

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintah daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam peraturan perundangan tersebut terdapat pembagian urusan pemerintahan, yaitu urusan absolut, konkuren, dan umum. Urusan pemerintahan konkuren merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah. Urusan yang bersifat konkuren ini dibagi menjadi dua, yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan pemerintahan yang wajib dilakukan di antaranya, yaitu terkait pelayanan dasar dan non pelayanan dasar. Pelayanan dasar mencakup pelayanan kesehatan, pendidikan, pekerjaan umum dan penataan ruang, serta perlindungan masyarakat dan sosial. Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar antara lain adalah pelayanan umum, yaitu meliputi tenaga kerja, lingkungan hidup, pangan, kepemudaan dan olahraga, serta administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Salah satu urusan pemerintahan wajib yang sering menjadi sorotan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tidak dapat dipungkiri karena sebagai penduduk maupun warga negara kita pasti akan berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam pelayanan kependudukan seringkali dialami oleh masyarakat

sehingga menimbulkan stigma buruk bagi organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai langkah memperbaiki citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Regulasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan tuntutan pelayanan profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, serta mempertimbangkan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum.

Bentuk profesionalitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan penertiban, perekaman dan pendistribusian dokumen kependudukan dengan penuh tanggung jawab serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas setiap peristiwa kependudukan. Peristiwa yang dialami penduduk seperti pendidikan dan status pekerjaan harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap perubahan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya dan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengangkatan anak dan perubahan nama atau kewarganegaraan. Dokumen kependudukan memiliki manfaat bagi warga negara, antara lain:

1. Akses pelayanan publik, misalnya untuk syarat pelayanan penerbitan sertifikat tanah, jaminan kesehatan masyarakat, penerbitan surat izin

mengemudi, izin mendirikan usaha, pelayanan pajak, pelayanan perbankan, dan jaminan sosial tenaga kerja.

2. Menyusun rencana pembangunan melalui data kependudukan yang valid, perencanaan pembangunan nasional di bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan pengentasan kemiskinan dapat disusun secara lebih terarah.
3. Alokasi anggaran, meliputi pembagian Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi pajak.
4. Pembangunan demokrasi, yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4).
5. Mempermudah penegakan hukum serta pencegahan kriminal. Dokumen kependudukan yang berisi identitas penduduk dapat memudahkan pelacakan pelaku tindak kriminal, mencegah perdagangan manusia serta mencegah penyelundupan tenaga kerja ilegal.

Namun, kepemilikan dokumen kependudukan hingga saat ini belum maksimal di mana masih banyak penduduk yang belum tertib dokumen kependudukan dengan tidak melakukan pelaporan seperti kelahiran maupun kematian, bahkan belum memiliki dan melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Padahal KTP-el bukan hanya sekedar kartu identitas penduduk, namun juga memiliki berbagai kegunaan lainnya.

Gambar 1.1 Kegunaan KTP-el



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. Namun pada kenyataannya belum semua WNI berusia 17 tahun ke atas, khususnya lansia memiliki KTP-el. Hal seperti ini mengakibatkan proyeksi terhadap penduduk dan arah pembangunan menjadi tidak akurat. Mirisnya, fenomena tidak tertib

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

Kota Semarang merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1.653.524 jiwa (BPS, 2020). Tingginya jumlah penduduk menjadikan Kota Semarang berada pada peringkat ke-12 dalam daftar kota terpadat di Indonesia. Sebagai Ibu kota Provinsi Jawa Tengah, tentu terdapat berbagai macam penduduk yang ada di Kota Semarang baik dari Warga Negara Asing (WNA) maupun Warga Negara Indonesia (WNI). Maka dari itu, untuk mendapatkan data kependudukan yang akurat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pencatatan administrasi kependudukan.

Keberhasilan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dalam menertibkan masyarakat dalam administrasi kependudukan dapat dilihat melalui beberapa indikator seperti, kepemilikan KTP-el, rasio bayi yang memiliki akta kelahiran, serta penerapan KTP-el nasional berbasis NIK. Upaya yang telah 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. Berdasarkan Evaluasi 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 Presentase Kinerja Daerah Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (2017-2019)

No	Indikator	2019	2020	2021
1	Validasi <i>database</i> 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 2023

Tabel hasil evaluasi pencapaian RKPD tahun 2021 di atas menunjukkan kinerja yang sangat baik. Kondisi ini ditunjukkan dengan 4 indikator yang dievaluasi memiliki pencapaian sangat tinggi namun belum maksimal dan belum mencapai target yang diinginkan. Penyediaan blanko KTP-el yang sampai saat ini masih dilakukan pemerintah pusat, masih sering dikeluhkan pemenuhannya sehingga berdampak pada kepemilikan e-KTP, yaitu sebesar 95,07 % dari target yang sebesar 100 %. Apabila kita menggarisbawahi kepemilikan KTP-elektronik, dapat disimpulkan bahwa telah banyak masyarakat yang sadar akan kepemilikan KTP-el. Namun, masih terdapat masyarakat yang belum memiliki maupun melakukan 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, capaian kepemilikan KTP-el di Kota Semarang juga masih lebih rendah bila dibandingkan dengan daerah lain yang ada di sekitar Kota Semarang. Hal ini dapat dilihat pada 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	1.830.185	1.823.468	99,63%	6.717	0,37%

Sumber: RKPD Kota Semarang 2023 (diolah)

Data pada tabel 1.2 diperoleh dari profil kependudukan Kota Semarang, Kota Surabaya, dan Kota Bandung tahun 2021. Pada tahun 2021 presentase penduduk yang belum memiliki KTP-el di Kota Semarang lebih tinggi daripada ibu kota provinsi lainnya. Presentase penduduk yang belum memiliki KTP-el di Surabaya sebesar 4,06% dari seluruh penduduk wajib ber-KTP-el. Di Kota Bandung hanya

0,37% dari populasi, sedangkan di Kota Semarang sebesar 4,93%. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Semarang perlu melakukan langkah untuk meningkatkan kepemilikan KTP-el. Tingginya presentase penduduk yang belum memiliki KTP-el salah satunya disebabkan oleh faktor rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib dokumen kependudukan.

Selain faktor kesadaran, rendahnya tertib dokumen administrasi kependudukan juga disebabkan karena keengganan masyarakat dalam berurusan dengan birokrasi pemerintahan yang dipenuhi dengan patologi birokrasi. Patologi atau penyakit birokrasi seperti ketidakjelasan prosedur dan keterlambatan dokumen menyebabkan masyarakat enggan untuk berhubungan dengan birokrasi. Di era modern ini, tuntutan publik terkait pelayanan semakin kompleks. Terlebih, saat ini merupakan masa peralihan dari pasca pandemi covid19 ke era *new normal* di mana pada masa pandemi banyak kegiatan yang dibatasi maupun ditunda. Salah satu syarat untuk mengakses bantuan sosial maupun kesehatan adalah memiliki KTP-el, sedangkan beberapa masyarakat yang seharusnya memperoleh bantuan tersebut belum memiliki KTP-el. Diantaranya adalah masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan atau melakukan aktivitasnya seperti penduduk lansia. Padahal, kesejahteraan lansia merupakan salah satu tugas yang harus diperhatikan oleh pemerintah.

Jumlah penduduk lansia di Kota Semarang pada tahun 2021 mencapai 311.286 jiwa yang sebagian merupakan penduduk miskin dan perlu diperhatikan hak dan kesejahteraannya. Salah satu syarat untuk mengakses fasilitas penunjang kesejahteraan masyarakat atau fasilitas publik adalah memiliki KTP-el. Namun

sejumlah 4, 93 % atau 60. 908 dari jumlah penduduk wajib ber-KTP-el di Kota Semarang belum memiliki KTP-el. Penduduk yang belum memiliki KTP-el di antaranya adalah penduduk yang melakukan mutasi, wajib KTP belum rekam termasuk wajib KTP-el pemula serta lansia yang belum melakukan perekaman. Untuk mengetahui jumlah lansia di Kota Semarang yang belum memiliki KTP-el dapat dilihat melalui hasil proyeksi pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3 Penduduk Lansia Kota Semarang 2021

No	Kecamatan	Penduduk lansia	Lansia yang belum memiliki KTP-el
1.	Mijen	10.048	495
2.	Gunungpati	13.619	671
3.	Banyumanik	25.324	1248
4.	Gajahmungkur	13.598	670
5.	Semarang Selatan	20.418	1007
6.	Candisari	19.161	944
7.	Tembalang	23.309	1149
8.	Pedurungan	26.933	1327
9.	Genuk	12.246	603
10.	Gayamsari	13.777	679
11.	Semarang Timur	23.691	1167
12.	Semarang Utara	32.906	1622
13.	Semarang Tengah	23.516	1159
14.	Semarang Barat	29.840	1471
15.	Tugu	5.282	260
16.	Ngaliyan	17.618	869
	Jumlah	311.286	15.346

Sumber: Sistem Integrasi dari Lahir sampai Meninggal (Silaga) Kota Semarang (diolah)

Berdasarkan tabel 1.3 dari hasil proyeksi antara jumlah penduduk lansia per-kecamatan di Kota Semarang dengan presentase penduduk wajib ber-KTP-el yang belum memiliki KTP-el. Diperoleh data sejumlah 15.346 lansia di Kota Semarang belum memiliki KTP-el. Kecamatan Semarang Utara merupakan kecamatan dengan lansia terbanyak belum memiliki KTP-el (1.622) dan Kecamatan Tugu paling sedikit (260). Penduduk lansia khususnya yang berada di bawah kemiskinan menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan kesejahteraannya melalui bantuan-bantuan sosial yang diberikan. Namun karena keterbatasan mereka dalam melakukan aktivitasnya, sebagian dari mereka belum memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP elektronik yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan bantuan sosial maupun kesehatan. Akibatnya, bantuan sosial yang seharusnya tepat sasaran bagi yang membutuhkan menjadi tidak tercapai karena belum terdaftar dalam administrasi kependudukan.

Oleh karena itu, birokrasi harus bertransformasi ke arah yang lebih baik. Salah satu bentuk transformasi birokrasi adalah dengan merubah pola pelayanan publik yang dulu masyarakat harus terkonsentrasi pada kantor pelayanan, kini birokrasi melakukan terobosan untuk menjemput bola dengan turun ke lingkungan masyarakat. Pemerintah Kota Semarang melalui Perwalkot Semarang nomor 46 tahun 2020 tentang Rencana Kerja Perangkat Daerah (RKPD) telah mengatur upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan khususnya dokumen kependudukan yang salah satunya dapat dilakukan dengan pelayanan jemput bola. Program pelayanan jemput bola administrasi kependudukan merupakan sebuah

langkah baru dalam melayani kebutuhan dokumen administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang.

Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang merupakan tindak lanjut dari Permendagri no. 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dengan turun ke lapangan atau wilayah yang lebih terjangkau masyarakat bahkan hingga ke lingkungan sekolah dan rumah warga. Pelayanan jemput bola Disdukcapil Kota Semarang terdiri dari berbagai pelayanan, salah satunya adalah Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (JEMPOL TIGER JAPRI) yang ditujukan untuk melayani administrasi kependudukan bagi penyandang disabilitas dan lansia. Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI untuk lansia.

Tabel 1.4 Jumlah Pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI (Januari-Juni 2022)

No	Bulan	Jumlah Pelayanan
1.	Januari	3
2.	Februari	4
3.	Maret	7
4.	April	3
5.	Mei	5

Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kota Semarang

Data 1.4 di atas menunjukkan bahwa jumlah pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI mengalami fluktuasi setiap bulan. Berdasarkan pelaksanaan observasi di lapangan, fluktuasi jumlah layanan dapat terjadi karena mekanisme pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI dilaksanakan setelah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menerima permohonan dari pihak keluarga maupun RT untuk melakukan pelayanan jemput bola perekaman KTP-el bagi penduduk lansia yang tidak dapat hadir di Dispendukcapil maupun Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) di kecamatan. Jumlah pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI sendiri memang menyesuaikan jumlah permohonan yang diterima oleh Disdukcapil Kota Semarang. Namun, pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI ini seharusnya dapat dimaksimalkan dengan melihat urgensi pemenuhan kesejahteraan lansia dan pencapaian kepemilikan KTP-el di Kota Semarang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis pelaksanaan pelayanan jemput bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan judul “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dengan mengambil studi kasus di Kecamatan Semarang Utara karena merupakan daerah paling banyak terdapat lansia belum memiliki KTP-el atau melakukan perekaman data KTP-el .

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis
Penelitian ini dilakukan sebagai upaya dalam menerapkan ilmu yang didapat selama menjalani kegiatan belajar di bangku kuliah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) 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 pelayanan publik.

3. Bagi masyarakat

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan masyarakat tentang Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1)	Nimas Aulia Nandha Pratama (2020)	Deskriptif kualitatif	Efektivitas inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1) sudah diterapkannya dengan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, terdapat beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat
Efektivitas Program Jemput Bola (JEBOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Andi Rabia Adawia (2022)	Deskriptif kualitatif	Efektivitas pelayanan E-KTP dalam menetapkan target atau sasaran sudah tepat sasaran.

(DISDUKCAPIL) dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan di Kabupaten Muna (Studi Kasus E-KTP)			Sosialisasi program dilaksanakan oleh tim pelaksana di lokasi yang sudah ditentukan untuk diadakannya pelayanan program Jemput Bola.
Efektivitas Pelayanan Jemput Bola dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan	Ulya Aprilia	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan akta kelahiran melalui program jemput bola telah terlaksana dengan baik namun belum maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan jemput bola dalam penerbitan akta kelahiran serta kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan jemput bola
Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)	Pinkan Pabella Mitaya (2019)	Deskriptif Kualitatif	Tujuan dari inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sudah tepat sasaran, yaitu bagi masyarakat Kabupaten Malang yang menginginkan pelayanan cepat, dan terjangkau. Kurangnya sarana prasarana berupa perangkat penunjang jaringan internet menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi ini.
Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (Kia)	Rahmawati Sururama & Alfariz	Deskriptif kualitatif	Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara <i>online</i> yang

Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah	Firdausya Bintang Permana (2021)		dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat, yaitu kurangnya jumlah pegawai dalam melakukan pelayanan
--	----------------------------------	--	---

Sumber: diolah peneliti, 2023

Manfaat penelitian terdahulu untuk penelitian yang saya buat adalah sebagai pedoman serta referensi dalam penelitian yang berfokus pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, penelitian terdahulu juga bermanfaat sebagai tolak ukur yang digunakan baik dalam proses penulisan maupun proses analisis dalam penelitian ini dengan memperhatikan aspek efektivitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

Penelitian yang saya lakukan memiliki beberapa perbedaan dari penelitian terdahulu. Beberapa perbedaan dalam penelitian yang saya buat dengan beberapa penelitian terdahulu yakni terdapat di lokasi penelitian serta fokus penelitian. Adapun lokasi yang saya pilih sebagai tempat penelitian yaitu di Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang dengan fokus penelitian pada pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (JEMPOL TIGER JAPRI) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berfokus pada pelayanan dokumen kependudukan (KTP-el) bagi penduduk lansia.

1.5.2 Administrasi Publik

Kata publik berasal dari Bahasa Inggris “*Public*” yang berarti umum, rakyat, atau masyarakat. Syafi'ie dkk. (1999:18), menjelaskan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki, sedangkan H. George Frederickson (1997) lebih dulu mendefinisikan konsep publik dalam 5 perspektif yaitu publik sebagai kelompok kepentingan, publik sebagai pemilih yang rasional, publik sebagai perwakilan kepentingan masyarakat, publik sebagai konsumen, dan publik sebagai warga negara sehingga dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama sekelompok orang atau organisasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Dari definisi ini kita tahu bahwa urusan dalam dunia administrasi publik adalah pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah dengan jumlah yang besar dan jenis yang sangat variatif baik dalam hal pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan hingga kegiatan yang dilakukan untuk mengejar ketertinggalan masyarakat melalui program-program pembangunan.

Salin itu, dewasa ini Adminstrasi Publik lebih dianggap sebagai proses manajemen. Keller (2018:3-48) memandang Administrasi Publik sebagai *a system of management for complex public administration* atau sistem manajemen untuk kepentingan administrasi publik yang bersifat kompleks. Owen Huges (dalam Sudarmanto, 2020) mendefinisikan administrasi publik sebagai studi akademik tentang sektor publik. Dalam pengertian ini,

administrasi publik dipandang sebagai manajemen pengembangan teknologi modern menuju *modern governance*, sedangkan Chandler & Plano (dalam Keban, 2004), mendefinisikan Administrasi Publik sebagai proses pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya dan personel publik untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dikemukakan dapat diketahui bahwa administrasi publik adalah proses koordinasi sumber daya manusia untuk bekerjasama menyelesaikan tugas pemerintah yang berorientasi kepada pelayanan masyarakat. Sejalan dengan definisi tersebut, pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI merupakan bagian dari administrasi publik di bidang kependudukan dengan berorientasi pada pelayanan masyarakat berkebutuhan khusus baik lansia maupun penyandang disabilitas.

1.5.3 Manajemen Publik

Menurut Hughes (dalam Sudarmanto, dkk, 2020) terdapat 5 alasan yang melatarbelakangi munculnya paradigma *public management*:

1. Administrasi publik tradisional dinilai kurang efektif dan efisien dalam mencapai tujuan sehingga dibutuhkan orientasi yang lebih berfokus pada pencapaian tujuan;
2. Birokrasi klasik yang bersifat kaku sehingga harus diganti dengan pegawai, pekerjaan, dan organisasi yang lebih fleksibel;

3. Perlunya alat ukur kinerja dengan menyusun indikator kinerja;
4. Pegawai senior yang lebih mengedepankan komitmen politik pada penguasa (tidak bersifat netral atau non-partisan)
5. Fungsi-fungsi yang dilakukan oleh pemerintah agar lebih diorientasikan pada tuntutan dan kebutuhan pasar (publik)

Karakteristik utama Manajemen Publik menurut Minogue (dalam Irawan, 2023) yaitu:

1. Pemisahan kebijakan strategis dengan manajemen operasional, lingkup manajemen publik lebih condong pada tugas-tugas operasional;
2. Berorientasi pada tujuan daripada proses dan prosedur;
3. Berorientasi pada kebutuhan publik bukan kebutuhan birokrasi;
4. Meminimalisir memberikan pelayanan secara langsung namun memberikan arahan dan pemberdayaan;
5. Manajemen publik mengubah diri dari budaya birokrasi.

Terry (2008) membagi empat fungsi dasar manajemen, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan/Penggerakan) dan *Controlling* (Pengawasan). Keempat fungsi manajemen ini disingkat dengan POAC:

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan dapat berarti meliputi tindakan memilih dan menghubungkan fakta-fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan

serta merumuskan aktivitas-aktivitas yang diusulkan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Pengorganisasian ialah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan macam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai), terhadap kegiatan-kegiatan ini, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok bagi keperluan kerja dan penunjukkan hubungan wewenang, yang dilimpahkan terhadap setiap orang dalam hubungannya dengan pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan dapat dirumuskan sebagai proses penentuan apa yang harus dicapai, yaitu standar apa yang sedang dilakukan seperti pelaksanaan, menilai pelaksanaan, dan bilamana perlu melakukan perbaikan-perbaikan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana, yaitu selaras dengan standar (ukuran).

Peleburan fungsi manajemen pada administrasi publik bertujuan untuk menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, teori fungsi

manajemen yang dikemukakan oleh George R. Terry juga dapat digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan JEMPOL TIGER JAPRI Disdukcapil Kota Semarang.

1.5.4 Pelayanan Publik

Menurut Pasolong (2019) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai seseorang, sekelompok dan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan organisasi pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut (Mukarom dan Laksana, 2016:184) mengatakan bahwa pelayanan publik diberikan (dilayani) sesuai dengan kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan atau mendesak.

Menurut Ndraha (dalam Alfariz, 2021), tugas pelayanan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan oleh sistem nilai budaya pemerintah dan budaya masyarakat tersebut. Nilai-nilai budaya pemerintah didefinisikan dalam tiga sistem, yakni sistem nilai layanan pemerintah kepada masyarakat yang berkembang menjadi *Civil Service* dan layanan kependudukan, sistem nilai perlindungan dan pemeliharaan, sistem nilai perusahaan dan pengembangan. Di dalam pelayanan publik, pemerintah harus memperhatikan beberapa indikator pelayanan publik. Adapun indikator pelayanan publik menurut Zeithaml (dalam Rahmawati, 2021) berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu:

1. *Reability*, yaitu ditandai dengan pemberian pelayanan secara tepat dan benar
2. *Tangibles*, yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya
3. *Responsiveness*, yaitu ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance*, yaitu ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empati*, yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

1.5.5 Efektivitas Pelayanan

Pengertian Efektivitas menurut Siagian (2007) adalah penggunaan fasilitas, alat, serta sumber daya yang sudah ditentukan sebelumnya dengan jumlah tertentu untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai yang akan dijalankan oleh individu atau organisasi. Semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.

Menurut Makmur (2011:5), efektivitas bersumber dari salah satu kriteria ilmu administrasi yang berkembang secara alamiah ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang mereka kehendaki. Manajemen yang baik ialah kemampuan mengorganisir dan memanfaatkan

sumber daya yang tersedia dalam tugas untuk mencapai dan memelihara suatu tingkat operasi yang efektif.

Sementara Sutrisno (dalam Nuraida, 2019) mengemukakan bahwa untuk mengukur efektivitas, terdapat 5 indikator yang dapat digunakan yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. sebagai berikut:

1. Pemahaman Program. Pada indikator ini pemahaman program yang dimaksud ialah bagaimana suatu program direalisasikan sehingga dapat dengan mudah diterima dan dipahami. Pihak yang perlu memahami ini adalah semua pihak yang terlibat dalam proses kegiatan program tersebut.
2. Tepat Sasaran. Sasaran yang dibahas dalam indikator ini merupakan hal yang perlu ditinjau secara langsung akan keberadaan program. Suatu program dikatakan efektif apabila program sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sejak awal.
3. Tepat Waktu. Waktu merupakan hal yang sangat penting dalam suatu proses kegiatan. Semakin tepat pada saat pelaksanaan program maka semakin efektif program dapat terealisasi.
4. Tercapainya Tujuan. Pada indikator ini mengukur keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditentukan sejak awal dapat dicapai.
5. Perubahan Nyata. Dalam point terakhir, yaitu mengukur keefektifan dengan memberikan perubahan yang nyata, dimaksudkan bahwa aturan yang telah ditentukan sejak awal pada program ini dapat

teralisasi dengan baik sesuai dengan rencana, sedangkan Kettner, dkk (2015) dalam bukunya *Designing and Managing Programs an Effectiveness-Based Approach* menjelaskan bahwa terdapat kriteria penilaian apakah suatu program efektif atau tidak, yaitu:

1. *Effort* (Upaya). *Effort* memberikan umpan balik pada sejumlah produk dan pelayanan yang disediakan, kualitas jumlah produk dan pelayanan yang disediakan, dan tercapainya penyelesaian jumlah pelayanan.
2. *Cost – Efficiency*. Data memberikan umpan balik mengenai biaya penyediaan produk program dan layanan, termasuk *output* menengah, kualitas *output*, dan *output* akhir.
3. *Result*, yaitu sejauh mana suatu program dapat mencapai hasil yang telah ditetapkan (*outcome*) baik hasil sementara dan hasil akhir. *Result* atau data dapat dipantau selama pelaksanaan untuk membandingkan hasil aktual yang dicapai dengan hasil yang direncanakan.
4. *Cost – Effectiveness*. Data biasanya hanya tersedia pada akhir tahun program (evaluasi program) dan digunakan untuk mendokumentasikan biaya mencapai hasil (*outcome*) untuk keperluan perencanaan kebijakan dan untuk tujuan pelaporan pengukuran kinerja.
5. *Impact* (Dampak), yaitu untuk mengetahui apa yang terjadi dengan klien/publik sebagai hasil dari partisipasi dalam program dan apa yang tidak akan terjadi jika tidak adanya program?

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno dalam menganalisis efektivitas pelayanan

jemput bola tim gerak kerja cepat dan responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan memperhatikan indikator berupa pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

1.5.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan

Kasmir (dalam Nuraida, 2019) berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas kerja perlu memperhatikan beberapa faktor, yaitu jumlah tenaga kerja, kualitas tenaga kerja, motivasi karyawan, kepemimpinan, budaya organisasi, kesejahteraan karyawan serta lingkungan kerja, sedangkan Budiani (2007:53) menyatakan bahwa untuk menganalisis faktor-faktor apa yang saja yang dapat mendukung maupun menghambat suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program, yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi Program, yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.
3. Tujuan Program. Tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4. Pemantauan Program. Pemantauan Program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis melakukan analisis faktor penghambat dan pendukung efektivitas program menurut Budiani yang dinilai lebih sesuai dengan topik yang diangkat, yaitu “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”.

1.6 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep

Rumusan Masalah	Fenomena	Sub Fenomena
1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?	Pemahaman program	1. Penyusunan program 2. Sosialisasi program 3. Pelaksanaan program
	Ketepatan sasaran	1. Pelaksana program 2. Penerima program
	Ketepatan waktu	1. Waktu permohonan 2. Waktu pelaksanaan 3. Waktu penerimaan dokumen pelayanan

	Tercapainya tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontinuitas pelayanan 2. Peningkatan kepemilikan dokumen adminduk 3. Ketersediaan sarana-prasarana
	Perubahan nyata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dampak pelaksanaan program
2. Faktor apa saja yang menghambat dan mendukung Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?	Ketepatan sasaran program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian objek pelayanan 2. Keterjangkauan pelayanan
	Sosialisasi program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Media sosialisasi 2. Waktu sosialisasi 3. Pelaksana sosialisasi
	Tujuan program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian hasil dengan regulasi 2. Kesesuaian hasil dengan tujuan
	Pemantauan program	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan tim pemantau 2. Pelaksanaan evaluasi 3. Penanganan aspirasi dan aduan

1.7 Argumen Penelitian

Program Penataan Administrasi Kependudukan memiliki fokus kegiatan pada Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Bidang Kependudukan, Pengembangan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) Terpadu, dan Fasilitasi Penerbitan Dokumen Kependudukan. Untuk mengoptimalkan kinerja Pemerintahan Daerah khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil maka disusunlah Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kota Semarang yang difokuskan untuk meningkatkan pelayanan pasca pandemi covid 19.

Pasalnya, di era covid-19 di mana banyak kegiatan yang dibatasi tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Bahkan, sebelum ada pandemi masih banyak masyarakat yang belum tertib administrasi kependudukan. Setelah pandemi berakhir maka kegiatan-kegiatan masyarakat dan birokrasi pemerintahan dapat kembali berjalan normal. Untuk itu, pemerintah harus mengencangkan langkah-langkah dalam memberikan pelayanan publik pasca pandemi seperti inovasi jemput bola dalam mengoptimalkan pelayanan kependudukan. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan yang baik khususnya jemput bola perekaman KTP-el diharapkan mampu memberikan pelayanan yang merata kepada seluruh warga negara berkebutuhan khusus seperti lansia dan penyandang disabilitas.

Banyaknya lansia yang belum memiliki KTP-el di Kota Semarang dengan melihat proyeksi penduduk, memaksa Disdukcapil Kota Semarang melakukan pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif atau JEMPOL TIGER JAPRI. Namun dalam pelaksanaannya, pelayanan JEMPOL TIGER

JAPRI masih berjalan kurang optimal di mana pelayanan yang dilakukan masih terlalu sedikit bila dibandingkan dengan hasil proyeksi lansia yang belum memiliki KTP-el. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis efektivitas pelayanan jemput bola tim gerak kerja cepat dan responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (dalam Nuraida, 2007) dengan memperhatikan indikator seperti pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan. Sedangkan untuk menganalisis faktor yang terdapat pada efektivitas pelayanan jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penulis menggunakan teori menurut Budiani (2007) dengan memperhatikan ketetapan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha memberi gambaran atas suatu fenomena maupun subjek penelitian. Penggunaan metode kualitatif dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk menghimpun berbagai informasi yang ada secara faktual serta jelas, dan melakukan identifikasi pada suatu masalah.

1.8.2 Situs

Situs penelitian merupakan latar tempat dilakukannya sebuah penelitian, pada penelitian ini peneliti memilih situs penelitian di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah dengan fokus penelitian terkait “Efektivitas Pelayanan

Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dengan studi kasus di Kecamatan Semarang Utara.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek Penelitian merupakan informan yang akan memberikan keterangan atau informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian ditentukan berdasarkan topik penelitian. Sehubungan dengan penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” maka informan yang akan dimintai wawancara adalah para pejabat maupun pihak yang terlibat dalam program Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Khususnya pada bidang yang bertanggung jawab terhadap pelayanan dokumen kependudukan atau pendaftaran penduduk serta masyarakat yang pernah merasakan dan menerima manfaat dari pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.8.4 Jenis Data

Siyoto dan Sodik (2015:68) mengategorikan jenis data berdasarkan bentuk dan sifatnya dibagi kedalam 2 (dua) jenis data di antaranya :

1. Data Kuantitatif

Berbeda dengan data kualitatif, data kuantitatif merupakan sebuah

data yang memiliki bentuk bilangan atau angka. Sesuai dengan bentuk datanya, data kuantitatif dapat dianalisis maupun diolah dengan memanfaatkan teknik perhitungan baik dengan ilmu matematika maupun statistika.

2. Data Kualitatif

Data kualitatif pada dasarnya merupakan sebuah data yang berbentuk kata-kata atau sebuah rangkaian kalimat dan bukan dalam bentuk angka. Perolehan data kualitatif dapat dilakukan dengan beberapa teknik pengumpulan, antara lain : diskusi terfokus, observasi yang dituangkan dalam bentuk transkrip, wawancara pada saat penelitian, serta analisis dokumen. Adapun bentuk lain dari perolehan data kualitatif, yakni melalui media perekaman video maupun pemotretan.

Data dalam penelitian Kualitatif pada penelitian dengan topik “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” ini antara lain berbentuk:

1. Kata dan Tindakan

Sumber utama dalam penelitian ini berbentuk kata dan tindakan yang diperoleh dari proses wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber atau informan terkait topik penelitian.

2. Teks tertulis

Data yang berupa teks tertulis didapatkan dari dokumen-dokumen seperti buku, jurnal, maupun artikel ilmiah lainnya yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian.

1.8.5 Sumber Data

Sebuah penelitian yang baik diharuskan untuk memiliki kualitas yang cukup baik pula, menurut teori kualitatif diperlukan pengumpulan data yang harus lengkap berupa data primer maupun data sekunder (Siyoto dan Sodik, 2015:28).

1. Data primer

Data primer pada dasarnya adalah sebuah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti yang berasal dari sumber data tersebut. Dalam mendapatkan data primer, peneliti diwajibkan untuk melakukan pengumpulan secara langsung dimana memanfaatkan beberapa teknik, seperti observasi dan wawancara. Adapun data primer pada penelitian ini yakni hasil wawancara dengan Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta beberapa pihak yang terlibat dalam Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri).

2. Data Sekunder

Data sekunder pada dasarnya adalah sebuah data yang diperoleh oleh peneliti melalui beberapa sumber seperti data dari Badan Pusat Statistika (BPS), artikel jurnal, buku, serta laporan penelitian terdahulu maupun laporan lainnya. Adapun data sekunder yang ada pada penelitian ini

berupa data terkait jumlah lansia per kecamatan yang ada di Kota Semarang, proyeksi penduduk lansia yang belum memiliki KTP-el, capaian kepemilikan KTP-el di Kota Semarang serta berita, artikel, jurnal, dan skripsi terkait dengan pelayanan jemput bola Administrasi Kependudukan.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Hardani dkk (2020:121) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data merupakan sebuah proses yang dilaksanakan serta memiliki sifat strategis dalam sebuah penelitian. Hal tersebut karena pada dasarnya sasaran utama pada sebuah penelitian, yakni untuk memperoleh data. Apabila tidak terdapat teknik pengumpulan data maka hal ini akan berdampak pada tidak terpenuhinya kualifikasi pada ketetapan standar data. Data dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Tim Gerak Kerja Cepat dan Responsif (Jempol Tiger Japri) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik seperti:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan pengamatan secara rinci dan lengkap terhadap kondisi faktual yang terjadi di lapangan atau situs penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan Teknik pengumpulan data penelitian melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan narasumber. Jenis wawancara yang

digunakan adalah wawancara terstruktur dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan.

3. Studi Literatur

Teknik studi literatur merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan informasi dari berbagai data peneliti terdahulu.

4. Dokumentasi

Proses dokumentasi berfungsi sebagai penguat bukti penelitian yang didasarkan pada instansi atau lokasi penelitian.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data kualitatif memiliki perbedaan yang cukup signifikan dengan analisis kuantitatif di mana pada analisis kuantitatif, analisis baru dapat dilakukan setelah data sudah terkumpul, sedangkan pada analisis kualitatif, analisis dapat dilakukan secara fleksibel di mana analisis dapat dilakukan sepanjang proses penelitian dari awal hingga akhir penelitian. Hal tersebut karena peneliti kualitatif mendapatkan data yang memerlukan analisis sejak dimulainya penelitian. Hasil analisis awal dalam analisis kualitatif sangat berpengaruh terhadap proses penelitian selanjutnya (Siyoto dan Sodik, 2015:122)

Penelitian ini menggunakan metode analisis dan interpretasi data model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (dalam Siyoto dan Sodik, 2015:122) berpendapat bahwa dalam analisis kualitatif terdapat beberapa proses analisis data di mana dilakukan dalam beberapa tahap, di antaranya :

1. Reduksi Data

Reduksi data memiliki banyak makna di antaranya : memilih hal yang bersifat pokok, merangkum, berfokus pada hal penting, serta membuang hal yang tidak perlu. Reduksi data dapat dilaksanakan melalui abstraksi. Abstraksi sendiri adalah rangkuman inti yang berkaitan dengan pernyataan dan proses yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam penelitian. Maksud dari hal tersebut yakni proses reduksi dilaksanakan secara kontinyu oleh peneliti pada saat melaksanakan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh berbagai catatan inti dari hasil penggalian data.

2. Penyajian Data

Miles dan Huberman (dalam Siyoto dan Sodik 2015:122) berpendapat bahwa penyajian data adalah susunan dari sebuah informasi yang memberikan kemungkinan terhadap sebuah konklusi. Langkah yang dilakukan dalam penyajian data, yakni dengan menyajikan serangkaian informasi di mana memberi kemungkinan terkait penarikan sebuah kesimpulan. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh alasan mengenai perlunya penyederhanaan bentuk data naratif yang diperoleh pada proses penelitian kualitatif tanpa memotong isinya.

3. Kesimpulan

Kesimpulan atau penarikan intisari hasil penelitian merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam proses analisis data. Dalam bagian ini, peneliti mendeskripsikan kesimpulan dari berbagai data yang didapatkan. Adapun tujuan dari kesimpulan, yakni untuk menemukan berbagai makna data yang terkumpul dengan mencari persamaan, maupun perbedaan yang ada. Langkah

yang dilakukan dalam membuat kesimpulan yakni melakukan perbandingan antara kesesuaian pernyataan yang diperoleh melalui subjek penelitian dengan sebuah makna yang ada dalam konsep dasar penelitian.

1.8.8 Kualitas Data

Creswell (2010:225) berpendapat bahwa frase validitas pada penelitian kualitatif memiliki perbedaan dengan penelitian kuantitatif, di mana validitas pada penelitian kualitatif tidak memiliki persamaan arti dengan validitas dalam penelitian kuantitatif, serta tidak memiliki kesejajaran dengan generalisasi maupun reliabilitas dalam penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data penelitian ini yaitu triangulasi. Triangulasi menurut Sugiyono (2011) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi data kualitatif dibagi menjadi:

1. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan mengumpulkan data dengan metode yang berbeda. Sebagaimana diketahui, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi literatur. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan dari metode-metode tersebut. Peneliti dapat menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Peneliti dapat juga menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek

kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Oleh karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan.

2. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data merupakan proses dalam menginvestigasi sebuah kebenaran dari suatu informasi di mana peneliti dapat memanfaatkan metode observasi dan wawancara yang terlihat atau *participant observation*, arsip dokumen sejarah, dokumen tertulis, catatan pribadi maupun resmi, serta media gambar dan foto.

Proses triangulasi data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber data. Triangulasi sumber data merupakan penggalian kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan atau *insights* yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

