan rinci dalam keadaan alam tertentu untuk mengumpulkan data penelitian dan menggunakannya sebagai informasi untuk diolah dalam penelitian. Dukcapil Semarang Utara yaitu Lokasi pelayanan pembuatan E-KTP di Semarang Utara menjadi sasaran penelitian.

**3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2020:124) Dokumentasi merupakan pengumpulan catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar/foto, maupun karya monumental dari individu atau lembaga. Dokumentasi merupakan suatu jenis teknik pengumpulan data penelitian terdiri dari catatan-catatan penting dari organisasi atau individu. Dalam penelitian dokumenter, Gambar diambil oleh peneliti dengan tujuan untuk menyempurnakan temuan penelitian. Dokumen dapat hadir dalam berbagai format, termasuk foto, teks, dan karya pribadi. Penggunaan metode dokumentasi dalam penelitian ini

berfungsi sebagai media untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Dukapil Semarang Utara.

### 1.8.6 Teknik analisis data

Penelitian ini menggunakan model analisis data Milles dan terdiri dari tiga langkah:

**1) Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2018:247-249) meringkas, memilih elemen-elemen utama, memusatkan perhatian pada hal-hal yang relevan dan berkaitan dengan topik penelitian, mencari tema serta pola yang ada, dan akhirnya memberikan gambaran yang lebih terperinci serta mempermudah proses pengumpulan data yang selanjutnya dikenal sebagai reduksi data. Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih elemen-elemen utama, serta memfokuskan pada aspek-aspek penting yang relevan dengan topik penelitian, mengidentifikasi tema dan polanya, dan pada akhirnya memberikan pemahaman yang lebih jelas serta mempermudah pengumpulan data berikutnya. Proses ini mencakup merangkum, memilih elemen-elemen utama, memfokuskan pada aspek-aspek penting dan sesuai dengan topik penelitian, menemukan tema dan polanya, yang pada akhirnya menghasilkan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data berikutnya, yang dikenal sebagai reduksi data. Reduksi data yaitu tahap penyeleksian, pemfokusan dan penyederhanaan data mentah yang didapatkan dari lapangan saat dilakukan penelitian dengan tujuan melaksanakan

transkripsi data untuk memilih data untuk memilah data mana yang dinilai relavan dengan permasalahan yang terjadi di penelitian lapangan.

**2) Penyajian Data**

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, diagram alir, pictogram, dan sejenisnya. Dengan penyajian data tersebut, data bisa terstruktur, teratur dalam pola interaksi, sehingga lebih mudah dipahami. Penyajian data kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk ringkasan, diagram, asosiasi antar kategori, flowchart, dan sejenisnya; namun yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif ialah teks naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249). Kesimpulan nya ialah penjabaran informasi menjadi teks deskriptif atau table Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman terhadap data yang diperoleh dan membantu peneliti memahami gambaran hasil penelitian secara keseluruhan

**3) Menarik kesimpulan**

Menurut Sugiyono (2018:252-253) Kesimpulan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah ditetapkan sejak awal, namun juga dapat tidak memberikan jawaban karena seperti yang telah dijelaskan, masalah dan pertanyaan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan bisa berubah seiring berjalannya penelitian di lapangan. Kesimpulan dengan pendekatan kualitatif merupakan temuan yang unik dan belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa penjelasan atau ilustrasi dari

suatu objek yang sebelumnya belum terdefinisi, sehingga setelah diteliti menjadi terang. Menyimpulkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan dianalisis untuk memahami penyebab dan dampak dari masalah yang muncul pada objek yang diteliti.

### 1.8.7 Kualitas Data

Kualitas data merupakan elemen dari pengelolaan data, yang mencakup pemahaman mengenai kecukupan dan ketepatan data (Batini 2009). Di samping itu, mutu data juga berkaitan dengan konsistensi dan ketepatan waktu (Batini, 2009). Kelengkapan itu sendiri mengandung pengertian informasi sebagai output dari proses pegolahan data mewakili setiap keadaan sebenarnya (Wand dan Wang, 1996), memiliki semua pengertian yang diperlukan untuk mendeskripsikan suatu entitas (Bovee, 2001) atau semua nilai yang seharusnya dikumpulkan (Liu dan Chi, 2002). Agar suatu penelitian dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, maka keabsahan data yang diperoleh dari penelitian tersebut harus diuji. Penelitian ini menggunakan triangulasi, yaitu teknik pengujian validitas yang melibatkan perbandingan data yang diperoleh dengan sesuatu di luar data tersebut. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber. Penelitian ini membandingkan data primer dan sekunder untuk mengetahui apakah data yang didapatkan memang benar sesuai dengan kenyataan di lapangan di Kantor Dukcapil Semarang Utara.