

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik mencakup semua proses dan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi pemerintah dalam rangka mencapai tujuan dan kepentingan publik, termasuk di dalamnya adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik sendiri berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, mudah, dan efektif. Dalam konteks ini, administrasi publik yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Administrasi publik yang efisien dan efektif akan membantu dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti sistem manajemen yang baik dan pelatihan pegawai yang berkualitas.

Pada hakikatnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh pemerintah. Subarsono menyatakan bahwa layanan publik merujuk pada rangkaian tindakan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang dimaksudkan di sini adalah individu yang memerlukan berbagai layanan administratif, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, pernikahan, kematian, dan lain-lain (Dwiyanto, 2005). Kemudian menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilaksanakan oleh badan publik, BUMN, BUMD atau pihak lain yang menyediakan barang atau jasa publik. Pelayanan publik harus memberikan kepuasan bagi masyarakat dan mencapai

tujuan sosial yang diinginkan oleh pemerintah dan institusi publik.

Pemerintah telah melakukan upaya serius dalam meningkatkan mutu layanan serta menjamin tersedianya layanan sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan, yang diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Peraturan-peraturan tersebut secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan publik di Indonesia, membantu instansi layanan publik dalam mengorganisir dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, implementasi peraturan-peraturan tersebut masih belum optimal. Banyak instansi layanan publik yang belum mencapai standar yang ditetapkan dan masih menghadapi kendala dalam memberikan layanan yang baik dan efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih besar untuk meningkatkan implementasi peraturan-peraturan tersebut guna memberikan dampak positif yang lebih besar kepada masyarakat, termasuk peningkatan kinerja organisasi.

Sumber daya manusia adalah faktor yang sangat penting sebagai pendorong utama bagi suatu entitas organisasi. Tantangan yang dihadapi oleh banyak organisasi dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka adalah mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Kinerja suatu lembaga pemerintah dapat diukur dengan seberapa jauh mereka berhasil mencapai tujuan mereka sesuai dengan visi, misi, dan strategi yang telah mereka tetapkan. Organisasi pemerintah membutuhkan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai tingkat kesuksesan

yang telah mereka capai. Rummler dan Brache (dalam Sudarmanto, 2015:7) menyatakan bahwa kinerja organisasi adalah hasil yang dicapai oleh unit atau tingkat organisasi tersebut, yang berkaitan dengan tujuan, struktur, dan manajemen organisasi.

Pembahasan tentang kinerja birokrasi pemerintah menjadi topik menarik. Saat ini, organisasi pemerintah sering dikritik karena dianggap lamban, rumit, rentan terhadap korupsi, dan beberapa instansi bahkan melanggar disiplin kerja. Fenomena semacam ini umum terjadi di ranah pemerintahan saat ini. Sehingga, penting bagi instansi untuk mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pegawai sebagai dasar untuk memperbaiki kekurangan dan memperkuat keunggulan guna meningkatkan produktivitas dan kinerja organisasi serta sebagai sarana untuk pengembangan pegawai. Oleh karena itu, penilaian kinerja secara berkala yang mempertimbangkan masa lalu dan masa depan diperlukan.

Pengukuran kinerja adalah proses evaluasi pekerjaan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yang mencakup informasi tentang efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target yang ditetapkan, dan efektivitas langkah-langkah yang diambil untuk mencapai tujuan. Pengukuran kinerja membantu dalam menentukan apakah hasil pekerjaan telah memenuhi standar yang diharapkan. Kinerja dalam konteks organisasi mencerminkan keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik merujuk kepada pejabat, pegawai, petugas, dan siapa pun yang bekerja di dalam lembaga yang menyelenggarakan layanan tersebut. Salah satu lembaga penyelenggara layanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Dispendukcapil), yang memiliki tanggung jawab memberikan layanan kepada masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan meliputi berbagai kegiatan seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya. Dokumen-dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Surat Pindah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lainnya menjadi identitas atau tanda pengenal bagi individu dan menunjukkan bahwa individu tersebut tinggal di wilayah tersebut. Hingga tahun 2015, kartu identitas yang dikeluarkan hanya berlaku bagi penduduk yang berusia 17 tahun ke atas, sementara untuk usia di bawahnya, yaitu 0-16 tahun, belum ada penerbitan kartu identitas resmi dari pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan Kartu Identitas Anak (KIA) sebagai bentuk pemberian identitas resmi kepada anak-anak berusia 0-16 tahun melalui regulasi Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Kartu Identitas Anak (KIA) bertujuan sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk anak-anak yang belum mencapai usia 17 tahun dan belum menikah. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan, pendataan, pelayanan publik, dan hak-hak sebagai Warga Negara Indonesia kepada anak-anak yang belum mencapai usia 17 tahun. Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 menegaskan bahwa terdapat dua jenis Kartu Identitas Anak (KIA), yaitu untuk kelompok usia 0-5 tahun dan kelompok usia 5-16 tahun. Dengan dasar ini, pemerintah berupaya untuk memperluas kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di seluruh Indonesia. Sebelum adanya Kartu Identitas Anak (KIA), anak-anak yang sudah bersekolah hanya memiliki kartu pelajar, sementara yang belum, hanya

memiliki akta kelahiran dan kartu keluarga. Namun, hal ini dianggap kurang efektif dalam memberikan identitas yang jelas. Manfaat dari kebijakan pemerintah ini termasuk kemudahan dalam pendaftaran sekolah, pembukaan rekening bank, dan pemesanan tiket pesawat tanpa perlu membawa Kartu Keluarga. Meskipun demikian, masih ada keraguan dari sebagian masyarakat terkait manfaat Kartu Identitas Anak (KIA) karena penggunaan data kependudukan dari Kartu Identitas Anak (KIA) belum optimal dan terdapat masalah lainnya, seperti lambatnya proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) yang menyebabkan kepemilikan KTP-el belum merata, kurangnya pemahaman masyarakat akan manfaat Kartu Identitas Anak (KIA), dan tantangan dalam penerapan regulasi terkait (*indonesia.go.id, 2023*).

Program Kartu Identitas Anak (KIA) diterapkan secara bertahap di seluruh Indonesia. Pada tahun pertama pelaksanaannya, yaitu tahun 2016, pemerintah hanya menerapkannya di 50 daerah kabupaten atau kota, termasuk Malang, Yogyakarta, Pangkalpinang, dan Makassar. Kemudian, sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Permendagri nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan baru mulai menjalankan program penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2017. Implementasi KIA di Kota Semarang didasarkan pada beberapa peraturan hukum, antara lain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak, dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Kota Semarang, sebagai Ibukota

Provinsi Jawa Tengah dan salah satu kota metropolitan terbesar di Indonesia, terbagi menjadi 16 kecamatan dan 177 kelurahan dengan jumlah penduduk mencapai 1.975.306 jiwa pada tahun 2023, dengan luas wilayah mencapai 373,78 km². Jumlah penduduk usia 0-16 tahun yang berpotensi mendapatkan KIA mencapai 413.969 jiwa menurut data dari Kota Semarang dalam Angka 2023.

Tabel 1. 1 Kepemilikan KIA per-Kecamatan Tahun 2023

No	Wilayah	Penduduk Usia KIA	Kepemilikan KIA	%
1	Semarang Tengah	11.750	7.342	62,49
2	Semarang Utara	28.460	18.163	63,82
3	Semarang Timur	14.994	10.415	69,46
4	Gayamsari	18.071	12.518	69,27
5	Genuk	35.117	23.094	65,76
6	Pedurungan	48.524	36.136	74,74
7	Semarang Selatan	14.693	9.300	63,30
8	Candisari	18.036	10.723	59,45
9	Gajah Mungkur	13.599	9.665	71,07
10	Tembalang	49.422	32.693	66,15
11	Banyumanik	34.823	21.729	62,40
12	Gunungpati	25.633	18.563	72,42
13	Semarang Barat	35.434	23.652	66,75
14	Mijen	21.425	11.551	53,91
15	Ngaliyan	35.475	23.412	66,00
16	Tugu	8.513	6.121	71,90
Total		413.969	275,077	66,45

Sumber: LKJIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2023

Sehubungan hal tersebut, website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang memperlihatkan target capaian kepemilikan KIA dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tahun 2019-2023. Pada tahun 2019 realisasi kepemilikan KIA sebanyak 37,16%, sedangkan targetnya adalah 70%. Pada tahun 2020 realisasi kepemilikan KIA sebanyak 60,57% dengan target 90%. Pada tahun 2021 sebanyak

61,79%, sedangkan targetnya adalah 75%. Dalam kurun waktu 2019-2021 target maupun realisasi kepemilikan KIA cenderung meningkat. Akan tetapi, target pada tahun 2021 turun menjadi 75% meskipun realisasi kepemilikan KIA naik sebesar 61,79%. Selanjutnya pada tahun 2022 target kembali turun menjadi 68% dengan realisasinya yang naik sebesar 64,31%. Terakhir pada tahun 2023 realisasi KIA naik menjadi 66,45%. Persentase tersebut menunjukkan bahwa target dan pencapaian masih mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun.

Tabel 1. 2 Kepemilikan Kartu Identitas Anak Tahun 2019-2023

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2019	70%	37,16%
2	2020	90%	60,57%
3	2021	75%	61,79%
4	2022	68%	64,31%
5	2023	71%	66,45%

sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2023

Dari informasi tersebut, terlihat bahwa persentase penduduk yang memiliki KIA masih belum mencapai sasaran yang diinginkan dari tahun ke tahun. Berdasarkan penelitian Sururama (2021) keterbatasan data statistik ini disebabkan oleh kurangnya upaya pemerintah dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan kurangnya respons serta kesadaran masyarakat terhadap program Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kinerja organisasi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Semarang terkait pelayanan pembuatan KIA sehingga dapat meningkatkan kepemilikan KIA yang pada akhirnya berdampak pada target kinerja kepemilikan KIA yang meningkat.

Menurut Suryani (2023), penelitian terkait kinerja organisasi membantu organisasi memahami dinamika internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja, sehingga dapat merancang strategi yang lebih tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Kemudian permasalahan kinerja organisasi publik menurut Rosni (2020) seringkali mencakup isu-isu seperti rendahnya produktivitas, buruknya kualitas layanan, kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, serta lemahnya tanggung jawab dan akuntabilitas. Faktor-faktor ini dapat disebabkan oleh berbagai hal, termasuk birokrasi yang kaku, sumber daya manusia yang tidak memadai, kurangnya pelatihan dan pengembangan, serta sistem evaluasi kinerja yang tidak efektif. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik menurun, dan tujuan organisasi sulit tercapai secara efisien dan efektif. Hingga saat ini, kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang masih dinilai kurang memuaskan karena masih terdapat sejumlah masalah terkait dengan kinerja organisasi. Salah satu masalah terkait kinerja organisasi terlihat dari kurangnya pencapaian target kepemilikan KIA dari tahun 2019 hingga 2023. Selain itu, integrasi program dengan masyarakat juga belum optimal, terutama dalam proses sosialisasi KIA di Kota Semarang yang belum cukup efektif dan intensif dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat, khususnya orang tua atau wali anak yang membantu dalam proses perolehan KIA.

Tabel 1. 3 Jumlah Pegawai berdasarkan pendidikan dan golongan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2023

No	Klasifikasi	Jumlah
1	Komposisi Berdasarkan Pangkat dan Golongan	
	Golongan IV	7 Orang
	Golongan III	48 Orang
	Golongan II	23 Orang
2	Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin	
	Laki-Laki	35 Orang
	Perempuan	43 Orang
3	Komposisi Berdasarkan Pendidikan	
	Strata 2	2 Orang
	Sarjana/Strata 1	33 Orang
	Diploma	23 Orang
	SLTA	17 Orang
	SLTP	0 Orang

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2023

Selanjutnya, jika melihat dari jumlah sumber daya manusia yang tersedia dibandingkan dengan beban kerja yang harus ditanggung, terlihat adanya ketidakseimbangan. Berdasarkan data tabel, terdapat 78 pegawai Dispendukcapil untuk melayani jumlah penduduk usia KIA sebanyak 413.969 jiwa. Angka tersebut tidak seimbang dengan beban kerja yang harus ditanggung. Sejalan dengan hal tersebut, permasalahan terkait keterbatasan jumlah sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan KIA juga dikemukakan oleh Sururama (2021) yang menyatakan jumlah pegawai yang melayani masyarakat tidak mencukupi, terutama ketika banyak permohonan dokumen kependudukan diajukan. Hal ini membuat pegawai kewalahan, terutama jika ada pegawai yang tidak hadir. Selanjutnya menurut penelitian yang dilakukan oleh Faishal (2023) terdapat antrian yang padat di Disdukcapil Kota Semarang

karena petugas pelayanan yang dimiliki tidak sebanding dengan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Dari permasalahan tersebut perlu adanya upaya perbaikan produktivitas organisasi.

Organisasi publik berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempengaruhi kesejahteraan publik secara luas. Kualitas layanan menyediakan dasar untuk memahami dan meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan masyarakat. Fenomena penelitian kualitas layanan dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat atas hasil SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terdapat 5 indikator dari 9 indikator yang masih belum mencapai skor yang diharapkan meskipun sudah dikategorikan Baik.

Tabel 1. 4 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Atas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Secara Keseluruhan Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	85,97	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,87	A
3	Waktu Penyelesaian	86,13	A
4	Biaya/Tarif	88,97	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89,23	A
6	Kompetensi Pelaksana	85,05	B
7	Perilaku Pelaksana	80,92	B
8	Sarana dan Prasarana	78,44	B
9	Penanganan Pengaduan, saran, dan Masukan	85,94	A
Rata-rata presentase capaian skroe keseluruhan SKM		85,28	B (BAIK)

Sumber data: Dinas Kependudukan dna Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2023

Indeks SKM tersebut menunjukkan beberapa masalah dalam aspek kualitas layanan, salah satunya adalah ketidakmemadainya sarana dan prasarana, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Faishal (2023) dalam permasalahan ketersediaan sarana prasarana terdapat permasalahan kekurangan jumlah mesin ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Sehingga dalam hal ini diperlukan perbaikan kinerja organisasi terutama terkait dengan kualitas layanan yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang.

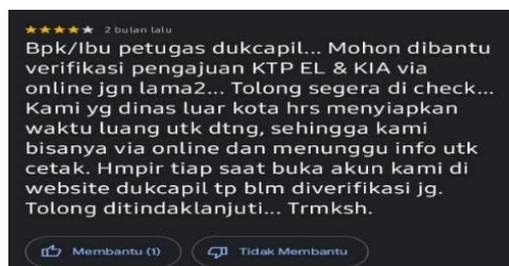
Dalam penelitian mengenai kinerja organisasi dapat diidentifikasi dengan seberapa cepat dan tepat Dispendukcapil merespon permintaan layanan pembuatan KIA, serta bagaimana mereka mengatasi kendala yang muncul dalam proses tersebut, sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Marta, 2020). Sehubungan dengan hal tersebut terdapat berbagai keluhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KIA yang dapat ditemukan di berbagai platform online seperti twitter, instagram, dan ulasan google yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat pada Media Sosial Instagram



Sumber: Instagram Dispendukcapil Kota Semarang

Gambar 1.2 Keluhan Masyarakat terkait Keterlambatan Memproses Dokumen



Sumber: Ulasan Google

Dari Gambar 1.1 dan 1.2 terdapat permasalahan terkait kinerja organisasi yang dapat dikatakan belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Kepatuhan pegawai terhadap SOP dalam memberikan pelayanan masih dianggap kurang memuaskan yakni masih terdapat keterlambatan dalam pengolahan dokumen. Dalam pernyataan tersebut diungkapkan bahwa pengajuan KTP-el dan KIA secara online memakan waktu yang lama oleh para pegawai, yang kemudian menjadi kendala bagi masyarakat yang tinggal di luar kota.

Selanjutnya, terdapat permasalahan yang menunjukkan transparansi dalam layanan. Dalam hal ini informasi yang disampaikan masih kurang jelas mengenai bagaimana langkah-langkah jika ingin mengajukan pembuatan KIA secara online melalui aplikasi, disana hanya tertera informasi bahwa membuat KIA sudah dapat dilakukan online melalui aplikasi tanpa disertai keterangan langkah-langkahnya. Hal ini tentu akan menyulitkan masyarakat terutama masyarakat yang masih belum melek terhadap teknologi. Selain itu menurut penelitian yang dilakukan oleh Hanadha Larasati (2021) ditemukan banyaknya kesalahan ataupun kurang lengkapnya berkas yang harus dilengkapi oleh pemohon pada saat mengajukan kepada petugas seperti kesalahan background pas warna foto pada anak. Permasalahan kesalahan pada warna background pas foto anak tidak dijelaskan tentang ketentuan bahwa anak yang berkelahiran ganjil menggunakan background merah, sedangkan anak yang berkelahiran genap menggunakan background biru. Hal ini menggambarkan terdapat permasalahan terkait transparansi informasi tentang persyaratan pelayanan KIA.

Kemudian terkait dengan biaya pelayanan yang seharusnya gratis, sesuai dengan UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 79A yang menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dikenakan biaya, namun dalam kenyataannya masih terjadi tindakan kecurangan yang merugikan

masyarakat. Contohnya adalah perilaku pegawai atau penyedia layanan yang tidak adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan adanya hubungan kekerabatan antara pegawai atau penyedia layanan dengan masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari salah satu akun Twitter yang menyampaikan bahwa:

“Harus nyogok jel. Nyokap gw sehari jadi tapi ya begitulah”
(Harus nyogok jel. Ibu saya sehari jadi tapi ya begitulah)

Gambar 1. 3 Nepotisme Pelayanan



Sumber: Twitter

Tabel 1. 5 Capaian Kinerja Terhadap Indikator Kinerja Utama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Tahun 2023

No	Indikator Kinerja Utama	Capaian Kinerja Tahun 2023			Realisasi Tahun 2022
		Target	Realisasi	%	
1	Persentase Perekaman KTP-el	99,40%	99,57%	97,61	96,93%
	Persentase anak usia 0-17 tahun kurang 1 (satu) hari yang memiliki KIA	71%	66,45%	94,57	64,31%
2	Persentase kepemilikan akta kelahiran usia 0-18 tahun	97,20%	98,25%	100,87	97,85%
3	Persentase cakupan kepemilikan akta kematian, akta perceraian, dan akta perkawinan dari peristiwa kematian, perceraian, dan perkawinan yang dilaporkan	100%	100%	100	100%
4	Pemanfaatan data kependudukan berdasarkan perjanjian kerjasama	100%	100%	100	100%
5	Penyajian data kependudukan skala Kota	100%	100%	100	100%

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2023

Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) masih belum optimal, terlihat dari data yang menunjukkan pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) KIA yang tidak mencapai target yang ditetapkan. Meskipun target kepemilikan KIA sebesar 71%, namun realisasi kinerjanya hanya mencapai 66,45%, menandakan bahwa kinerja organisasi dalam layanan pembuatan KIA masih rendah. Selain itu permasalahan terkait kinerja organisasi yang peneliti jelaskan juga menjadi pertimbangan. Berdasarkan latar belakang ini, diperlukan penelitian yang menyoroti aspek-aspek terkait kinerja organisasi dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dari konteks tersebut, peneliti memilih judul "Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang".

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah penelitian mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyediakan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang adalah:

1. Bagaimana Kinerja Organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)?.
2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengenai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang adalah:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis mengenai kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).
2. Menganalisis faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

1.4 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian mengenai kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan teori dan analisisnya untuk penelitian di masa depan, serta menjadi kontribusi yang berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan..

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Selain sebagai salah satu persyaratan untuk lulus Strata-1, penelitian ini akan memperluas pemahaman peneliti tentang kinerja organisasi, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA). Ini akan memberikan wawasan praktis sebelum terlibat langsung dengan masyarakat.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan praktik pelayanan publik. Selain itu, hasilnya akan memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya dan memperkaya literatur terkait kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi sumber informasi bagi pembuat kebijakan di instansi terkait, terutama dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA).

1.5 Kajian Pustaka

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 6 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan. Tri Gustiawan, 2018.	Mengetahui bagaimana tingkat kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota medan dalam pelayanan KK dan KTP yang dianalisis dengan menggunakan lima indikator yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas.	Kinerja Organisasi (Dwiyanto): Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Tanggung Jawab, Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Tingkat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan KK dan KTP dari kelima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja menunjukkan hasil sudah cukup baik.
2.	Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan	Mengetahui kinerja pegawai dan faktor yang berpengaruh dan manfaat dari penelitian.	Kinerja Pegawai Dwiyanto, (2006:50-51): Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Tanggung Jawab, Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur yang ada sehingga telah terbukti

	Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir. Dumyati, 2020		Akuntabilitas Pelayanan (Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam (Tjiptono, 2008:1998): <i>Tangible</i> (Bukti langsung), <i>Realibility</i> (kehandalan), <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), <i>Assurance</i> (jaminan), <i>Empathy</i> (kepedulian)		memberikan kepuasan terhadap masyarakat.
3	Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kampar Tahun 2017-2018. Nurul Huda Irwan, Muhhamad Eko Atmojo, Vindhi Putri Pertiwi, 2020	Bertujuan untuk melihat kinerja yang ada pada Kantor Kependudukan dan Kantor Registrasi Sipil Kabupaten Kampar dalam membuat KTP elektronik di Kabupaten Kampar	Kinerja Organisasi Publik (Dwiyanto, 2015): Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas.	Deskriptif-Kualitatif	Kinerja pada dispendukcapil Kabupaten Kampar dalam membuat E-KTP masih kurang maksimal. Pada indikator kualitas layanan kepada pelanggan dan juga faktor pendukung baik serta sarana dan prasarana masih tidak cukup baik.
4	Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang (Studi Kasus di UPTD Obyek Wisata Candi Gedongsongo). Istiyani, Tri Yuniningsih, 2019	Mengetahui bagaimana kinerja organisasi dan faktor pendukung erta penghambat di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang (Studi Kasus UPTD Obyek Wisata Candi Gedongsongo)	Kinerja Organisasi: Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, Tanggung Jawab,	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi belum optimal, yaitu: kualitas pelayanan, daya tanggap, dan tanggung jawab. Sedangkan akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi sudah optimal. Faktor pendukung kinerja organisasi adalah teknologi, sedangkan faktor penghambatnya adalah kepemimpinan dan sistem. Untuk mengoptimalkan kinerja organisasi perlu dilakukan

					pembenahan hasil dimensi kinerja baik kuantitas maupun kualitas, memaksimalkan peran faktor pendukung dan meminimalkan faktor penghambat.
5	Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak dalam Pengelolaan Sampah. Kiki Hardiyanti, Ari Subowo, 2019	Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak dalam pengelolaan sampah	Kinerja Organisasi (Dwiyanto dalam Sudarmanto (2014:16)): Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas	Deskriptif Kualitatif	Produktivitas kinerja dalam pengelolaan sampah belum maksimal karena keterbatasan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana serta upaya yang belum tepat. Kualitas layanan masih belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi. Responsivitas tidak maksimal karena tidak adanya sarana maupun kegiatan untuk mengetahui kebutuhan masyarakat. Responsibilitas belum maksimal karena masih berfokus pada TPA Kalikondang dan pemenuhan sarana prasarana di kota, serta tidak adanya transparansi kepada masyarakat. Kepemimpinan dan tim merupakan faktor pendorong, sedangkan faktor penghambat meliputi kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan dana, dan kekurangan sarana dan prasarana.
6	<i>Organizational Performance Achievements at The Tanjung</i>	Menganalisis bagaimana kinerja Kantor Kecamatan	Kinerja Organisasi: Produktivitas, Daya Tanggap,	Deskriptif Kualitatif	Kinerja organisasi telah berjalan dengan baik, seperti indikator

	<i>Pinang City District Office.</i> Risnawati, Satriadi, Selvi Fauzar, Hasnarika, Rapida Nuriana, 2022	Tanjungpinang dalam mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi	Kualitas Layanan, Kerja Sama, Penggunaan Sumber Daya, dan Ketepatan Waktu.		produktivitas, daya tanggap, kualitas pelayanan, kerjasama dan ketepatan waktu. Indikator yang masih memiliki kendala adalah sumber daya manusia dan infrastruktur.
7	<i>Analysis Of The Performance Of Government Organizations In Realizing Excellent Services In The Public Sector.</i> Okol Sri Suharyo, Sukmo Hadi Nugroho, Adi Bandonno. 2021	Menganalisis kinerja Pemerintah Kota A dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan melihat faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja Instansi Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.	Kinerja: produktivitas, daya tanggap, tanggung jawab, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, Faktor pendukung dan penghambat kinerja: personal, kepemimpinan, tim, sistem, dan kontekstual	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan kinerja Instansi Pemerintah Kota A cukup baik, yang ditunjukkan dari produktivitas kinerja Instansi Pemerintah Kota A yang baik karena adanya peningkatan target setiap tahun meskipun belum sepenuhnya tercapai, dan telah berjalan dengan baik. mengikuti peraturan atau regulasi yang ada dan memiliki akuntabilitas yang baik. Sedangkan daya tanggap cukup baik, karena masih terkendala dengan infrastruktur pelayanan yang kurang mendukung, seperti kurangnya fasilitas pelayanan pada Website Instansi Pemerintah, papan informasi yang kurang jelas, dan belum tersedianya portal layanan pada website Instansi Pemerintah. optimal. dan untuk kualitas pelayanan, hasil kerja pelayanan belum baik, karena masih terkendala kecepatan pelayanan organisasi

					pemerintahan yang belum bisa dipastikan. Adapun faktor pendukung kinerja di Instansi Pemerintah yaitu faktor kepemimpinan dan tim, faktor ini berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Instansi Pemerintah. Sedangkan faktor penghambatnya adalah faktor personal, sistemik, dan kontekstual.
8	<i>Public Organizational Performance: Policy Implementation in Environmental Management in Bandung City.</i> Engkus dan Ahmad Syamsir. 2021	Menggali dan membahas kinerja organisasi melalui kebijakan dalam pengelolaan lingkungan hidup di Kota Bandung	Kinerja Birokrasi (Tangkilisan 2007): Responsibility, Responsiveness, Accountability Faktor yang mempengaruhi Kinerja (Atmosoeperto 2002): Faktor Eksternal (Politik, Ekonomi dan Sosial) dan Faktor Internal (<i>organizational objectives, organizational structure, human resources, dan organizational culture</i>)	Deskriptif Kualitatif	Kinerja organisasi publik belum optimal karena rendahnya responsibility, responsiveness dan accountability serta kendala internal yang terjadi secara struktural, kompetensi sumber daya manusia dan non sumber daya manusia yang tidak sesuai sehingga berpengaruh terhadap kinerja di sektor pertambangan air bawah tanah yang tidak menaati aturan. Studi ini menyimpulkan bahwa struktur organisasi dan sumber daya manusia pada organisasi publik belum efektif dan efisien sehingga penyelesaian pelayanan publik menjadi terhambat.

9	<i>Impact Of Employee Motivation On Organizational Performance. A Scoping Review Paper For Public Sector.</i> Kalogiannidis, 2021	Meninjau berbagai studi tentang motivasi karyawan dan dampaknya terhadap penampilan organisasi.	<i>Rewards & recognition, Management Styles, Workplace environment, and Employee characteristics, Influences organizational performance</i>	Deskriptif Kualitatif	Motivasi karyawan banyak terkait dengan kinerja organisasi. Namun, ada tambahan faktor yang mempengaruhi kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara efisien. Ulasan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai aspek motivasi sangat penting untuk tingkat karyawan kinerja pekerjaan
10	<i>The Impact of Management Control on Employee Motivation and Performance in the Public Sector.</i> Barend van der kolk, Paula M.G., Henk J. 2019	Mengkaji hubungan antara berbagai jenis pengendalian manajemen, motivasi intrinsik dan ekstrinsik, dan kinerja di sektor publik	<i>Motivation crowding theory dan Self-determination theory</i>	Kualitatif	Motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik berhubungan positif dengan kinerja. Secara bersama-sama, temuan ini mendukung gagasan yang dianjurkan oleh pendukung New Public Management (NPM) bahwa pengendalian hasil dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di sektor publik. Namun, temuan tersebut juga menyoroti pengendalian personel dan budaya juga penting, karena meningkatkan motivasi dan kinerja intrinsik. Ini menyiratkan bahwa fokus tunggal pada kontrol hasil terlalu sempit dan dapat menyebabkan tingkat motivasi dan kinerja karyawan yang tidak optimal di sektor publik.

State Of The Art

Penelitian pertama berjudul "Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan" pada tahun 2018, yang ditulis oleh Tri Gustiawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Dukcapil Kota Medan dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dengan mempertimbangkan beberapa indikator yakni indikator produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas dan akuntabilitas. Teori yang digunakan adalah Kinerja Organisasi menurut Dwiyanto, dengan fokus pada faktor-faktor tersebut. Metode penelitian untuk penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kinerja yang memuaskan dari Dukcapil Kota Medan dalam memberikan layanan KK dan KTP, berdasarkan analisis kelima indikator tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menyajikan topik yang serupa tentang kinerja organisasi Dukcapil dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan, serta menggunakan metode kualitatif dan teori kinerja organisasi oleh Dwiyanto. Perbedaan utamanya adalah dalam fokus topik penelitian dan area penelitian, serta ketiadaan analisis mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam penelitian tersebut.

Penelitian kedua, yang berjudul "Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Indralaya Selatan Kabupaten Ogan Ilir," dilakukan oleh Dumyati pada tahun 2020. Tujuan dari adanya penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi dan manfaat dari penelitian. Teori yang menjadi landasan analisis adalah Kinerja Pegawai menurut Dwiyanto, yang mencakup aspek

Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Selain itu, teori pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry juga digunakan, yang terdiri dari Tangible (Bukti langsung), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Kepedulian). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat telah sesuai dengan prosedur yang ada dan telah terbukti memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kontribusi penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya terletak pada kesamaan teori yang digunakan tentang kinerja dan metodenya. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, lokasi penelitian, dan penggunaan teori pelayanan.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Nurul Huda Irwan, Muhammad Eko Atmojo, dan Vindhi Putri Pertiwi pada tahun 2020 berjudul "Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pembuatan E-KTP di Kabupaten Kampar Tahun 2017-2018." Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Kantor Kependudukan dan Kantor Registrasi Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan KTP elektronik di daerah tersebut. Teori yang menjadi landasan adalah teori kinerja organisasi publik menurut Dwiyanto (2015), yang mencakup aspek Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam pembuatan E-KTP masih belum optimal, terutama dalam hal kualitas layanan kepada pelanggan dan faktor pendukung seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai. Kontribusi dari penelitian ini adalah kesamaan dalam metode dan teori yang digunakan dengan penelitian lain. Namun, perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian.

Penelitian keempat yang berjudul "Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang (Studi Kasus di UPTD Obyek Wisata Candi Gedongsongo)" yang ditulis oleh Istiyani dan Tri Yuniningsih pada tahun 2019, bertujuan untuk mengevaluasi kinerja organisasi serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang, dengan mengambil Studi Kasus UPTD Obyek Wisata Candi Gedongsongo. Teori yang menjadi dasar adalah teori Kinerja Organisasi yang mencakup indikator Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, dan Tanggung Jawab. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori faktor pendukung dan penghambat yang diadaptasi dari Roger (sebagaimana dijelaskan oleh Mahmudi, 2010), yang mempertimbangkan faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor situasional. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek kinerja, seperti kualitas pelayanan, responsivitas, dan tanggung jawab, belum mencapai tingkat optimal. Namun, aspek akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi sudah cukup baik. Faktor pendukung kinerja organisasi termasuk teknologi, sementara faktor penghambatnya mencakup kepemimpinan dan sistem yang ada. Untuk meningkatkan kinerja organisasi, perbaikan diperlukan pada aspek-aspek kinerja yang belum optimal, serta optimalisasi faktor pendukung dan pengurangan faktor penghambat. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam hal metode dan teori yang digunakan, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Perbedaan utama penelitian ini terletak pada fokus dan lokasi penelitian yang berbeda.

Penelitian kelima yang disusun oleh Kiki Hardiyanti dan Ari Subowo pada tahun 2019 dengan judul "Analisis Kinerja Organisasi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak dalam Pengelolaan Sampah" bertujuan untuk menggambarkan

dan mengevaluasi kinerja Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Demak dalam pengelolaan sampah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan dasar teori kinerja organisasi menurut Dwiyanto (sebagaimana dijelaskan oleh Sudarmanto, 2014:16), yang mencakup indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produktivitas dalam pengelolaan sampah masih belum mencapai tingkat maksimal karena kendala-kendala seperti kurangnya sumber daya manusia, fasilitas, dan strategi yang belum tepat. Kualitas layanan juga masih perlu ditingkatkan. Responsivitas terganggu karena kurangnya sarana dan kegiatan untuk memahami kebutuhan masyarakat. Responsibilitas belum optimal karena fokus utamanya masih pada TPA Kalikondang dan upaya pembenahan infrastruktur di kota, serta kurangnya transparansi kepada masyarakat. Kepemimpinan dan kerjasama tim dianggap sebagai pendorong, sementara hambatan meliputi kekurangan sumber daya manusia, dana yang terbatas, dan kekurangan fasilitas. Kontribusi penelitian ini terletak pada penggunaan teori Dwiyanto untuk analisis kinerja organisasi dan pendekatan metodologisnya. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus dan lokus yang berbeda.

Penelitian keenam yang berjudul "Pencapaian Kinerja Organisasi di Kantor Kecamatan Kota Tanjungpinang" ditulis oleh Risnawati, Satriadi, Selvi Fauzar, Hasnarika, dan Rapida Nuriana pada tahun 2022. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja Kantor Kecamatan Tanjungpinang dalam mencapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misinya. Teori yang diadopsi dalam analisis masalah penelitian ini adalah teori kinerja organisasi dengan mempertimbangkan indikator-indikator seperti Produktivitas, Responsifitas, Kualitas Pelayanan, Kolaborasi, Pengelolaan Sumber Daya, dan Kepatuhan Waktu. Metode yang

digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja organisasi telah mencapai tingkat yang memuaskan, terutama dalam hal produktivitas, responsifitas, kualitas pelayanan, kolaborasi, dan kepatuhan waktu. Namun, masih terdapat tantangan terkait sumber daya manusia dan infrastruktur. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah penggunaan teori yang relevan dalam analisis serta pendekatan metodologis yang dipilih. Perbedaan utama dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi dan fokus penelitian yang berbeda.

Penelitian ke tujuh berjudul "Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Mewujudkan Layanan Prima di Sektor Publik" yang ditulis oleh Okol Sri Suharyo, Sukmo Hadi Nugroho, dan Adi Bandono pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja Pemerintah Kota A dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan unggul kepada masyarakat. Teori yang digunakan meliputi teori kinerja organisasi dan teori faktor pendukung dan penghambat kinerja. Indikator kinerja mencakup daya tanggap, tanggung jawab, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan, sementara indikator faktor pendukung dan penghambat kinerja meliputi unsur personal, kepemimpinan, tim, sistem, dan kontekstual. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Kota A dinilai cukup baik, terutama dalam hal produktivitas yang meningkat setiap tahun meskipun belum mencapai target yang ditetapkan sepenuhnya, dan telah mematuhi peraturan dan regulasi yang berlaku serta menunjukkan akuntabilitas yang baik. Meskipun responsifitas dinilai cukup baik, namun masih ada kendala terkait infrastruktur pelayanan yang kurang mendukung

seperti kurangnya fasilitas pada website pemerintah dan kejelasan informasi di papan informasi. Selain itu, kualitas layanan juga dinilai belum optimal karena masih terdapat keterlambatan dalam proses pelayanan. Faktor pendukung kinerja meliputi kepemimpinan dan kerjasama tim yang berdampak positif pada kinerja pegawai, sementara faktor penghambatnya termasuk faktor personal, sistemik, dan kontekstual. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dan pendekatan teoritisnya, yang berfokus pada analisis kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Perbedaan utamanya terletak pada fokus dan lokasi penelitian yang berbeda.

Penelitian kedelapan berjudul "Kinerja Organisasi Publik: Implementasi Kebijakan dalam Pengelolaan Lingkungan di Kota Bandung" yang ditulis oleh Engkus dan Ahmad Syamsir pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggali dan membahas bagaimana kinerja organisasi dalam menerapkan kebijakan terkait pengelolaan lingkungan hidup di Kota Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kinerja birokrasi yang mencakup tanggung jawab, responsivitas, dan akuntabilitas (Tangkilisan, 2007), serta teori faktor yang mempengaruhi kinerja yang mencakup faktor eksternal (politik, ekonomi, dan sosial) dan faktor internal (tujuan organisasi, struktur organisasi, sumber daya manusia, dan budaya organisasi) (Atmosoepropto, 2002). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik masih belum optimal karena kurangnya tanggung jawab, responsivitas, dan akuntabilitas, serta adanya kendala internal seperti struktur organisasi yang tidak efektif, kurangnya kompetensi sumber daya manusia, dan pelanggaran aturan di sektor pertambangan air bawah tanah. Studi ini menyimpulkan bahwa struktur organisasi dan sumber daya manusia dalam

organisasi publik belum efisien, yang menghambat penyelesaian pelayanan publik. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pendekatan yang serupa dalam analisis kinerja organisasi dan penggunaan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, serta metode penelitian yang digunakan. Perbedaan utamanya terletak pada fokus dan lokasi penelitian.

Penelitian kesembilan berjudul "Dampak Motivasi Karyawan terhadap Kinerja Organisasi: Sebuah Tinjauan Skop untuk Sektor Publik" yang ditulis oleh Kalogiannidis pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai penelitian tentang motivasi karyawan dan dampaknya pada kinerja organisasi. Teori yang diterapkan mencakup Rewards & recognition, Management Styles, Workplace environment, dan Employee characteristics yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja organisasi, namun terdapat faktor tambahan yang juga memengaruhi kemampuan seorang karyawan untuk bekerja secara efisien. Tinjauan dalam penelitian ini menegaskan bahwa aspek-aspek motivasi yang beragam sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kontribusi utama dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih dalam tentang kinerja organisasi dan metode yang digunakan, dengan perbedaan dalam pemilihan indikator yang digunakan dalam menganalisis kinerja organisasi serta fokus penelitian.

Penelitian terakhir yang berjudul "Dampak Pengendalian Manajemen terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan di Sektor Publik" yang disusun oleh Barend van der Kolk, Paula M.G., dan Henk J. pada tahun 2019, bertujuan untuk mengevaluasi keterkaitan antara beragam pengendalian manajemen, motivasi

intrinsik dan ekstrinsik, serta kinerja di sektor publik. Teori yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup Motivation crowding theory dan Self-determination theory, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan ekstrinsik berkaitan positif dengan kinerja. Temuan ini secara bersama-sama mendukung pandangan yang diusulkan oleh pendukung New Public Management (NPM) bahwa pengendalian hasil dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan di sektor publik. Namun, temuan ini juga menyoroti pentingnya pengendalian personel dan budaya organisasi, karena hal ini dapat meningkatkan motivasi dan kinerja intrinsik. Hal ini menunjukkan bahwa fokus yang terlalu banyak pada pengendalian hasil mungkin terlalu sempit, yang dapat mengakibatkan tingkat motivasi dan kinerja karyawan yang kurang optimal di sektor publik. Penelitian ini memberikan sumbangan yang signifikan dalam pemahaman tentang pentingnya kinerja organisasi di sektor publik dan pendekatan penelitian yang digunakan. Perbedaannya terletak pada pilihan indikator yang digunakan dalam menganalisis penelitian tersebut.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan kombinasi dari dua istilah, yaitu administrasi dan publik. Kata administrasi berasal dari bahasa Yunani, dengan "ad" yang berarti intensif dan "ministrare" yang berarti melayani. Jadi, administrasi bisa diartikan sebagai proses pelayanan kepada publik yang dilakukan secara intensif.. Menurut Jefkins (2004), publik merujuk pada sekelompok individu atau orang-orang yang berinteraksi dengan sebuah organisasi, baik dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut. Definisi ini, menurut Ruslan (1977), memiliki makna yang lebih spesifik, mengacu pada sekelompok individu yang terikat oleh ikatan solidaritas tertentu. Menurut Caiden (1982), administrasi publik mencakup berbagai

fungsi seperti pengambilan keputusan, perencanaan, penetapan tujuan, memperoleh dukungan dari masyarakat dan organisasi kemasyarakatan, serta mengumpulkan dana untuk program-program pemerintah. Hughes (1994) menjelaskan bahwa administrasi publik mencakup aktivitas melayani dan memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Menurut Chandler dan Plano (1988), administrasi publik melibatkan pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya serta personel publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan kebijakan publik. Sementara itu, Pasolog (2007) menyatakan bahwa administrasi publik adalah kolaborasi antara sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan guna memaksimalkan kebutuhan publik. Selain itu, administrasi publik juga bertujuan untuk meningkatkan respons terhadap kebijakan publik guna memenuhi kebutuhan sosial masyarakat. Hal ini mencerminkan upaya untuk memastikan praktik manajemen kebutuhan publik yang optimal, dengan menjunjung tinggi nilai efektifitas dan efisiensi.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Dalam Menurut Pasolong (2007:27), Perubahan paradigma dapat digunakan untuk memahami perkembangan suatu disiplin ilmu. Kuhn (1993) dalam bukunya "The Structure of Scientific Revolutions" menyatakan bahwa paradigma mencakup perspektif, nilai-nilai, metode, prinsip dasar, atau pendekatan yang digunakan oleh komunitas ilmiah untuk memecahkan masalah pada periode tertentu. Dalam hal ini, administrasi publik mengalami perubahan paradigma yang mencerminkan sudut pandang baru dalam menganalisis peristiwa sosial yang sedang berkembang dalam masyarakat. Terdapat enam paradigma administrasi publik:

1. Paradigma I, yang melibatkan pemisahan politik dan administrasi pada

- periode 1900-1926, menyoroti perdebatan mengenai peran administrasi negara yang dipimpin oleh tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Paradigma ini mengemukakan bahwa administrasi negara seharusnya terfokus pada struktur birokrasi pemerintahan, namun menimbulkan kontroversi terkait pemisahan antara politik dan administrasi.
2. Paradigma II, yang menekankan prinsip-prinsip administrasi pada periode 1927-1937, memperkenalkan konsep administrasi negara yang mencakup semua aspek kehidupan, dengan kontribusi dari tokoh seperti Mary Parker Follett, Henri Fayol, Frederick W. Taylor, dan Max Weber. Konsep POSDCORB (planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, dan budgeting) menjadi fokus utama dalam tanggung jawab eksekutif.
 3. Paradigma III, yang melihat administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik pada periode 1950-1970, muncul sebagai tanggapan terhadap kritik Herbert Simon terhadap perubahan prinsip administrasi. Paradigma ini berupaya menghubungkan kembali administrasi dengan ilmu politik secara konseptual.
 4. Paradigma IV, yang menempatkan administrasi negara sebagai ilmu administrasi pada periode 1956-1970, berupaya mengembangkan secara ilmiah prinsip-prinsip manajemen. Paradigma ini membedakan antara pengembangan ilmu administrasi murni yang dipengaruhi oleh psikologi sosial, dan ilmu administrasi yang menjelaskan kebijakan publik.
 5. Paradigma V, yang menganggap administrasi publik sebagai disiplin yang berkembang sejak tahun 1970, menekankan bahwa pengembangan administrasi negara tidak hanya terfokus pada aspek ilmu murni, tetapi juga

melibatkan pengembangan teori organisasi.

6. Paradigma VI, yaitu paradigma governance yang muncul sejak tahun 1990 hingga saat ini, menekankan pentingnya good governance dengan melibatkan pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam proses pengembangan ilmu administrasi publik.

Penelitian ini termasuk dalam paradigma kelima, yaitu administrasi publik sebagai disiplin yang berkembang. Fokus penelitian adalah kinerja organisasi, dengan lokus penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.5.4 Manajemen Publik

Menurut Handoko (2012: 8), Manajemen melibatkan serangkaian proses seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Siswanto (2012: 1) juga menggambarkan manajemen sebagai kombinasi seni dan ilmu dalam mengatur berbagai aspek seperti perencanaan, pengorganisasian, motivasi, dan pengendalian terhadap orang dan proses kerja guna mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 10), terdapat empat fungsi utama manajemen, yakni Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Pelaksanaan (Actuating), dan Pengawasan (Controlling). Singkatan untuk keempat fungsi manajemen ini adalah POAC. Berikut adalah penjelasan dari setiap fungsi manajemen menurut George R. Terry:

1. Perencanaan (Planning): Perencanaan melibatkan proses penguraian tujuan organisasi, merumuskan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan menyusun rencana kerja organisasi.

2. Pengorganisasian (Organizing): Pengorganisasian melibatkan penyusunan berbagai kegiatan yang diperlukan, termasuk penentuan struktur organisasi serta tugas dan fungsi di setiap bagian organisasi. Ini juga melibatkan pembentukan hubungan dan hierarki yang diperlukan antar bagian.
3. Pelaksanaan (Actuating): Pelaksanaan melibatkan upaya untuk menggerakkan seluruh anggota perusahaan atau organisasi untuk berusaha mencapai tujuan perusahaan secara efektif, efisien, dan maksimal.
4. Pengawasan (Controlling): Pengawasan melibatkan upaya untuk menetapkan standar kinerja, melakukan pengukuran terhadap kinerja aktual, melakukan koreksi terhadap aktivitas yang tidak sesuai, dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan untuk memastikan bahwa pelaksanaan berjalan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan.

Nor Ghofur (2014) menjelaskan manajemen publik sebagai manajemen dalam konteks pemerintahan, yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian terhadap layanan masyarakat. Overman (dalam Keban, 2014: 92-93) memaparkan bahwa manajemen publik mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik dalam konteks organisasi publik. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan, baik dalam konteks organisasi maupun pemerintahan.

1.5.5 Kinerja

Istilah kinerja merujuk pada tingkat pencapaian hasil tertentu. Kinerja mencerminkan hasil dari serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mencapai

tujuan tertentu dari suatu organisasi. Penilaian kinerja memiliki signifikansi penting karena dapat digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Keban (2004) menginterpretasikan kinerja sebagai interpretasi dari "performance", yang sering diartikan sebagai prestasi atau unjuk kerja. Kinerja menggambarkan pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan, sementara Mahsun (2006) menggambarkannya sebagai tingkat pencapaian implementasi program, kegiatan, atau kebijakan untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tercantum dalam rencana strategis organisasi. Dengan demikian, konsep kinerja melibatkan evaluasi pencapaian oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan, program, dan kebijakan guna mewujudkan visi, misi, dan tujuan organisasi.

Menurut Luthans (2006), kinerja merujuk pada jumlah dan kualitas hasil kerja atau pelayanan yang diberikan oleh individu yang bekerja dalam organisasi. Fahmi (2011) mengartikan kinerja sebagai hasil yang diperoleh oleh organisasi selama periode tertentu. Kinerja organisasi, oleh karena itu, mencerminkan tingkat pencapaian dan prestasi yang telah ditetapkan sebelumnya serta keberhasilan manajer atau pemimpin organisasi dalam mengelola organisasi.

Rummler dan Brace (1995) (Sudarmanto, 2009:7-8) mengemukakan tiga tingkatan kinerja, yaitu: (1) Kinerja Organisasi, yang mengacu pada hasil yang dicapai pada tingkat keseluruhan organisasi terkait dengan tujuan organisasi, desain organisasi, dan manajemen organisasi; (2) Kinerja Proses, yang merujuk pada hasil yang dicapai dalam setiap tahap proses dalam menghasilkan produk atau layanan, dipengaruhi oleh manajemen proses, desain proses, dan tujuan proses; dan (3) Kinerja Individu/Pekerjaan, yang mengacu pada pencapaian hasil aktivitas individu atau pekerjaan, dipengaruhi oleh manajemen pekerjaan, karakteristik individu,

tujuan pekerjaan, dan proses pekerjaan.

Lusthaus (2002) mengungkapkan bahwa secara umum, literatur pengembangan organisasi membahas kinerja pada empat tingkatan: (1) karyawan individu (penilaian kinerja), (2) tim atau kelompok kecil (kinerja tim), (3) program (kinerja program), dan (4) organisasi (kinerja organisasi).

1.5.6 Kinerja Organisasi

Umumnya, kinerja organisasi memiliki beragam definisi. Menurut Wibawa (1992) sebagaimana dikutip oleh Pasolong (2007:204), kinerja organisasi merujuk pada "Efektivitas organisasi secara menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan dari setiap kelompok yang terkait melalui upaya sistemik yang terus-menerus meningkatkan kapasitas organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif." Mulyadi (2007; 337) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai "keberhasilan personel, tim, atau organisasi dalam mencapai sasaran strategis yang telah ditetapkan sebelumnya dengan perilaku yang diinginkan."

Rummer dan Brache (dalam Sudarmanto, 2009:7) menyatakan bahwa kinerja organisasi adalah "pencapaian hasil pada tingkat atau unit analisis organisasi, terkait dengan tujuan organisasi, desain organisasi, dan manajemen organisasi." Yuwono, dkk (dalam Hessel Nogi, 2005:178) menjelaskan bahwa konsep kinerja organisasi berkaitan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada dalam organisasi.

Menurut Yeremias T. Keban dalam bukunya "Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik," kinerja organisasi terkait dengan sejauh mana institusi telah menjalankan semua kegiatan pokoknya untuk mencapai visi dan misi institusi. Untuk mengukur pelaksanaan kinerja suatu organisasi dalam mencapai visi dan misi, terdapat dimensi pengukuran kinerja yang bertujuan untuk menggambarkan

tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja organisasi erat kaitannya dengan tujuan dan sasaran organisasi. Tujuan adalah keinginan yang ingin dicapai di masa depan, sedangkan sasaran adalah pernyataan yang mengarah pada kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam "Encyclopedia Of Public Administration and Public Policy," kinerja organisasi menggambarkan sejauh mana organisasi tersebut mencapai hasil dibandingkan dengan kinerjanya sebelumnya, dibandingkan dengan organisasi lain, dan sejauh mana mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan.

Menurut Swanson (dalam Keban, 2008), kinerja organisasi melibatkan pertanyaan apakah tujuan atau misi suatu organisasi sesuai dengan kondisi ekonomi, politik, dan budaya yang ada; apakah struktur, kebijakan, kepemimpinan, modal, infrastruktur, budaya, dan sistem insentif mendukung kinerja yang diinginkan; serta apakah organisasi tersebut menciptakan dan memelihara kebijakan, seleksi, pelatihan, dan pengembangan sumber daya.

Dari berbagai pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah ukuran kemampuan dalam melaksanakan tugas organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

1.5.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2013:100) menyampaikan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, termasuk:

1. Faktor personal, yang mencakup tingkat keterampilan, kompetensi, motivasi, dan komitmen individu.
2. Faktor kepemimpinan, yang ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan dari manajer dan pemimpin tim.
3. Faktor tim, yang menunjukkan kualitas dukungan dari rekan kerja.

4. Faktor sistem, yang mencakup sistem kerja dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi.
5. Faktor kontekstual/situasional, yang dipengaruhi oleh tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Sementara itu, Roger (dalam Mahmudi, 2010) menyatakan bahwa kinerja adalah konstruk multidimensional, yang pengukurannya bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi meliputi:

- a. Faktor kepemimpinan, yang mencakup kualitas dorongan, semangat, arahan, dan dukungan dari manajer atau pemimpin tim.
- b. Faktor tim, yang melibatkan kualitas dukungan dan semangat dari rekan satu tim, kepercayaan antar anggota tim, serta kekompakan dan solidaritas anggota tim.
- c. Faktor sistem, yang mencakup sistem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi (pengambilan keputusan, sosialisasi), dan budaya kerja di organisasi.
- d. Faktor kontekstual/situasional, yang mencakup tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didasarkan pada teori Roger (dalam Mahmudi, 2010), yaitu faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor kontekstual/situasional.

1.5.8 Pengukuran Kinerja

Menurut Bernardin (dalam Sudarmanto, 2009:12-13), ada enam dimensi kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja:

1. *Quality*, yang mengacu pada tingkat kesempurnaan atau keidealannya

dalam mencapai maksud dan tujuan.

2. *Quantity*, yang berkaitan dengan jumlah unit yang dihasilkan.
3. *Timeliness*, yang menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas atau menghasilkan produk.
4. *Cost-effectiveness*, yang mencakup penggunaan sumber daya organisasi secara efisien dalam mencapai hasil.
5. *Need for Supervision*, yang menggambarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas tanpa pengawasan langsung.
6. *Interpersonal Impact*, yang berhubungan dengan kemampuan individu dalam memperkuat hubungan dan kerjasama di antara rekan kerja.

Selanjutnya, menurut Moehariono (2012:60), terdapat tiga konsep dasar dalam menilai kinerja organisasi:

- 1) *Responsiveness*, yang mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- 2) *Responsibility*, yang mencakup pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang benar.
- 3) *Accountability*, yang menilai sejauh mana kebijakan dan kegiatan organisasi sesuai dengan harapan masyarakat.

Pendapat tersebut sejalan dengan yang diungkapkan oleh Dwiyanto (2017:50-51), dengan tambahan dua dimensi lainnya:

- 1) Produktivitas, yang mengukur efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh organisasi.
- 2) Kualitas Layanan, yang dapat dilihat dari kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut.
- 3) Responsivitas, yang menunjukkan kesesuaian kegiatan organisasi dengan

kebutuhan masyarakat.

- 4) **Responsibilitas**, yang mengacu pada pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip administrasi yang tepat.
- 5) **Akuntabilitas**, yang menilai konsistensi kegiatan organisasi dengan keinginan masyarakat.

Dengan demikian, indikator kinerja digunakan sebagai alat untuk menilai pencapaian tujuan organisasi. Dalam penelitian ini, untuk mengukur kinerja organisasi, digunakan pernyataan dari Dwiyanto, yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas:

1.5.9 Kartu Identitas Anak

Dalam upayanya untuk menciptakan keteraturan administrasi kependudukan secara nasional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sebagai salah satu lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan administratif, berkomitmen untuk mewujudkan hal tersebut. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengatur penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Tertib administrasi kependudukan dicapai melalui penerbitan dokumen kependudukan yang berasal dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, seperti biodata, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat kependudukan, dan akta pencatatan sipil. Dokumen-dokumen ini memberikan identitas yang sah dan kepastian hukum atas setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk. Namun, identitas kependudukan ini belum dimiliki oleh

semua penduduk, terutama mereka yang berusia di bawah 17 tahun. Oleh karena itu, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) memulai program KIA (Kartu Identitas Anak) pada tahun 2016. Program ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA). Pemberian identitas kependudukan kepada anak ini bertujuan untuk memberikan perlindungan dan memenuhi hak konstitusional mereka, terutama dalam hal administrasi dan pelayanan publik.

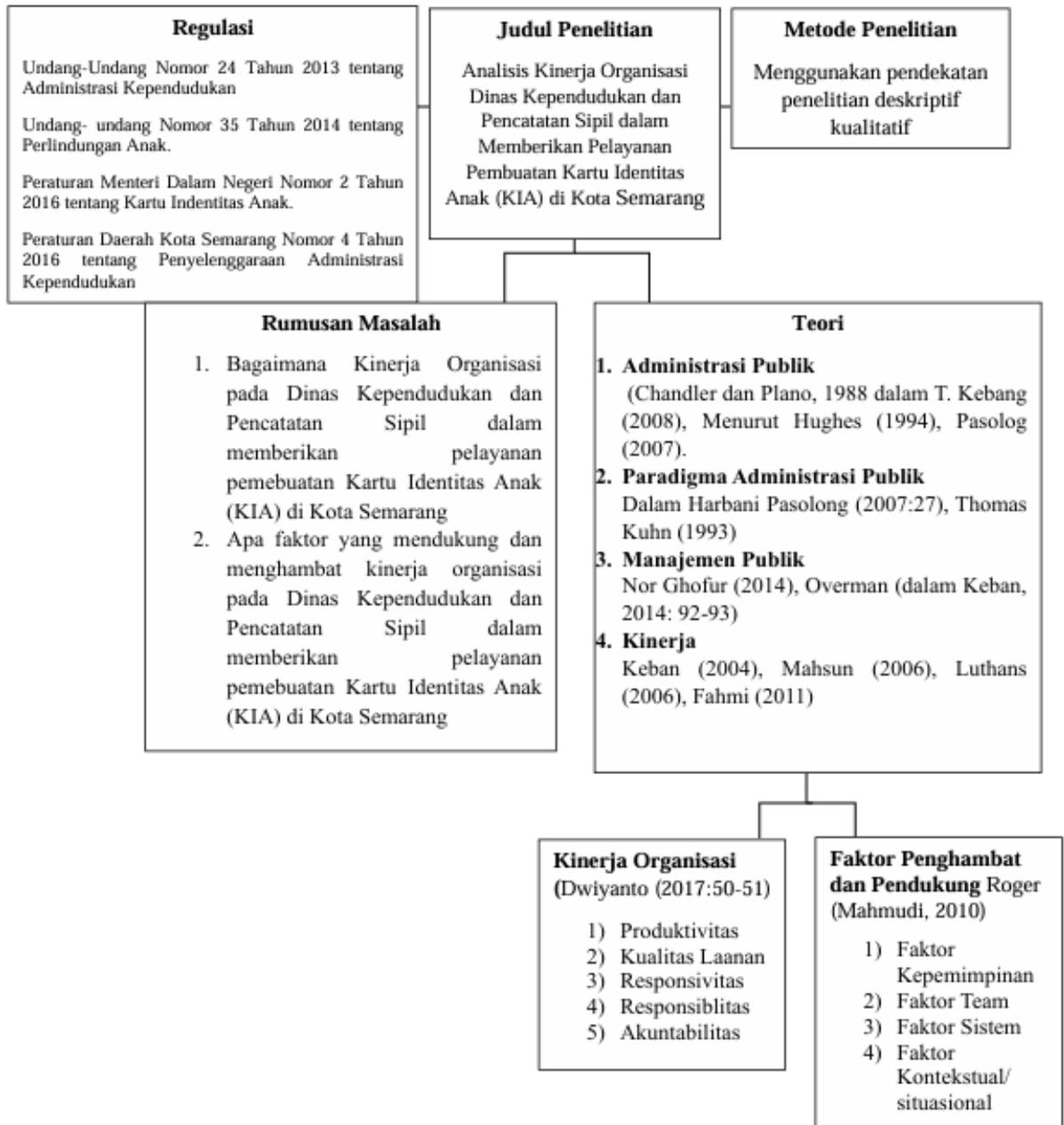
Pada awalnya, program KIA diluncurkan sebagai pilot project di 50 Kabupaten dan Kota di Indonesia. Namun, pada tahun 2019, Kementerian Dalam Negeri mendorong seluruh kabupaten dan kota untuk mengikuti program KIA, sehingga program ini menjadi berlaku secara nasional. KIA terdiri dari dua jenis, yaitu Kartu Identitas Anak (KIA) untuk usia 0-5 tahun dan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk usia 5-17 tahun. Perbedaan antara keduanya terletak pada keberadaan foto; KIA untuk usia 0-5 tahun tidak memiliki foto, sementara KIA untuk usia 5-17 tahun dilengkapi dengan foto. Tujuan dan manfaat KIA diuraikan dalam Permendagri Nomor 2 Tahun 2016.

Tujuan KIA antara lain untuk meningkatkan pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik, serta untuk memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional anak. Manfaat KIA bagi anak antara lain sebagai bentuk pemenuhan hak, persyaratan pendaftaran sekolah, kebutuhan lain yang memerlukan identifikasi anak, dan pendaftaran BPJS. Persyaratan pengurusan KIA diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016, termasuk syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh anak-anak dari berbagai kelompok usia.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya sehingga dapat digambarkan dengan bagan atau skema kerangka berpikir berikut:

Gambar 1.4 Skema Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber: Olahan Data Peneliti, 2023

1.7 Operasionalisasi Konsep

Kinerja organisasi adalah ukuran kemampuan dalam melaksanakan tugas organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan dimensi pengukuran yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

- 1) Produktivitas merupakan tingkat efektifitas dan efisiensi antara input dan output yang menggambarkan produktivitas dalam mencapai tujuan organisasi.
 - a) Target Kepemilikan KIA
 - b) Efisiensi Jumlah Sumber Daya Manusia
- 2) Kualitas Pelayanan adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
 - a) Tersedianya Sarana dan Prasarana
 - b) Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan
 - c) Kemudahan Pelayanan
- 3) Responsivitas adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat pada kegiatan pelayanan sesuai dengan misi dan tujuan organisasi.
 - a) Ketersediaan Wadah untuk Pengaduan
 - b) Ketanggapan Pegawai dalam Menangani Pengaduan Keluhan
- 4) Responsibilitas adalah kemampuan dalam melaksanakan kegiatan organisasi sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik eksplisit maupun implisit.
 - a) Kesesuaian dengan Peraturan dan SOP yang Berlaku

- b) Adanya Kepastian Waktu Pelayanan
- 5) Akuntabilitas adalah kemampuan dalam melakukan kegiatan organisasi dan kebijakan dapat konsisten dengan harapan masyarakat serta dapat selaras dengan norma yang berkembang dalam masyarakat.
- a) Bentuk Pertanggungjawaban kepada Stakeholders Terkait
 - b) Transparansi Pelayanan dan Prinsip Keadilan dalam Pelayanan

Berikut adalah beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi:

1. Kepemimpinan, mencakup kemampuan manajer atau pemimpin tim dalam memberikan dorongan, membangkitkan semangat, memberikan arahan, dan menyediakan dukungan kepada tim atau anggota tim.
2. Tim, melibatkan kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan satu tim, kepercayaan antar anggota tim, tingkat kohesi, dan kedekatan dalam hubungan antar anggota tim.
3. Sistem, termasuk sistem kerja, fasilitas yang tersedia di tempat kerja, proses organisasi seperti pengambilan keputusan dan sosialisasi, serta budaya kerja yang ada dalam organisasi.
4. Kontekstual/situasional, mencakup tekanan dan perubahan yang terjadi baik dari lingkungan eksternal maupun internal organisasi.

1.8 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena
1	Produktivitas	a) Target Kepemilikan KIA b) Efisiensi Jumlah Sumber Daya Manusia
2	Kualitas Layanan	a) Tersedianya Sarana dan Prasarana b) Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan c) Kemudahan Pelayanan
3	Responsivitas	a) Ketersediaan Wadah untuk Pengaduan b) Ketanggapan Pegawai dalam Menangani Pengaduan Keluhan
4	Responsibilitas	a) Kesesuaian dengan Peraturan dan SOP yang Berlaku b) Adanya Kepastian Waktu Pelayanan
5	Akuntabilitas	a) Bentuk Pertanggungjawaban kepada Stakeholders Terkait. b)Transparansi Pelayanan dan Prinsip Keadilan dalam Pelayanan.

Faktor yang Memengaruhi Kinerja Organisasi:

No	Fenomena	Sub Fenomena
1	Faktor Kepemimpinan	a) Peran Pemimpin Dispendukcapil Kota Semarang
2	Faktor Team	a) Kolaborasi Antar Tim dalam Mencapai Tujuan Bersama
3	Faktor Sistem	a) Sistem Kerja b) Proses Organisasi c) Sarana Prasarana
4	Faktor kontekstual	a) Tekanan Internal dan Eksternal dalam pembuatan KIA

1.9 Argumen Penelitian

Penelitian tentang kinerja organisasi penting karena memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek organisasi. Setiap organisasi memiliki tujuan yang ingin dicapai, seperti meningkatkan keuntungan, memberikan layanan berkualitas kepada pengguna layanan, atau mencapai dampak sosial

yang positif. Perry (1989), seperti yang dikutip oleh Karim dan Irawan (2017), menggambarkan kinerja organisasi sebagai ukuran efektivitas kerja suatu organisasi, yang dapat menjadi pedoman bagi organisasi untuk mencapai hasil terbaik sesuai dengan tujuannya.

Penelitian ini menyoroti ketidakoptimalan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, terutama dalam hal kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) yang tidak pernah mencapai targetnya. Berdasarkan hal ini, peneliti tertarik untuk mengangkat topik penelitian tentang Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang. Penelitian ini merujuk pada teori kinerja organisasi oleh Dwiyanto, yang menggunakan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Selain itu, analisis juga dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan layanan pembuatan KIA, dengan merujuk pada teori Roger (dalam Mahmudi, 2010), yang mencakup faktor kepemimpinan, faktor tim, faktor sistem, dan faktor kontekstual/situasional. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA).

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mengajukan, mengembangkan, dan menguji pengetahuan secara ilmiah, oleh karena itu, pemilihan metode penelitian yang tepat sangat penting. Dalam penelitian ini, digunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Saryono (2011), penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau karakteristik dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Tujuan utama dari penelitian kualitatif, seperti yang disebutkan oleh Fadli (2021), adalah untuk memahami kondisi tertentu dalam suatu konteks dengan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam potret kondisi yang sebenarnya terjadi dalam konteks tersebut.

Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk mewakili atau menjadi representasi dari waktu tertentu karena sifatnya yang sangat kontekstual dan berfokus pada analisis fenomena sosial pada level mikro tanpa melakukan generalisasi (Harmawan, Wasiati, & Rohman, 2017, hal. 53). Penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif dalam hal fokus atau pokok masalah penelitian. Menurut Hardani et al. (2020), penelitian kuantitatif biasanya dimulai dengan keyakinan bahwa peneliti mengetahui tentang apa yang belum diketahuinya, sementara penelitian kualitatif dimulai dengan keyakinan bahwa peneliti tidak mengetahui tentang apa yang tidak diketahuinya. Fokus masalah dalam penelitian kualitatif biasanya masih umum pada awalnya namun menjadi lebih spesifik seiring berjalannya penelitian. Meskipun demikian, Spradley (1980) menawarkan alternatif untuk menetapkan fokus penelitian, termasuk memperhatikan masalah yang disarankan oleh informan, memfokuskan pada domain-domain tertentu,

menetapkan fokus yang memiliki nilai temuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, atau berfokus pada masalah yang terkait dengan teori-teori yang ada.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah pada masalah yang terkait dengan teori Kinerja Organisasi menurut Dwiyanto (2017:50-51). Menurut Bodgan dan Taylor (dalam Wandu, Nurharsono, & Raharjo, 2013, hal. 527), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari perilaku yang diamati. Pendekatan deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena atau permasalahan tanpa melakukan penilaian atau pengujian pengaruh dan hubungan antar variabel dalam permasalahan tersebut.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokus penelitian ini berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Fokus utama penelitian ini adalah kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak.

1.10.3 Subjek Penelitian

Informan atau partisipan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yang berarti peneliti memilih individu dan lokasi penelitian berdasarkan kemampuan informan untuk memberikan pemahaman yang spesifik tentang masalah penelitian dan fenomena yang diteliti (Creswell, 2015). Penelitian ini juga menggunakan teknik *accidental sampling*, yang berarti informan dipilih secara kebetulan dan dipandang cocok sebagai sumber data oleh peneliti. Penelitian ini melibatkan beberapa individu sebagai informan untuk mendapatkan sumber data. Subjek penelitian ini yaitu:

- 1) Subkoordinator Bidang Perencanaan dan Evaluasi

- 2) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan
- 3) Petugas KIA
- 4) Petugas Operator Komputer Pelayanan KIA
- 5) Pegawai Magang (Petugas loket)
- 6) Pengguna layanan
- 7) Masyarakat

1.10.4 Sumber Data dan Jenis Data

a) Data Primer

Data Primer Data primer adalah informasi yang pertama kali diperoleh dan digunakan sebagai dasar dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2016:225). Data primer diperoleh langsung dari narasumber melalui metode seperti wawancara, observasi, dan alat lainnya. Narasumber, seperti yang dijelaskan oleh H. Salim dan Erlis Septina Nurbaini (dalam Ishaq, 2020:72), adalah individu yang memberikan informasi sebatas pengetahuan yang dimilikinya, tanpa pengaruh dari peneliti. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

b) Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber tertulis seperti buku, peraturan perundang-undangan, dan dokumen dari instansi atau lembaga yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2016:225). Data sekunder dalam penelitian ini meliputi berbagai dokumen, buku, dan sumber informasi lainnya terkait kinerja organisasi dalam pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA). Data sekunder yang digunakan terkait dengan kinerja organisasi dalam menyediakan layanan pembuatan

KIA, yaitu:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Kependudukan
- b) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi
Kependudukan
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang
Kartu Identitas anak
- d) Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 4 Tahun 2016 tentang
Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- e) Jurnal mengenai analisis kinerja organisasi dalam pelayanan
pembuatan KIA
- f) Dokumen Kartu Identitas Anak
- g) Buku-buku mengenai analisis kinerja organisasi, kartu identitas
anak, administrasi kependudukan, dan metode penelitian kualitatif
- h) Sumber elektronik
- i) Dokumentasi kegiatan

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari teks-teks, narasi, dan dokumen tertulis lainnya, bukan berupa data numerik. Informasi ini dapat dikumpulkan melalui berbagai teknik, seperti wawancara dan analisis dokumen. Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2011:157), sumber utama data dalam penelitian kualitatif terdiri dari dua jenis:

I. Ungkapan dan Tindakan

Ungkapan dan tindakan dari individu yang diwawancarai menjadi sumber utama data dalam penelitian ini. Ungkapan ini merupakan

rangkaian kata yang menggambarkan keadaan yang dialami, diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung. Dalam hal ini, peneliti mengamati kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Semarang dan melakukan wawancara dengan informan terkait.

II. Dokumen Tertulis

Informasi tertulis dalam penelitian ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, majalah, koran, internet, dokumen resmi, dan lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tertulis yang digunakan oleh peneliti termasuk peraturan perundang-undangan, hasil SKM (survei kepuasan masyarakat), LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, dan Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Selain itu, jurnal-jurnal yang membahas kinerja organisasi dalam menyediakan layanan pembuatan kartu identitas anak juga menjadi bagian dari sumber data tersebut.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara berguna untuk menggali informasi baik dalam mengklarifikasi hal yang belum terekspos maupun informasi yang belum ada penjelasan dari pihak yang bersangkutan. Tahapan wawancara dilakukan dengan menyodorkan beberapa pertanyaan kepada narasumber kemudian jawaban dari pertanyaan menjadi data yang dikembangkan dan dianalisis lebih lanjut oleh peneliti. (Rachmawati, 2007). Peneliti menggunakan teknik

wawancara terstruktur. Menurut Silalahi (2015:488) wawancara terstruktur adalah “wawancara yang dilakukan dimana peneliti mengetahui secara jelas terperinci dan jelas mengenai informasi yang diperlukan dan memiliki daftar pertanyaan untuk ditanyakan kepada responden yang sudah disusun sebelumnya.” Informan penelitian ini dipilih menggunakan pendekatan sampling purposeful, yang berarti peneliti secara khusus memilih individu dan lokasi penelitian karena mereka memiliki potensi untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang masalah penelitian dan fenomena yang diselidiki (Creswell, 2015). Penelitian ini memiliki beberapa individu sebagai informan untuk memperoleh sumber data.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan tahapan pengamatan pada kejadian yang terjadi di lapangan yang kemudian dijadikan bahan dukungan penelitian. Pada tahap ini peneliti melaksanakan di tempat penelitian yang sudah didapat secara langsung dari fakta dan fenomena yang sudah diketahui. Observasi dalam penelitian dilakukan dalam kegiatan yang menyangkut kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang asalnya dari dokumen lembaga atau organisasi maupun perorangan. Tujuan dari dokumentasi yaitu untuk mendapatkan bukti berupa foto, video atau dalam bentuk catatan yang berasal dari subjek penelitian ataupun lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada dokumentasi yang relevan dengan topik penelitian, seperti data-data yang terdapat dalam dokumen seperti peraturan

perundang-undangan, laporan SKM (survei kepuasan masyarakat), LKjIP (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, serta Rencana Kerja (Renja) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, bersama dengan jurnal-jurnal yang membahas tentang kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu identitas anak.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses sistematis untuk menemukan dan mengatur data dari sumber seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi. Ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori dan unit, sintesis, pengembangan pola, serta penentuan inti pembahasan untuk dieksplorasi lebih lanjut, dengan tujuan membuat kesimpulan yang dapat dimengerti oleh peneliti dan orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dimulai sejak awal di lapangan, berlanjut selama proses pengumpulan data, dan selesai di lapangan. Analisis data pada tahap lapangan berkaitan erat dengan pengumpulan data. Model analisis data Interaktif Miles dan Huberman digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasi data yang terdiri dari:

1) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data yang digunakan adalah data yang berhubungan dengan fokus penelitian yang diteliti. Pada langkah ini mencoba menganalisis data dengan mengelompokkan, menghapus yang tidak perlu, dan mengelola sampai dapat mengambil kesimpulan dan memverifikasinya.

2) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data yang dilakukan adalah menyajikan ke bentuk deskriptif sehingga dapat menerangkan fenomena apa yang terjadi serta diiringi proses

mengumpulkan data data dari tahapan wawancara, dokumentasi dan pengamatan mendalam tentang fokus peneitian yang diteiti.

3) Penarikan Kesimpulan dan verifikasi

Tahapan ini adalah tahapan paling akhir dari penganalisisan data. Kesimpulan sendiri merupakan poin pokok dari penelitian yang telah dilakukan. Pengambilan kesimpulan berasal dari reduksi dan penyajian data yang telah dijelaskan sebelumnya. Dalam pengambilan kesimpulan perlu diverifikasi dengan pengecekan ulang terhadap data-data yang diperoleh agar bisa dipertanggungjawabkan.

1.10.7 Kualitas Data dan Validitas Data

Kualitas data dalam penelitian menjadi krusial karena menentukan kepercayaan dan validitasnya. Untuk memastikan kredibilitasnya, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber/data, di mana data dievaluasi dari berbagai sumber yang berbeda untuk memvalidasi temuan. Namun, seperti yang disampaikan oleh Bogdan (1992) dan Susan Stainback (2008), triangulasi tidak bertujuan untuk menemukan kebenaran mutlak, melainkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap fenomena yang dipelajari. Triangulasi melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai informan, kondisi, dan aktivitas, serta memperhatikan variasi dalam tingkat jabatan atau keahlian informan. Untuk memastikan reliabilitas data kualitatif, Creswell (2016:272) mengutip saran Gibs (2007) yang menekankan beberapa langkah:

1. Memeriksa hasil transkrip untuk memastikan ketepatan selama proses transkripsi.
2. Memastikan konsistensi definisi dan makna dalam penggunaan kode.

3. Berdiskusi dan menganalisis kode bersama tim peneliti jika penelitian dilakukan secara tim.
4. Melakukan cross-check kode dengan hasil yang diperoleh oleh peneliti lain untuk memverifikasi konsistensinya.