

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keberadaan negara sebagai salah satu aktor utama dalam penyelenggaraan ketertiban masyarakat dalam suatu wilayah merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari. Hal tersebut berkaitan dengan hakikat manusia sebagai makhluk sosial yang memerlukan adanya ikatan kebersamaan dalam kontrak sosial antar individu sekaligus wadah untuk menjalankan kehidupan bernegara yang ideal. Indonesia sebagai sebuah bangsa yang merdeka didirikan tidak hanya sebagai wilayah yang menaungi rakyat yang ada di dalamnya, melainkan juga berdiri atas komitmen untuk membawa setiap orang yang ada di dalamnya menuju cita-cita nasional. Cita-cita ini kemudian dikenal sebagai tujuan negara yang tertuang dalam teks Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang salah satunya adalah untuk memajukan kesejahteraan umum.

Kesejahteraan umum kemudian menjadi salah satu hal mendasar yang wajib diberikan oleh negara kepada rakyatnya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh negara melalui pemerintah untuk mewujudkan hal tersebut adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu wujud kepekaan pemerintah kepada masyarakat yang diimplementasikan dalam bentuk pemberian layanan sehingga tercipta suatu kepuasan dan keberhasilan (Barazah, Jubaidi, & Hubaib, 2021). UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Berdasarkan definisi tersebut, konsep pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh negara melalui pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap-tiap warga negara yang dapat berupa barang, jasa ataupun pelayanan untuk menciptakan kesejahteraan dan kepuasan dalam masyarakat terkait penyelenggaraan negara.

Pelayanan publik yang baik ada sebagai salah satu produk dari tuntutan Reformasi 1998 yang menjadi tonggak reformasi di berbagai bidang, salah satunya birokrasi yang dilatarbelakangi oleh keinginan rakyat untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik. Atas dasar tersebut serta berbagai masalah global yang juga menuntut adanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah Indonesia pun mulai menggagas pentingnya *good governance*. *Good governance* merupakan prinsip-prinsip yang diterapkan untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik yang baik wajib diberikan oleh negara sebagai bentuk komitmen dalam memenuhi hak warga negara. Hal ini didasarkan pada salah satu tugas pemerintah, yaitu memberi pelayanan pada masyarakat. Maka, pemerintah pun wajib untuk memberi pelayanan terbaik serta senantiasa meningkatkan pelayanan publik yang diberikannya.

Namun, pada kenyataannya masih terdapat penyelenggara layanan publik yang belum dapat memberi pelayanan dengan maksimal. Menurut Mahsyar (2011), penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki banyak

kelemahan antara lain: kurangnya responsivitas, informatif, akses dan koordinasi serta masih bersifat birokratis, tidak efisien dan cenderung tidak mau mendengarkan aspirasi masyarakat. Responsivitas berkaitan dengan kepekaan dan timbal balik yang diberikan oleh pemerintah dalam memberikan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Responsivitas merupakan hal pertama yang dinilai dari suatu pelayanan publik, karena ia merupakan hal yang dengan jelas dapat dirasakan pertama kali ketika masyarakat menggunakan layanan. Oleh sebab itu, responsivitas harus ada di setiap hierarki penyelenggara layanan.

Menciptakan pelayanan yang baik memerlukan adanya komunikasi dan aksesibilitas yang baik pula. Komunikasi yang baik dari penyelenggara yang informatif diharapkan dapat memudahkan tersampainya informasi dengan baik kepada masyarakat. Informasi tersebut akan lebih mudah lagi untuk tersampaikan pada masyarakat apabila diimbangi dengan akses yang memadai misal dengan prosedur yang jelas, fasilitas yang baik, situs yang kompatibel dan lain sebagainya. Selain informatif dan memiliki komunikasi yang baik terhadap masyarakat, penyelenggara layanan pun harus memiliki komunikasi yang baik dengan sesamanya agar dapat tercipta suatu koordinasi yang baik. Koordinasi yang baik diperlukan untuk kejelasan alur layanan sehingga tidak terjadi lempar melempar tanggung jawab serta tumpang tindih kebijakan antar instansi atau unit penyelenggara satu dengan yang lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang masih bersifat birokratis juga masih menjadi permasalahan layanan publik di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh pola kerja sebagian aparat yang masih hierarkis dan tertutup. Pola tersebut

juga berimbas pada sikap penyelenggara layanan yang cenderung untuk sulit menerima perubahan dan kurang dapat menerima aspirasi dan kritik dari masyarakat. Hal-hal tersebut kemudian membuat pemberian layanan menjadi tidak efektif karena cenderung tidak fleksibel dan seringkali sudah tidak relevan.

Berdasarkan survei terhadap kepatuhan yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada periode 2022 lalu terhadap 24 kementerian, 16 lembaga, serta 548 pemerintah daerah menunjukkan bahwa terdapat 64 instansi yang berada dalam zona merah, 250 instansi di zona kuning serta 272 instansi yang berada dalam zona hijau ketaatan terhadap kepatuhan. Berdasarkan survei tersebut, hanya ada 46,2% instansi yang berada dalam tingkat kepatuhan tinggi. Survei Kepatuhan sendiri merupakan salah satu survei tahunan yang rutin diselenggarakan oleh Ombudsman RI yang bertujuan untuk mengukur apakah penyelenggara pelayanan publik di masing-masing instansi terkait telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai prosedur yang berlaku (Ombudsman RI, 2022).

Prosedur merupakan urutan tata cara yang harus dilakukan untuk dapat memproses suatu layanan sesuai dengan aturan-aturan dan standar baku yang telah ditentukan. Hal ini bertujuan agar proses pemberian layanan menjadi terarah dan menghasilkan output yang baik. Akan tetapi, meninjau kembali dari hasil penelitian sebelumnya ternyata masih terdapat instansi yang tidak memenuhi hak-hak publik dengan tidak mematuhi prosedur yang berlaku. Ketidakpatuhan terhadap prosedur ini kemudian menimbulkan masalah-masalah baru seperti tidak tercapainya output yang sudah ditentukan serta munculnya

penyelewengan-penyelewengan seperti pungutan liar dan praktik calo. Hal ini menjadi salah satu penyebab kurang maksimalnya kualitas layanan di Indonesia. Menurut Wardaniah (2022) terdapat tiga faktor tidak maksimalnya layanan publik, yaitu tidak adanya kepastian terkait biaya, waktu serta ketidakpatuhan terhadap prosedur yang ada yang salah satunya sering terjadi pada bidang administrasi.

Ketidakpastian terkait dengan biaya menyangkut persepsi yang ada di masyarakat bahwa setiap pelayanan yang diberikan pasti memerlukan biaya yang mahal, terlebih bagi hal yang bersifat administratif seperti pertanahan, legalitas, perizinan, administrasi kependudukan dan lain sebagainya. Selain itu, prosedur pelayanan yang panjang dan bersifat birokratis, umumnya memerlukan waktu yang panjang dan tidak dapat diprediksi sehingga sebagian orang kemudian lebih memilih menggunakan jasa pihak ketiga atau memberi gratifikasi kepada pihak-pihak yang dianggap dapat mempersingkat waktu dan prosedur yang seharusnya. Hal ini kemudian yang menyebabkan praktik pungli dan calo menjadi suatu alternatif yang umum ditemui dalam penyelesaian urusan yang bersifat administratif. Singkatnya, karena mereka menawarkan kepastian dalam segi biaya, waktu dan prosedur, walaupun biaya yang harus dikeluarkan untuk menggunakan jasa mereka juga lebih tinggi.

Sepanjang tahun 2022, Ombudsman RI sendiri telah menerima 8.262 laporan pengaduan terkait layanan publik yang diduga merupakan praktik maladministras. Dari data tersebut, diketahui tiga substansi permasalahan teratas yang sering dilaporkan adalah persoalan agraria, kepegawaian, dan administrasi

kependudukan (Ombudsman RI, 2022). Administrasi kependudukan sendiri menerima 776 laporan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Rincian Laporan Administrasi Kependudukan 2022

Substansi Permasalahan	Jumlah
Adopsi/Pengangkatan anak	2
Akte Kelahiran	36
Akte Kematian	3
Akte Perceraian	2
Akte Perkawinan	6
Kartu Keluarga	78
Kartu Tanda Penduduk	613
Pembatalan perkawinan	1
Lain-lain	35
Jumlah	776

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022

Sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia, kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang memadai tentu menjadi suatu hal yang penting di Indonesia. Menurut situs resmi Badan Pusat Statistik (2022) sendiri, jumlah penduduk Indonesia pada pertengahan tahun 2022 mencapai 275 juta jiwa. Sebagai bagian dari administrasi negara, administrasi kependudukan berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan administrasi itu sendiri, sehingga pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai elemen-elemen di dalamnya pun harus dikelola dengan baik (Tri & Ren, 2021)

Administrasi Kependudukan pun eratnya kaitan dengan identitas dan status perdata seseorang, karena akan berpengaruh dan membawa dampak hukum

bagi orang tersebut dan orang di sekitarnya. Identitas merupakan suatu tanda pengenal yang melekat dalam diri seseorang, ia menjadi suatu tanda untuk seseorang dikenali oleh lingkungannya. Identitas dalam kependudukan dapat ditunjukkan antara lain dengan dokumen otentik seperti KK, KTP, KIA dan lain sebagainya. Identitas berkorelasi dengan pendataan yang ada di setiap instansi pemerintahan dan telah menjadi privasi yang wajib dilindungi berkaitan dengan maraknya kejahatan penipuan dan pemalsuan identitas. Misalnya saja pinjaman *online*, pemalsuan dokumen-dokumen tertentu dan lain sebagainya. Maka dari itu, pencatatan tentang identitas dan pelayanan administrasi kependudukan yang baik menjadi salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi kehidupan dan keamanan warga negara.

Namun, hal tersebut justru bertentangan dengan yang terjadi di masyarakat di mana masih terdapat banyak kendala mengenai bidang administrasi kependudukan. Salah satunya adalah yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam di mana masih terdapat kendala-kendala seperti kurangnya responsivitas, empati, akses terhadap layanan, kurang mau untuk menerima kritik, serta adanya praktik pungutan liar. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengelola administrasi kependudukan di lingkungan kota Batam, Disdukcapil kota Batam dinilai masih belum maksimal karena berdasarkan pengamatan di lapangan ditemukan temuan-temuan seperti fasilitas, dana, tempat yang kurang nyaman, kompetensi aparatur yang kurang memadai serta kurangnya empati aparatur terhadap masyarakat. Selain itu, tidak terdapatnya kotak saran serta media penampungan aspirasi lainnya di Disdukcapil kota Batam

turut membuat kakunya birokrasi yang ada karena cenderung untuk berjalan satu arah tanpa menerima saran dan masukan dari masyarakat. Hal tersebut juga diperparah dengan adanya praktik pungutan liar di lingkungan Disdukcapil Kota Batam yang juga sempat dipublikasikan oleh media massa Batam Pos (Riyanda, 2017).

Selain di Disdukcapil Kota Batam, hal serupa juga ditemukan di Disdukcapil kota Pekanbaru di mana masih terjadi kendala seperti kurangnya responsivitas, akses terhadap layanan, kualitas aparatur, empati dan sulitnya akses terhadap layanan. Hal tersebut dapat digambarkan dari hasil pengamatan Reindra, Lestari, Rusli, & Yuliani (2020) bahwa di Disdukcapil kota Pekanbaru masih terdapat masalah-masalah seperti aparatur yang kurang ramah dan terdapat beberapa aparatur yang belum terampil menggunakan komputer. Selain itu, akses terhadap layanan juga belum optimal karena minimnya fasilitas yang ada serta gedung yang kurang nyaman dan sarana prasarana yang kurang memadai.

Belum optimalnya penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan tersebut juga ditemui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal tersebut di antaranya disebabkan oleh kurangnya dimensi *reability* (kehandalan) seperti kurangnya kuantitas aparatur dan kesadaran masyarakat yang masih rendah terkait dengan pentingnya dokumen kependudukan (Sururama & Bintang Permana, 2021), sehingga secara langsung berpengaruh terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Temuan yang hampir sama juga didapat dari penelitian yang dilakukan Nugroho, Mulyani, & Sihotang (2022) bahwa masih terdapat kendala seperti masih terdapatnya aparatur yang kurang

kompeten khususnya dalam hal penguasaan terhadap teknologi informasi, rendahnya kesadaran masyarakat terkait pentingnya dokumen kependudukan serta sarana dan prasarana yang kurang memadai, dalam hal ini adalah kondisi ruang tunggu dan lahan parkir yang belum sesuai dengan jumlah pemohon dokumen kependudukan.

Sehubungan dengan aspek teknologi informasi, kendala yang sama juga ditemukan dalam penelitian Azhari (2022) terkait kendala dalam aplikasi SI D'nOK, yaitu aplikasi daring yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid-19. Meskipun aplikasi tersebut memang sangat membantu dalam proses pelayanan, akan tetapi masih terdapat banyak kendala, seperti server yang sering bermasalah, rating yang kurang baik di Google Play Store serta banyaknya komentar negatif terkait aplikasi tersebut.

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1,6 juta jiwa (Dispendukcapil Kota Semarang (2022), kota Semarang memiliki populasi yang padat dan karakteristik khas masyarakat perkotaan yang heterogen. Hal tersebut tentu menimbulkan banyak dinamika dan pelayanan yang harus disiapkan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan administrasi yang baik dan memadai.

Sebagai penyelenggara layanan publik yang krusial dan terhubung dengan layanan lainnya, tentu diperlukan suatu manajemen strategi yang baik untuk dapat

memberikan pelayanan yang optimal. Strategi digambarkan sebagai suatu rangkaian keputusan dan aksi yang menghasilkan suatu implementasi dan tindak lanjut dari rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan (Pearce dan Robinson dalam Suci, 2015: 2) Strategi menjadi penting dalam suatu institusi karena ia merupakan suatu pedoman dan arah dalam mengoptimalkan fungsi sumber daya-sumber daya yang ada. Maka dari itu, strategi yang baik dibutuhkan untuk menghasilkan output yang baik pula dalam pelayanan publik.

Strategi pelayanan di Disdukcapil kota Semarang berpedoman kepada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang periode 2021-2026 yang di dalamnya memuat tujuan, sasaran, strategi, arah kebijakan, Indikator Program (*Outcome*), Indikator kegiatan dan sub kegiatan (*Output*) sebagai kontinuitas dari proses pembuatan keputusan. Renstra Disdukcapil kota Semarang disusun melalui proses yang sistematis dengan memperhatikan capaian Renstra periode sebelumnya, serta kondisi internal dan eksternal organisasi yang meliputi tantangan dan isu strategis dalam jangka waktu lima tahun mendatang. Selain itu, penyusunan Renstra tersebut juga tidak lupa untuk mempertimbangkan dampak dari pandemi Covid-19 yang telah banyak mengubah tatanan pelayanan publik dengan tetap berpedoman kepada RPJMD Kota Semarang periode 2021-2026. Renstra Disdukcapil kota Semarang dibuat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya dan mengambil keputusan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, disusunlah sebuah dokumen yang memuat

rumusan perencanaan strategi yang komprehensif tentang bagaimana OPD secara efektif dan efisien dapat mencapai tujuan dan sasarannya.

Strategi yang akan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Semarang antara lain adanya: penguatan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kualitas kelembagaan perangkat daerah dan perluasan cakupan dan akses pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi strategi pelayanan tersebut kemudian disusun menjadi arah kebijakan yang diikuti dengan adanya rancangan pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan tersebut berupa program dan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Disdukcapil kota Semarang selama periode berlakunya Renstra.

Permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang adalah belum optimalnya penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2021). Hal ini didukung dengan temuan-temuan yang telah dipaparkan sebelumnya terkait kendala yang mereka alami di lapangan. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pelaksanaan di lapangan terkait strategi pelayanan serta apa saja dampak yang dirasakan oleh masyarakat berkenaan dengan strategi pelayanan yang telah dituangkan dalam berbagai program dan kebijakan-kebijakan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang?
2. Bagaimana respon pelaksanaan strategi administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang
2. Mengetahui respon pelaksanaan strategi administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Semarang

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu sebagai referensi baik bagi pemerintah, instansi pemerintah, akademisi maupun masyarakat secara umum terkait keberjalanan strategi yang baik serta menjadi bahan dalam pengembangan kajian terkait layanan administrasi kependudukan. Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat yang baik bagi seluruh pihak.

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan pengetahuan terkait layanan administrasi kependudukan serta menjadi bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengilustrasikan secara jelas terkait keberjalanan strategi pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kota Semarang.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman dan referensi kepada instansi Disdukcapil di daerah lain terkait keberjalanan strategi pelayanan administrasi kependudukan yang baik, sehingga ke depannya diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia dapat berkembang menjadi lebih baik lagi.

### **1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis**

#### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang Analisis Stategi Pelayanan Administrasi Kependudukan ini tidak terlepas dari penelitian sejenis sebelumnya. Dengan adanya penelitian terdahulu, diharapkan dapat menjadi referensi peneliti dalam memperoleh gagasan dan teori-teori guna memperlancar penyusunan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang sejenis antara lain:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

1.	Judul	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi
	Fokus Penelitian	Banyak masyarakat yang mengeluhkan pengurusan administrasi kependudukan yang lama dan berbelit – belit.
	Teori	1. Teori Pelayanan Prima menurut Suwithi (1999)

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Teori Pelayanan Prima menurut Rahmayanty (2013)</li> <li>3. Teori Strategi menurut Ohmae (1999)</li> <li>4. Teori Manajemen Pelayanan menurut Afrizal &amp; Sahuri (2012)</li> </ol>
	Metode	Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat kabupaten Bekasi selama 5 hari dengan responden berjumlah 125 orang yang datang secara langsung untuk mengurus administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Penelitian ini dilakukan dengan metode random sampling dan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui berbagai instrumen, pelaksanaan observasi dan dokumentasi oleh peneliti, studi pustaka serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
	Hasil	Dari total keseluruhan 125 responden, masing-masing untuk kategori rendah, sedang, dan tinggi adalah 46%, 50% dan 4% Penilaian tersebut didapat dari 6 indikator yaitu ( <i>ability</i> ), ( <i>attitude</i> ), ( <i>appearance</i> ), ( <i>attention</i> ), ( <i>action</i> ) dan ( <i>accountability</i> )
	Persamaan	Sama-sama meneliti tentang pelayanan publik di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
	Perbedaan	Pada penelitian ini fokusnya adalah lebih ke menilai, sedangkan penelitian peneliti fokusnya adalah menganalisis keberjalanan strategi pelayanan.
2.	Judul	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar
	Fokus Penelitian	Terdapat beberapa masalah di Disdukcapil Kabupaten Kampar, seperti suasana yang sangat padat, Gedung serta sarana dan prasarana yang kurang memadai serta pelayanan yang dirasa tidak memuaskan.
	Teori	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teori Pelayanan Publik menurut Mahmudi dalam Jhon Frsley (2018) dan menurut AG. Subarsono (2008)</li> <li>2. Teori Pelayanan Umum menurut H.A.S. Moenir (2007)</li> <li>3. Teori Klasifikasi Pelayanan Publik menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011)</li> <li>4. Teori Jenis-Jenis Pelayanan Publik menurut Hardiyansyah (2011)</li> <li>5. Teori Administrasi Kependudukan menurut Mariati Rahman (2017)</li> <li>6. Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah 2011)</li> </ol>

	Metode	Penelitian ini dilakukan terhadap Pegawai Disdukcapil Kabupaten Kampar dan masyarakat pengguna layanan. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif-kualitatif dengan metode insidental sampling dengan melakukan wawancara langsung dengan masyarakat serta dengan pengamatan terhadap tempat penelitian Jumlah responden dihitung menggunakan rumus Slovin yang akhirnya didapat hasil akhir 100 responden
	Hasil	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Kabupaten Kampar dapat Cukup Baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala, antara lain: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterbatasan blangko</li> <li>2. Tidak adanya kejelasan terkait selesainya waktu pelayanan</li> <li>3. Terbatasnya SDM dan belum ada spesifikasi pelayanan dari masing-masing aparatur.</li> <li>4. Kurangnya sarana dan prasarana</li> </ol>
	Persamaan	Sama-sama meneliti tentang keberjalanan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
	Perbedaan	Pada penelitian ini fokusnya adalah menganalisis dan mengevaluasi penyebab adanya masalah-masalah yang menjadi keluhan masyarakat dalam pemberian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sedangkan penelitian peneliti fokusnya adalah menganalisis keberjalanan strategi pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang.
3.	Judul	Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pemberian Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Kota Jambi
	Fokus Penelitian	Disdukcapil Kota Jambi berinovasi dengan menggunakan sistem pelayanan <i>online</i> , akan tetapi dalam proses pelayanannya, masih menimbulkan beberapa keluhan, seperti pelayanan yang lebih lama dan prosedur yang berbelit-belit.
	Teori	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teori Kinerja menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara)</li> <li>2. Faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi menurut Henry</li> </ol>
	Metode	Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan serta menganalisa Kinerja Disdukcapil Kota Jambi khususnya dalam pemberian layanan pembuatan dokumen akta kelahiran.

Hasil	Penyelenggaraan layanan pembuatan dokumen akta kelahiran, Disdukcapil Kota Jambi sudah menjalankan pelayanan dengan baik dan berhasil memberi hasil yang optimal. Akan tetapi masih terdapat beberapa hambatan, diantaranya tidak stabilnya jaringan internet, adanya gangguan listrik serta terbatasnya pengetahuan masyarakat terhadap upaya digitalisasi pelayanan tersebut. Namun, Disdukcapil Kota Jambi telah berupaya untuk meningkatkan kinerja layanan tersebut yaitu melakukan program pelayanan langsung kepada masyarakat.
Persamaan	Sama-sama menggunakan metode observasi dalam menganalisis pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
Perbedaan	Fokus dalam penelitian ini adalah pelayanan dan prosedur yang berbelit-belit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sedangkan penelitian peneliti fokusnya adalah menganalisis keberjalanan strategi pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang.

## 1.5.2 Landasan Teori

### 1.5.2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Dwiyanto, 2014). Menurut pengertian ini, warga pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik. Pada dasarnya, setiap manusia pasti memerlukan pelayanan, hal ini tidak dapat dihindari karena sejatinya memperoleh pelayanan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Berdasarkan definisi tersebut, konsep pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh negara melalui pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap-tiap warga negara guna menciptakan kesejahteraan dan kepuasan masyarakat. Mencapai kesejahteraan merupakan salah satu tujuan negara untuk

menciptakan masyarakat yang berada pada keadaan yang baik, berkecukupan dan tidak kekurangan.

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam kehidupan bernegara berkaitan dengan peran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan. Maka dari itu, negara wajib menjalankan fungsi-fungsi pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Kepentingan warga negara harus menjadi prioritas utama, sehingga perlu adanya komitmen terhadap responsivitas serta integritas pada institusi pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat dan berimplikasi kepada kepercayaan publik terhadap pemerintahan yang sedang berjalan. Pelayanan publik sendiri yang telah menjadi ranah interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak non pemerintah sebagai wujud hadirnya negara. Selain itu, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal paling sederhana dan paling mudah dinilai oleh masyarakat terhadap peran pemerintah dalam kehidupan bernegara. Dengan demikian, keberhasilan dalam pelayanan publik akan secara langsung berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap negara.

Keberhasilan sebuah pemerintahan dipengaruhi oleh kemampuan seluruh unsur *governance* yang ada (negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta). Perkembangan zaman yang dinamis membuat masyarakat sipil saat ini menjadi semakin sadar akan hak yang dimilikinya sehingga menuntut adanya kepuasan dalam penerimaan pelayanan publik. Apabila mereka tidak merasakan hal tersebut, mereka dapat menghukum rezim yang sedang berjalan saat itu misalnya dengan pengajuan protes dan mosi tidak bersalah hingga menentukan nasib

pemimpin saat pemilu diselenggarakan. Sedangkan bagi sektor swasta, pelayanan publik yang sedang berlangsung akan berhubungan langsung dengan biaya produksi. Dukungan dari sektor swasta akan sangat berarti sebab adanya penguasaan sumberdaya ekonomi dan politik yang luas sangat diperlukan dalam keberhasilan reformasi pelayanan publik. Pelayanan Publik sebagai upaya negara dalam memenuhi kebutuhan warga negara telah hadir dalam setiap aspek kehidupan masyarakat. Pertumbuhan dinamika sosial yang terjadi membuat pelayanan yang dibutuhkan juga semakin kompleks. Menurut Ibrahim (dalam Simamora, 2021: 24) pelayanan publik dapat dibedakan menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan regulatif.

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang berkaitan dengan pendataan, pencatatan, pengambilan keputusan, atau kegiatan lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Pelayanan administratif berperan penting dalam proses monitoring dan pengumpulan data masyarakat untuk berbagai hal, misalnya dalam klaim status kepemilikan, evaluasi pemerintah, pertimbangan kebijakan yang akan dirancang, dan lain sebagainya. Contoh pelayanan administratif misalnya administrasi kependudukan, administrasi kepegawaian, kepemilikan terhadap suatu sumber daya, dan lain sebagainya.

Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan output berupa barang yang berwujud fisik meliputi proses penyediaan, pengolahan, distribusi hingga penyimpanannya. Pelayanan barang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya, utamanya sumber daya alam. Setiap sumber daya yang penting dan mencakup kebutuhan hidup masyarakat secara luas wajib dikelola oleh negara

untuk menghindari adanya penguasaan sumber daya oleh satu pihak atau monopoli. Melalui pengelolaan secara langsung oleh negara melalui pelayanan publik, diharapkan sumber daya yang menjadi kebutuhan dasar ini dapat dinikmati oleh tiap-tiap warga negara, karena sifatnya adalah pelayanan bukan semata sebagai kegiatan profit. Contoh pelayanan barang misalnya penyediaan air bersih, listrik, bahan bakar, dan lain sebagainya.

Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan output berupa kondisi atau perubahan masyarakat ke arah yang lebih baik. Pelayanan ini meliputi penyediaan sarana, prasarana serta penunjang suatu bidang yang dijalankan dengan mekanisme pengoperasian tertentu. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya, baik secara langsung maupun berupa investasi dalam jangka waktu tertentu misalnya transportasi, pendidikan, kesehatan, dan lain sebagainya. Pemerintah wajib untuk memfasilitasi hal tersebut dengan membangun sistem transportasi, infrastruktur dan pembangunan, institusi pendidikan seperti sekolah-sekolah dan universitas, layanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan program-program seperti vaksinasi, serta seluruh sarana dan prasarana untuk mendukung aspek-aspek tersebut.

Pelayanan regulatif yaitu pelayanan yang diberikan kepada warga negara dalam bentuk perlindungan, keamanan serta penciptaan tertib bernegara. Pelayanan ini diberikan melalui penegakan hukum, peraturan perundang-undangan maupun kebijakan publik yang mengatur kehidupan masyarakat. Implementasi pelayanan regulatif misalnya saja pendirian institusi penegak

hukum, adanya peraturan daerah, regulasi parkir, pengelolaan sampah, penertiban pedagang kaki lima, kawasan bebas rokok, dan lain sebagainya.

Pada hakikatnya, pelayanan publik adalah bagaimana suatu negara dapat memenuhi kebutuhan warga dasar negaranya yang dijalankan melalui berbagai kebijakan. Pemenuhan hak-hak dasar menjadi suatu hal fundamental dalam hidup seseorang sebelum ia memenuhi kebutuhan sekunder dan tersiernya. Oleh sebab itu, terkadang pelayanan publik berisi layanan-layanan yang secara substansial berbeda dengan yang disediakan oleh sektor swasta. Namun, dalam beberapa bentuk ada kalanya kebutuhan-kebutuhan yang bersifat dasar juga disediakan oleh sektor swasta yang berorientasi profit. Akan tetapi, pada kenyataannya tidak semua orang dapat mengakses layanan yang berorientasi profit. Oleh karena itu, kebutuhan dasar selalu diambil alih oleh negara yang berorientasi pada layanan agar pemenuhan kebutuhan dasar dapat dinikmati oleh seluruh warga negara.

Rofieq (2011) menegaskan bahwa terdapat tiga pertimbangan mengapa pelayanan publik harus diselenggarakan oleh negara. Pertama, terkait investasi yang hanya dapat dilakukan oleh negara. Kedua, sebagai kewajiban negara karena posisi negara sebagai penerima mandat. Ketiga, biaya pelayanan publik yang dani dari uang masyarakat, baik melalui pajak maupun mandat masyarakat kepada negara untuk mengelola sumber kekayaan negara.

Pendanaan merupakan aspek yang penting dalam keberjalanan suatu negara. Tidak dapat dimungkiri, sumber pendanaan terbesar di Indonesia sebagian besar berasal dari penerimaan pajak yang dibayarkan oleh rakyat. Pajak tersebut

kemudian dihimpun dan dikelola oleh pemerintah untuk dikembalikan kepada masyarakat dalam berbagai bentuk, salah satunya pelayanan publik. Maka dari itu, sebagai otoritas yang dipercayai untuk menghimpun dan mengelola mandat tersebut, pemerintah wajib menyelenggarakan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal tersebut tidak lepas dari satu tujuan berdirinya negara sebagai wadah untuk menaungi orang-orang yang ada di dalamnya. Pelayanan publik tersebut salah satunya berupa investasi-investasi penunjang yang hanya dapat dilakukan oleh negara meliputi fasilitas umum, kepemilikan atas sumber daya, pendataan status perdata dan lain sebagainya seperti pembangunan infrastruktur transportasi, pemberian layanan administrasi negara, perizinan, dan lain sebagainya.

#### **1.5.2.2 Strategi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh negara melalui pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar tiap-tiap warga negara yang dapat berupa barang, jasa ataupun pelayanan untuk menciptakan kesejahteraan dan kepuasan dalam masyarakat. Maka dari itu, setiap pemberian layanan harus menitikberatkan pada proses pemberian layanan melalui strategi perencanaan yang baik. Strategi digambarkan sebagai suatu rangkaian keputusan dan aksi yang menghasilkan suatu implementasi dan tindak lanjut dari rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan (Pearce dan Robinson (dalam Suci, 2015: 2)). Strategi menjadi penting dalam suatu institusi karena ia merupakan suatu pedoman dan arah dalam mengoptimalkan

fungsi sumber daya-sumber daya yang ada. Maka dari itu, strategi yang baik dibutuhkan untuk menghasilkan output yang baik pula dalam pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Dwiyanto, 2014: 45) terdapat 5 variabel yang dikenal sebagai SERVQUAL (Service Quality) dalam menjalankan pelayanan yang ideal yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan fasilitas komunikasi. *Reliability* merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai yang dijanjikan. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan membantu masyarakat dengan ikhlas. *Assurance* atau kepastian merupakan kemampuan petugas penyelenggara layanan dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik. *Empathy* merupakan kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Indikator suatu pelayanan publik tidak dapat dijelaskan hanya menggunakan satu indikator. Maka dari itu, Dwiyanto (2014) merangkum indikator-indikator tersebut menjadi hanya 3 indikator yang umum digunakan untuk menilai kualitas suatu pelayanan, yaitu efisiensi, responsivitas dan non partisan.

Efisiensi merupakan perbandingan terbaik antara input dan output, yang dapat tercapai apabila suatu pelayanan dapat memberi output yang diinginkan dengan input yang minimal. Efisiensi suatu layanan dapat dilihat dari sudut pandang pemberi dan penerima layanan dengan tetap menitikberatkan pada tiga hal, yaitu: uang, tenaga, dan waktu. Dilihat dari segi pemberi layanan, mereka

diharuskan berusaha untuk menciptakan suatu pelayanan yang dapat dijangkau oleh penerima layanan. Di samping itu, pelayanan publik hendaknya melibatkan sesedikit mungkin pegawai dan disajikan dalam waktu yang relatif singkat. Begitu pula dari sisi penerima layanan, mereka berhak atas pelayanan publik dengan kriteria yang telah disebutkan di atas yaitu terjangkau, tidak memerlukan banyak energi dan dapat didapat dalam waktu yang singkat.

Responsivitas merupakan kemampuan atau daya tanggap pemberi layanan untuk mengidentifikasi kebutuhan penerima layanan, menyusun prioritas kebutuhan dan mengimplementasikannya dalam layanan yang diberikan. Aspek ini mengukur daya tanggap pemberi layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan penerima layanan. Terdapat dua strategi untuk meningkatkan aspek responsivitas pemberi layanan, yaitu KYC (*know your customers*) dan model *citizen's charter*.

Strategi KYC merupakan turunan dari paradigma *New Public Manegement* yang menempatkan masyarakat layaknya pelanggan dalam sektor swasta. Strategi KYC awalnya merupakan sebuah prinsip untuk melindungi sektor swasta sebelum melakukan transaksi dengan pelanggan, dengan cara mengenal pelanggan lebih jauh sebelum memberi pelayanan. Akan tetapi, negara tidak dapat dijalankan selayaknya menjalankan sebuah bisnis, sehingga strategi ini kemudian disesuaikan kembali untuk dapat diterapkan dalam pelayanan publik. Terkait impelentasinya dalam pelayanan pelayanan publik, KYC justru digunakan untuk memenuhi hak-hak warga negara melalui proses analisis terhadap kebutuhan, kepentingan dan aspirasi warga negara sehingga dapat tercipta pelayanan yang

responsif. Strategi ini dilakukan dengan cara mendekati diri kepada warga negara melalui survei, wawancara dan observasi.

Berbeda dengan KYC, model *citizen's charter* merupakan implementasi dari pendekatan *New Public Service* yang berpedoman bahwa masyarakat harus diposisikan sebagai pusat perhatian dan dilayani sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan. Model ini berbentuk kesepakatan antara penyelenggara layanan dan warga negara untuk menyepakati standar pelayanan yang akan diterima oleh warga negara. Melalui model ini, hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan dapat terdefinisi dengan jelas dan terdapat sistematisasi penanganan keluhan warga negara. Di Indonesia, model *Citizen's charter* diimplementasikan melalui adanya Maklumat Pelayanan yang telah diatur dalam Peraturan KEMENPAN-RB RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Non partisan merupakan sistem pelayanan yang menitikberatkan pada keadilan terhadap warga negara berdasarkan asas kesamaan di mata hukum (*equal before the law*), tanpa mempertimbangkan latar belakangnya. Aspek ini terdiri dari prinsip persamaan di mata hukum, netralitas birokrasi dan penerapan kode etik birokrasi. Menurut prinsip persamaan di mata hukum, birokrat wajib menyediakan akses yang sama kepada tiap-tiap warga negara, dan warga negara berhak atas akses dan perlakuan yang sama selama berada dalam proses

pemberian layanan. Prinsip netralitas birokrasi menekankan pada birokrat untuk tidak rangkap jabatan dalam partai politik untuk mencegah adanya konspirasi yang berpotensi menjadikan birokrasi sebagai alat kampanye. Maka dari itu, masyarakat perlu diarahkan untuk menjalankan fungsi kontrol terhadap birokrasi. Prinsip penerapan kode etik dalam birokrasi meliputi pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan diskriminasi layanan, tidak diberlakukannya surat rekomendasi untuk dispensasi layanan serta pelarangan pemberian insentif dari penerima layanan dengan disertai ancaman sanksi bagi kedua belah pihak. Hal-hal tersebut wajib dilaksanakan oleh setiap unit penyedia layanan publik dengan disertai adanya mekanisme kontrol dari masyarakat sehingga penerapan kode etik dalam birokrasi menjadi semakin baik. Dengan demikian, strategi pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk dimiliki setiap penyelenggara pelayanan publik guna mengoptimalkan fungsi sumber daya-sumber daya yang ada dan menghasilkan output yang baik.

## **1.6 Operasionalisasi Konsep**

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep utama, yaitu:

1. Pelayanan Publik, yaitu upaya-upaya yang dilakukan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negaranya yang dijalankan melalui berbagai kebijakan. Pelayanan publik diselenggarakan dalam berbagai bentuk meliputi barang, jasa atau pelayanan yang dilaksanakan untuk mencapai kepuasan masyarakat dan menciptakan kesejahteraan sosial. Pemenuhan hak-hak dasar ini merupakan hal yang fundamental dalam keselarasan hidup seseorang, sebab sebelum hak-hak

dasarnya terlaksana, seseorang tidak akan dapat memenuhi kebutuhan sekunder dan tersiernya.

2. Strategi pelayanan administrasi kependudukan, yaitu serangkaian keputusan dan pedoman disusun oleh aparatur di bidang administrasi kependudukan untuk menghasilkan implementasi dan tindak lanjut dari rencana-rencana yang telah dirancang sebelumnya. Strategi pelayanan administrasi kependudukan ini dirancang untuk mengoptimalkan fungsi sumber daya sumber daya yang ada, sehingga dapat memaksimalkan kinerja aparatur dan menciptakan *output* dan *outcome* yang baik dalam pelayanan publik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Teori yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik yang baik menurut Dwiyanto (2014) yaitu meliputi efisiensi, responsivitas dan non partisan. Ketiga aspek tersebut masing-masing memiliki dua sudut pandang, yaitu sudut pandang pemberi layanan dan penerima layanan. Sudut pandang pemberi layanan akan digunakan untuk melihat strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang kepada masyarakat, sedangkan dampak dari strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang tersebut dapat diidentifikasi melalui sudut pandang penerima layanan.

Tabel 1. 3 Teori Pelayanan Publik yang Baik menurut Dwiyanto (2014)

Kriteria	Klasifikasi Indikator	Indikator dari sudut pandang pemberi layanan (kualitatif untuk mengukur strategi)	Indikator dari sudut pandang penerima layanan (kuantitatif untuk mengukur dampak dari strategi)

Efisiensi	Uang	Disdukcapil Kota Semarang memberi pelayanan yang tidak dipungut biaya	Masyarakat tidak mengeluarkan uang untuk mendapatkan pelayanan
	Tenaga	Pelayan di Disdukcapil Kota Semarang melibatkan aparatur yang kompeten	Masyarakat tidak mengeluarkan banyak tenaga dalam mendapatkan layanan
	Waktu	Disdukcapil Kota Semarang memberikan pelayanan dalam waktu yang singkat dan tepat waktu	Masyarakat dapat memperoleh pelayanan dalam waktu yang relatif singkat dan tepat waktu
Responsivitas		Disdukcapil Kota Semarang memberikan pelayanan dengan tanggap	Masyarakat memperoleh arahan yang jelas dan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit
		Disdukcapil Kota Semarang mampu menghadapi kendala dalam pelayanan	Masyarakat memperoleh bantuan ketika mengalami kendala
	Metode KYC	Disdukcapil Kota Semarang dapat menerima aspirasi masyarakat, melalui adanya survey kepuasan masyarakat (SKM), penerimaan kritik dan saran serta observasi kebutuhan masyarakat secara langsung	Masyarakat dapat menyalurkan aspirasi serta memberi kritik dan saran yang membangun untuk Disdukcapil Kota Semarang
	Model <i>citizen's charter</i>	Disdukcapil Kota Semarang menyelenggarakan kontrak pelayanan dalam bentuk publikasi instrumen layanan, adanya sosialisasi serta informasi mengenai	Masyarakat memiliki standarisasi pelayanan yang akan diterimanya

		hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan.	
Non partisan	Kesamaan hukum	Disdukcapil Kota Semarang memperlakukan masyarakat yang mengajukan layanan kependudukan secara adil tanpa membeda-bedakan latar belakang	Masyarakat mendapat kesempatan yang sama dalam menerima pelayanan publik
	Penerapan kode etik birokrasi	Disdukcapil Kota Semarang memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan diskriminasi layanan dan adanya larangan pemberian insentif dari masyarakat dengan aparaturnya disertai ancaman sanksi bagi kedua belah pihak	Masyarakat menerima pelayanan yang tidak diskriminatif dan dilayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Sumber: Dwiyanto (2014). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

### 1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods* antara penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk melihat bagaimana strategi yang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang kepada masyarakat, sedangkan penelitian kuantitatif digunakan untuk melihat bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat terkait strategi pelayanan yang telah diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang.

### **1.7.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk melihat strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang kepada masyarakat, sedangkan dampak dari strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang tersebut dapat diidentifikasi melalui sudut pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan suatu fenomena secara rinci dan menghasilkan output berupa gambaran mekanisme sebuah proses dan menciptakan pola atau kategori-kategori tertentu (Priyono, 2008). Bogdan dan Biklen (dalam Rahmat, 2009: 2) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati serta diharapkan mampu menghasilkan uraian mendalam tentang suatu individu, kelompok, atau masyarakat tertentu yang dikaji secara utuh, komprehensif dan holistik, sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan empiris yang datanya berbentuk angka-angka (Syahrums & Salim, 2012). Tipe penelitian deskriptif dengan kedua metode tersebut dipilih karena dalam penelitian ini nantinya akan dihasilkan data-data berupa angka dan keterangan-keterangan dari narasumber yang akan menjadi gambaran tentang fenomena yang akan diteliti.

### **1.7.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan tempat di mana data-data penelitian didapatkan baik berupa data primer maupun sekunder. Situs penelitian ini adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

### 1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari subjek penelitian kualitatif dan subjek penelitian kuantitatif. Subjek penelitian kualitatif yaitu pihak pemberi layanan, dalam hal ini aparatur di Disdukcapil Kota Semarang yang telah diambil sebanyak tiga narasumber yang masing-masing adalah Ketua Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, Kasubag Perencanaan dan Evaluasi, serta Staff Analis Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pengambilan ketiga narasumber tersebut didasarkan pada keterkaitan jabatan mereka terhadap instrumen wawancara yang sebelumnya telah disusun berdasarkan teori dan operasionalisasi konsep.

Subjek penelitian kuantitatif adalah penerima layanan di Disdukcapil Kota Semarang yang telah diambil sebanyak 100. Menurut Bailey (dalam Priyono, 2008: 104) “Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Oleh karena itu, sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi dan bukan populasi itu sendiri”. Populasi yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin yang relevan digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian dengan populasi yang besar, yaitu dinyatakan dengan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel     $e$  = Batas Toleransi Kesalahan (10% dari jumlah populasi)  
 $N$  = Jumlah Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah penduduk Kota Semarang yang menurut data dari (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2022) mencapai 1.688.133 jiwa per Juli 2022, maka:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{1.688.133}{1+1.688.133 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.688.133}{1+16.881,33}$$

$$n = \frac{1.688.133}{16682,33} = 99,99 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* (sampel acak sederhana). Teknik ini dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi secara acak dan tidak memilih-milih orang yang akan dija dengan cara tidak memilih-milih individu yang dijadikan responden karena suatu alasan tertentu. Maka dari itu, dalam *simple random sampling* ini, seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Husna & Suryana, 2017).

#### 1.7.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif. Jenis data yang didapatkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa informasi-informasi yang peneliti dapat dari proses mengumpulkan dan menggali data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sedangkan untuk pendekatan kuantitatif jenis data yang didapatkan adalah berupa

angka-angka yang kemudian akan dianalisis menggunakan perhitungan matematika atau statistika.

### **1.7.5 Sumber Data**

#### **1.7.5.1 Data Primer**

Data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Sumber data primer pada penelitian ini didapat dari kuesioner, hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur. Kuesioner penelitian akan disebar kepada 100 orang responden dengan metode *random sampling*. Adapun responden penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dan non-partisipatif. Observasi partisipatif diperoleh dengan ikut terjun langsung dalam pelayanan publik dan observasi non-partisipatif diperoleh dengan memperhatikan lingkungan sekitar dan jalannya pelayanan publik, sedangkan wawancara tidak terstruktur dilakukan dengan melakukan percakapan-percakapan informal dengan narasumber terkait poin-poin penelitian dengan waktu yang tidak ditentukan. Adapun narasumber dalam wawancara tidak terstruktur ini adalah aparatur yang ada di Disdukcapil Kota Semarang.

#### **1.7.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung oleh peneliti dari objek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini adalah dokumen dokumen pendukung yaitu dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kota

Semarang periode 2021-2026, Buku Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang, informasi dalam instagram Disdukcapil Kota Semarang, banner, serta pamflet-pamflet yang dipublikasikan di Disdukcapil Kota Semarang.

Dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kota Semarang periode 2021-2026 digunakan sebagai dasar untuk menyusun pertanyaan wawancara, Buku Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang, informasi dalam instagram Disdukcapil Kota Semarang, banner, dan pamflet-pamflet yang dipublikasikan di Disdukcapil Kota Semarang digunakan sebagai informasi pendukung dan pelengkap dalam penulisan pembahasan yang telah peneliti susun.

#### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses untuk memperoleh data primer yang ada di lapangan guna memenuhi keperluan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

##### **1.7.6.1 Observasi**

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian di mana peneliti mencatat informasi-informasi penting sesuai dengan apa yang disaksikannya selama penelitian berlangsung dengan cara melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobjektif mungkin. Menurut Gulo (2002), proses observasi dimulai dengan:

- a. Persiapan termasuk latihan (training)
- b. Memasuki lingkungan penelitian
- c. Memulai interaksi

- d. Pengamatan dan pencatatan
- e. Menyelesaikan tugas lapangan.

Proses observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi partisipatif dan non-partisipatif. Observasi partisipatif diperoleh dengan ikut terjun langsung dalam pelayanan publik dan observasi non-partisipatif diperoleh dengan memperhatikan lingkungan sekitar dan jalannya pelayanan publik. Dengan demikian, peneliti dapat mengamati lebih jauh tentang keseharian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Observasi ini dilakukan selama 3 minggu terhitung dari tanggal 12 November 2023 – 01 Desember 2024 selama peneliti melaksanakan penelitian di Disdukcapil Kota Semarang. Waktu observasi adalah sesuai dengan waktu penelitian yaitu pukul 08.00 – 15.00 WIB dengan titik lokasi observasi di ruang bidang pelayanan dan pendaftaran penduduk, ruang pemberian layanan online, serta ruang pelayanan Disdukcapil Kota Semarang.

Tabel 1. 4 Lembar Observasi

Nama :  
 NIM :  
 Jurusan/Fakultas :  
 Instansi :

Indikator		Aspek yang diamati	Temuan di Lapangan
Efisien- si	Uang	Biaya pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Semarang pada: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	

		Transaksi yang terjadi selama proses pemberian layanan di Disdukcapil Kota Semarang	
	Tenaga	Kompetensi aparatur yang memberikan pelayanan pada: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>  Pemahaman aparatur terhadap pedoman peraturan penyelenggaraan administrasi kependudukan	
	Waktu	Kecepatan dan ketepatan aparatur dalam menyelenggarakan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	
Responsivitas		Ketanggapan aparatur dlm menyelenggarakan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>  Kemampuan aparatur untuk menyelesaikan masalah yang terjadi ketika menyelenggarakan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	
	KYC	SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) serta wadah kritik dan saran terkait: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	
	Citizen	Kontrak pelayanan dalam bentuk: publikasi instrumen layanan, sosialisasi	

	<i>Charter</i>	serta informasi hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>  Adanya penyediaan dan publikasi pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan	
Non-partisan	Kesamaan Hukum	Sikap aparaturnya saat memperlakukan masyarakat saat menyelenggarakan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	
	Penerapan kode etik birokrasi	Larangan diskriminasi dan ancaman sanksi bagi pelaku praktik pemberian insentif saat menyelenggarakan: 1). Pelayanan di hari libur 2). Pelayanan reguler 3). Pencetakan dokumen kependudukan 4). Layanan berbasis <i>online</i>	

### 1.7.6.2 Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bersifat informal yang mana pertanyaan-pertanyaannya tidak dipersiapkan terlebih dahulu dan pewawancara memiliki kuasa penuh atas pertanyaan yang dinilainya sesuai dengan poin-poin yang diperlukan (Singh (dalam Hakim, 2013: 168)). Jenis wawancara ini dipilih karena sifatnya yang lebih fleksibel sehingga peneliti dapat menggali data lebih dalam dengan harapan dapat memperoleh lebih banyak pemahaman atas orang yang diwawancarai.

Strategi 1 Renstra Disdukcapil Kota Semarang memuat tentang perluasan cakupan dan akses pelayanan administrasi kependudukan, Strategi 2 Renstra Disdukcapil Kota Semarang memuat tentang penguatan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan, dan Strategi 3 Renstra Disdukcapil Kota Semarang memuat tentang peningkatan kualitas kelembagaan perangkat daerah. Namun, terdapat kesamaan substansi antara pelaksanaan kebijakan Strategi 2 Renstra Disdukcapil Kota Semarang poin (4) Monitoring serta pembinaan dan evaluasi yang berkelanjutan dengan Strategi 3 Renstra Disdukcapil Kota Semarang poin (2) Melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan, sehingga untuk lebih mengefisienkan penelitian poin ini akan dilebur dan disatukan dalam Strategi 3 poin (2) saja.

Tabel 1. 5 Instrumen Wawancara Strategi 1

Profil Informan		
Nama	:	
Jabatan	:	
Strategi (1) : Perluasan cakupan dan akses pelayanan administrasi kependudukan		
Pelaksanaan kebijakan: 1). Menambah volume pelayanan di hari libur 2). Menerbitkan dokumen kependudukan sesuai target yang telah ditetapkan 3). Melaksanakan pelayanan berbasis <i>online</i> .		
Indikator	Klasifikasi Indikator	Pertanyaan

Efisien- si	Uang	<p>Apakah pelayanan baik reguler maupun di hari libur yang dilaksanakan di Disdukcapil kota Semarang dipungut biaya?</p> <p>Apakah penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang berbayar?</p> <p>Apakah pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang berbayar?</p>
	Tenaga	<p>Apakah aparatur yang bertugas memberikan pelayanan baik reguler maupun di hari libur di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi yang baik?</p> <p>Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah berhasil menerbitkan dokumen kependudukan sesuai dengan target yang telah ditentukan?</p> <p>Apakah aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan berbasis <i>online</i> di Disdukcapil Kota Semarang memiliki kompetensi yang baik ?</p>
	Waktu	<p>Apakah saat memberikan pelayanan baik reguler maupun di hari libur Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP?</p> <p>Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah berhasil menerbitkan dokumen kependudukan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan?</p> <p>Apakah saat memberikan pelayanan berbasis <i>online</i> Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP?</p>
Respon- sivitas		<p>Apakah aparatur di Disdukcapil kota Semarang tanggap dalam memberikan pelayanan baik reguler maupun di hari libur?</p> <p>Jika terdapat kendala dalam memberikan pelayanan baik reguler maupun di hari libur, bagaimana aparatur menyelesaikan kendala tersebut?</p> <p>Apakah proses penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang memiliki prosedur yang jelas yang mudah dipahami oleh masyarakat?</p> <p>Jika terdapat kendala dalam penerbitan dokumen kependudukan, bagaimana aparatur menyelesaikan</p>

		kendala tersebut?
		Apakah pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang berjalan dengan responsif?  Jika terdapat kendala dalam pelayanan berbasis <i>online</i> , bagaimana aparatur menyelesaikan kendala tersebut?
	KYC	Apakah Disdukcapil kota Semarang menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), menyediakan dan menerima kritik dan saran serta mengadakan observasi terlebih dahulu terkait penyelenggaraan pelayanan di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan, layanan berbasis <i>online</i> , dan pelayanan reguler?
	<i>Citizen Charter</i>	Apakah Disdukcapil kota Semarang memiliki kontrak pelayanan dalam bentuk publikasi instrumen layanan, sosialisasi serta informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan terkait pelayanan saat hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan berbasis <i>online</i> , dan pelayanan reguler?
Non-partisan	Kesamaan hukum	Apakah aparatur di Disdukcapil Kota Semarang memperlakukan masyarakat secara adil tanpa membedakan latar belakang saat memberikan pelayanan baik reguler maupun di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan berbasis <i>online</i> ?
	Penerapan kode etik birokrasi	Apakah Disdukcapil Kota Semarang memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan diskriminasi saat memberi layanan baik reguler maupun di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan berbasis <i>online</i> ?  Apakah Disdukcapil Kota Semarang melarang adanya pemberian insentif dari masyarakat saat menerima layanan baik reguler maupun di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan berbasis <i>online</i> ?  Apakah Disdukcapil Kota Semarang memberi ancaman sanksi bagi masyarakat dan aparatur yang terlibat dalam pemberian insentif saat menerima layanan baik reguler maupun di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan berbasis <i>online</i> ?

Tabel 1. 6 Instrumen Wawancara Strategi 2

<p>Strategi (2) : Penguatan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan</p> <p>Pelaksanaan kebijakan: 1). Melaksanakan manajemen pelayanan yang baik 2). Penyediaan pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan 3). Peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam pelayanan 4). Monitoring serta pembinaan dan evaluasi yang berkelanjutan</p>		
Indikator	Klasifikasi Indikator	Pertanyaan
Efisiensi	Tenaga	Apakah aparatur di Disdukcapil Kota Semarang telah memahami pedoman peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan?  Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah melakukan upaya untuk meningkatkan kompetensi aparatur?
Responsivitas	<i>Citizen Charter</i>	Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah menyediakan dan mempublikasikan pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan?

Tabel 1. 7 Instrumen Wawancara Strategi 3

<p>Strategi (3) : Peningkatan kualitas kelembagaan perangkat daerah</p> <p>Pelaksanaan kebijakan: 1). Merencanakan setiap program kerja yang akan dilaksanakan dengan penganggaran yang jelas dan akuntabel 2). Melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan</p>		
Indikator	Klasifikasi Indikator	Pertanyaan
Efisiensi	Uang	Apakah aparatur di Disdukcapil kota Semarang telah melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan terkait biaya layanan yang ada di Disdukcapil Kota Semarang?
	Tenaga	Apakah aparatur di Disdukcapil kota Semarang telah melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan terkait kompetensi aparatur yang ada di Disdukcapil Kota Semarang?

	Waktu	Apakah aparatur di Disdukcapil kota Semarang telah melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan terkait kecepatan dan ketepatan waktu layanan yang ada di Disdukcapil Kota Semarang?
Respon- sivitas		Apakah aparatur di Disdukcapil kota Semarang telah melaksanakan evaluasi kinerja perangkat daerah secara periodik dan berkelanjutan terkait responsivitas pelayanan dan kemampuan menyelesaikan masalah pada aparatur yang ada di Disdukcapil Kota Semarang?
	KYC	Apakah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), wadah kritik dan saran serta observasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dievaluasi secara periodik dan berkelanjutan?
	<i>Citizen Charter</i>	Apakah kontrak pelayanan dalam bentuk publikasi instrumen layanan, sosialisasi serta informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna dan penyedia dievaluasi secara periodik dan berkelanjutan oleh di Disdukcapil Kota Semarang?  Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah merencanakan setiap program kerja dengan penganggaran yang jelas dan akuntabel?
Non- partis an	Kesamaan hukum	Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah melakukan monitoring, pembinaan dan evaluasi berkelanjutan terhadap sikap anti-diskriminasi aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan?
	Penerapan kode etik birokrasi	Apakah Disdukcapil Kota Semarang telah melakukan monitoring, pembinaan dan evaluasi berkelanjutan terhadap penerapan kode etik birokrasi aparatur dalam menyelenggarakan pelayanan?

### 1.7.6.3 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian berupa rangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis yang mewakili seluruh jawaban yang kemungkinan akan dipilih oleh responden (Husna & Suryana, 2017). Peneliti membagikan kuesioner pernyataan kepada responden

yang berisi sejumlah pernyataan dan telah disediakan opsi yang dapat dipilih oleh responden berdasarkan kecenderungan pendapatnya. Kuesioner ini dibagikan secara acak kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Tabel 1. 8 Instrumen Kuesioner

<p>Kuesioner Penelitian "Analisis Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang"</p>	
<p>Assalamualaikum wr.wb, Syalom, Oom Swastiastu, Namu Buddhaya, Salam kebajikan untuk kita semua. Selamat pagi, siang, sore, atau malam. Perkenalkan, nama saya Arum Setia Wati mahasiswa S1 Ilmu Pemerintahan FISIP Undip 2020 dengan NIM 14010120130139. Dalam rangka menyelesaikan skripsi saya, saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul "Analisis Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang". Sehubungan dengan hal itu, saya mengharapkan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian saya. Kuesioner ini diisi berdasarkan pengalaman dan penilaian saudara/i terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Data seluruh responden akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Kepada seluruh responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner ini, saya haturkan banyak terima kasih.</p>	
<p>Semarang, November 2023          Arum Setia Wati          Contact:          E-mail: arumsetiawati@students.undip.ac.id          WhatsApp 0823-3737-8545</p>	
<p>Profil Responden</p>	
Nama	:
Jenis Kelamin	:
Usia	:
Alamat	:
Nomor Telepon	:
<p>Petunjuk pengisian:</p> <p>Terdapat pernyataan-pernyataan yang harus saudara/i tanggapi dengan memilih salah satu dari skala yang telah disediakan. Terdapat lima skala yang dapat</p>	

<p>dipilih sesuai dengan pengalaman dan penilaian saudara/i terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, yaitu:</p> <p>1 : Sangat tidak setuju  2 : Setuju  3 : Netral  4 : Tidak setuju  5 : Sangat tidak setuju</p>		
Indikator	Klasifikasi Indikator	Pernyataan
Efisiensi	Uang	<p>Disdukcapil kota Semarang menyelenggarakan pelayanan di hari libur tanpa dipungut biaya  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Disdukcapil Kota Semarang menerbitkan dokumen kependudukan tanpa dipungut biaya  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan Disdukcapil Kota Semarang tidak dipungut biaya  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Pelayanan reguler yang ada di Disdukcapil Kota Semarang tidak dipungut biaya  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
	Tenaga	<p>Aparatur yang bertugas memberikan pelayanan saat hari libur di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi yang baik  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Proses penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang berjalan dengan baik  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang berjalan dengan baik  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Aparatur yang bertugas memberi pelayanan reguler di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi yang baik  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Aparatur di Disdukcapil Kota Semarang telah memahami pedoman peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
	Waktu	Disdukcapil Kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan di hari libur (08.00 -

	<p>13.00 WIB dan 19.00 - 22.00 WIB)  <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Disdukcapil Kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam menerbitkan dokumen kependudukan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KK (4 hari kerja)</li> <li>• KTP-el (3 hari kerja)</li> <li>• KIA (3 hari kerja)</li> <li>• SKP (4 hari kerja)</li> <li>• SKPNP (3 hari kerja)</li> <li>• SKTT (3 hari kerja)</li> <li>• Akta Kelahiran (kurang dari 60 hari: 3 hari kerja, lebih dari 60 hari/pelayanan <i>offline</i> 5 hari kerja)</li> <li>• Akta Kematian (3 hari kerja)</li> <li>• Akta Perkawinan (3 hari kerja)</li> <li>• Akta Perceraian (3 hari kerja)</li> <li>• Akta Pengakuan Anak (3 hari kerja)</li> <li>• Akta Pengesahan Anak (3 hari kerja)</li> </ul> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan berbasis <i>online</i> (Pengajuan 24 jam dengan waktu proses sesuai jam kerja Senin - Kamis, 08.15 - 15.00 WIB dan Jumat 08.00 - 11.30 dan 12.30 - 13.00 WIB)</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam memberikan pelayanan reguler (Senin - Kamis, 08.15 - 15.00 WIB dan Jumat 08.00 - 11.30 dan 12.30 - 13.00 WIB)</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p>
Respon sivities	<p>Disdukcapil kota Semarang tanggap dalam memberikan pelayanan di hari libur</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Jika terjadi masalah, aparatur yang memberikan pelayanan saat hari libur di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi untuk menyelesaikannya</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Proses penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang memiliki prosedur yang jelas yang mudah dipahami oleh masyarakat</p> <p><input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/></p> <p>Jika terjadi masalah, aparatur yang memberikan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi untuk menyelesaikannya</p>

		<p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Disdukcapil kota Semarang tanggap dalam memberikan pelayanan berbasis <i>online</i></p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Jika terjadi masalah terkait penyelenggaraan layanan berbasis <i>online</i>, aparatur yang memiliki kompetensi untuk menyelesaikannya</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Aparatur di Disdukcapil yang memberikan pelayanan reguler tanggap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Jika terdapat kendala dalam pelayanan reguler aparatur dapat menyelesaikan kendala tersebut</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p>
	KYC	<p>Disdukcapil Kota Semarang menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Disdukcapil kota Semarang menyediakan dan menerima kritik dan saran terkait penyelenggaraan layanan</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p>
	<i>Citizen Charter</i>	<p>Disdukcapil Kota Semarang memiliki kontrak pelayanan mengenai hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p> <p>Disdukcapil Kota Semarang telah menyediakan dan mempublikasikan pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p>
		<p>Disdukcapil Kota Semarang terbuka mengenai penganggaran program kerjanya</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p>
Non-partisan	Kesamaan hukum	<p>Aparatur di Disdukcapil Kota Semarang memperlakukan masyarakat secara adil tanpa membeda-bedakan latar belakang saat memberikan pelayanan</p> <p style="text-align: center;">O O O O O</p>

	Penerapan kode etik birokrasi	Disdukcapil Kota Semarang melarang adanya pemberian insentif dari masyarakat dan memberi ancaman sanksi untuk masyarakat dan aparatur yang terlibat dalam pemberian layanan O O O O O
--	-------------------------------	--

#### 1.7.6.4 Dokumentasi

Menurut Husna & Suryana (2017), metode dokumentasi digunakan untuk mengidentifikasi kecenderungan dalam penelitian dan praktek mengenai suatu fenomena dalam suatu bidang. Peneliti mendokumentasikan data-data tertulis yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berupa peraturan-peraturan tertulis, buku, pencatatan harian dan lain sebagainya yang dapat membant memberi gambaran atas hal yang ingin diteliti.

#### 1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan proses pengolahan, pengorganisiran, pemecahan data menjadi unit-unit yang lebih kecil dan pencarian pola-pola dan tema yang sama dalam suatu penelitian. Analisis data mengukur secara sistematis hasil wawancara, observasi dan kuesioner serta menafsirkannya dan menghasilkan suatu pemikiran, pendapat, teori atau gagasan yang baru yang menghasilkan suatu temuan.

##### 1.7.7.1 Analisis dan Interpretasi Data Kualitatif

###### 1.7.7.1.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih, serta memfokuskan hal yang dianggap penting berdasarkan data yang didapatkan dengan tujuan

mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan serta membuang hal-hal yang tidak perlu dan mengorganisasikan data menjadi menjadi sedemikian rupa sehingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Setelah proses reduksi data dijalankan, akan terlihat gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya.

#### **1.7.7.1.2 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dalam bentuk uraian melalui pengklasifikasian sesuai masalah yang dibahas.

#### **1.7.7.1.3 Kesimpulan**

Kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil yang didapat dari proses sebelumnya untuk mendapat jawaban atas masalah yang diangkat.

### **1.7.7.2 Analisis dan Interpretasi Data Kualitatif**

#### **1.7.7.2.1 Penilaian Skala Likert**

Analisis dalam data kualitatif adalah berupa penilaian skor dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan pernyataan sistematis yang dapat menggambarkan sikap responden terhadap pernyataan yang diberikan dengan asumsi bahwa masing-masing kategori jawaban memiliki intensitas yang sama (Priyono, 2008). Peneliti menggunakan skala ini sebagai tolok ukur pengukuran karena skala ini memiliki kategori urutan yang jelas, yang diharapkan mampu menggambarkan sikap yang diambil responden secara akurat. Telah

diberikan sejumlah pernyataan kepada responden dalam bentuk kuesioner dan responden diminta untuk memilih salah satu pilihan yang diajukan, yaitu: sangat tidak setuju (bernilai 1 poin), tidak setuju (bernilai 2 poin), netral (bernilai 3 poin), setuju (bernilai 4 poin) atau sangat setuju (bernilai 5 poin).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui proses *editing*, *codeting* dan tabulasi. Melalui proses *editing*, data dikumpulkan untuk dicek apakah sudah sesuai atau tidak serta diperbaiki apabila ditemukan kesalahan-kesalahan. Melalui proses ini juga hasil dari angket diklasifikasikan dalam kategori-kategori tertentu. Selanjutnya yaitu proses *codeting* yaitu pemberian kode dengan menetapkan bobot nilai pada setiap kategori yang telah ditentukan. Proses terakhir yaitu tabulasi merupakan proses penyusunan data dalam bentuk tabel guna mendapat data yang diperoleh dan dikelompokkan dalam bentuk tabel induk. Nilai dihitung menggunakan rumus:

$$N = T \times P_n$$

dengan: N = nilai yang diperoleh

T = total jumlah responden yang memilih

P<sub>n</sub> = Pilihan angka skor Likert, dengan pilihan: Sangat tdk setuju (1 poin)  
 Tidak setuju (2 poin)  
 Netral (3 poin)  
 Setuju (4 poin)  
 Sangat setuju (5 poin)

Hasil perhitungan tersebut untuk masing-masing aspek kemudian dijumlahkan untuk mendapat nilai total keseluruhan. Selanjutnya yaitu proses interpretasi, dalam proses ini dihitung angka keseluruhan total skor tertinggi dan total skor terendah, lalu digunakan rumus indeks % yaitu:

$$\text{indeks} = \frac{\text{total skor}}{\text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

Karena terdapat 5 pilihan angka skor skala Likert, maka kriteria interpretasi skornya dapat dinilai berdasarkan interval:

0 – 20 = sangat tidak setuju/sangat buruk/sangat kurang

21 – 40 = tidak setuju/kurang

41 – 60 = netral/cukup

61 – 80 = setuju/baik

81 – 100 = sangat setuju/sangat baik

### 1.7.7.2.2 Uji Validitas Kuesioner

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan Analisis Korelasi Pearson. Analisis Korelasi Pearson merupakan salah satu teknik korelasi dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih (Rosalina, dkk 2023: 82). Penelitian ini terdiri dari dua variabel yang masing-masing mempunyai skala pengukuran interval, maka digunakan korelasi product moment dengan formula:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan:

rx<sub>y</sub> : koefisien korelasi

y : variabel bebas

x : variabel terikat

n : banyaknya subjek yang diteliti

Analisis Korelasi Pearson ini dihitung dengan alat bantu program komputer SPSS.

Interpretasi terhadap koefisien korelasi secara konvensional adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 9 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi r

Koefisien korelasi r	Interpretasi
0,80 – 1,00	Sangat tinggi
0,60 – 0,80	Tinggi

0,40 – 0,60	Cukup
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat rendah

Sumber: Rosalina, dkk (2023: 84). Buku Ajar Statistika. Padang: Muharika Rumah Ilmiah

Uji validitas data dilakukan dengan membandingkan koefisien korelasi  $r$  dengan dengan harga kritik  $r$  product moment (tabel  $r$ ) dan tingkat kesalahan sebesar 5% dengan melihat pada tabel  $r$  berdasarkan  $N$ = banyaknya responden. Apabila nilai koefisien korelasi  $r$  lebih besar daripada  $r$  tabel, maka korelasi kedua variabel tersebut signifikan dan data dianggap valid, demikian sebaliknya.

Tabel 1. 10 Nilai  $r$  Tabel *Product Moment*

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194

16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono (1999). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta

### 1.7.7.2.3 Uji Reabilitas Kuesioner

Uji reabilitas kuesioner dilakukan dengan menggunakan Analisis Koefisien Alpha Cronbach's. Analisis Koefisien Alpha Cronbach's merupakan salah satu metode pengukuran reabilitas yang banyak digunakan dalam pengujian alat ukur. Analisis ini dilakukan dengan mengestimasi seberapa kuat butir-butir item dalam sebuah alat ukur saling terkait dan mengukur konstruk yang sama. Nilai Koefisien Alpha Cronbach's berkisar antara 0,00 sampai dengan 1,00 dengan rentang nilai:

- nilai  $< 0.50$  reliabilitas rendah
- $0.50 < \text{nilai} < 0.70$  reliabilitas moderat
- nilai  $> 0.70$  maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*),
- nilai  $> 0.80$  maka reliabilitas kuatal

- nilai  $> 0.90$  maka reliabilitas sempurna.

Semakin kecil nilai menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel. Suatu instrumen penelitian dikatakan dapat diandalkan (reliable) apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  (Slamet & Wahyuningsih, 2020) . Analisis Koefisien Alpha Cronbach's dihitung dengan formula:

$$r_x = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

keterangan:

$r_x$  : reliabilitas yang dicari  
 $n$  : jumlah pertanyaan  
 $\sum \sigma_t^2$  : jumlah varian skor tiap item  
 $\sigma_t^2$  : varian total

### 1.7.8 Batasan Penelitian

Identifikasi masalah dalam penelitian ini didasarkan pada dokumen Rencana Strategis Disdukcapil Kota Semarang periode 2021-2026 yang merupakan jangka waktu yang panjang. Maka dari itu, dirasa perlu untuk dilakukan pembatasan penelitian agar kajian yang dilakukan dapat lebih spesifik dan tidak menghabiskan waktu terlalu panjang. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan di tahun 2023.