

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu negara dengan populasi terbesar adalah Indonesia. Setiap penduduk Indonesia berhak untuk mendapatkan administrasi kependudukan. Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 pasal 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan.

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang populer untuk dijadikan tempat huni di Indonesia. Sebagai Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang mempunyai potensi untuk jumlah penduduknya terus bertumbuh. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Semarang menyebutkan bahwa jumlah penduduk di Kota Semarang pada tahun 2022 adalah sebanyak 1.659.975. Pada tahun 2023, jumlah penduduk Kota Semarang adalah sebanyak 1.694.743 jiwa. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah penduduk Kota Semarang bertambah cukup banyak hanya dalam jangka waktu yang singkat.

Meningkatnya jumlah penduduk akan mempunyai korelasi dengan meningkatnya permintaan untuk mendapatkan administrasi kependudukan. Masyarakat akan terus berharap akan mendapatkan pelayanan yang memenuhi standar keinginan mereka. Hal ini merupakan tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai pihak yang berwenang untuk mengadakan pelayanan publik untuk pencatatan administrasi kependudukan. Perlu upaya yang lebih baik dalam manajemen dan pengelolaan data kependudukan agar dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus bertambah.

Permintaan tinggi untuk mendapatkan administrasi kependudukan ini akan disertai pula dengan ekspektasi akan kualitas pelayanan yang konsisten. Inovasi dalam memberikan pelayanan publik diperlukan agar kualitas pelayanan dapat meningkat. Semakin majunya teknologi dapat digunakan untuk melahirkan inovasi-inovasi baru guna mengembangkan pelayanan.

Tumbuhnya teknologi dan komunikasi mempunyai peranan penting dalam banyak sektor, salah satunya adalah penyediaan pelayanan publik. *E-Government* mempunyai potensi yang cukup besar untuk mengubah tata cara kerja pemerintah dan interaksi antara masyarakat, organisasi bisnis dan pejabat pemerintah secara fundamental. Pelaksanaan *e-government* di Indonesia merupakan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan inovasi dengan meluncurkan Sistem Informasi Dokumen On-Line Kependudukan Kota Semarang atau biasa disingkat Si D'nOK. Aplikasi ini merupakan satu skema yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berguna untuk mengelola informasi-informasi mengenai dokumen kependudukan.

Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 pasal 1 poin 9 menyebutkan bahwa data kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan didapatkan melalui proses registrasi penduduk yang mencatat setiap perubahan data kependudukan individu.

Hadirnya Si D'nOK memberikan kemungkinan bagi warga Kota Semarang untuk melakukan layanan administrasi kependudukan secara daring atau dari rumah masing-masing saja tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Layanan yang disediakan Si D'nOK adalah pencatatan akta kelahiran, akta kematian, kartu identitas anak, perubahan biodata kartu keluarga, perpindahan keluar, kedatangan, akta cerai dan akta kawin.

Semua pencatatan kependudukan adalah hal yang berharga. Akta kelahiran merupakan registrasi kependudukan yang paling awal. Setiap individu yang lahir dicatat tanggal dan tempat lahir yang kemudian dijadikan data untuk membuat akta kelahiran. Dokumen ini harusnya dimiliki oleh setiap individu. Pentingnya pencatatan akta kelahiran dapat dilihat pada Undang-Undang nomor 35 tahun 2014 pasal 5 memberikan penjelasan bahwa setiap anak mempunyai hak atas nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan. Akta kematian merupakan pencatatan dokumen yang dilakukan apabila seseorang berganti status menjadi meninggal. Sama seperti akta kelahiran, akta kematian umumnya akan dimiliki oleh setiap orang.

Kartu identitas anak merupakan dokumen yang relatif baru dan dimiliki oleh penduduk berusia 5-17 tahun kurang 1 hari. Belum semua penduduk yang berusia memenuhi persyaratan sudah melakukan pencatatan dokumen ini. Setelah genap berusia 17 tahun, dilakukan pencatatan dokumen KTP yang harus dipunyai oleh setiap penduduk dan akan digunakan untuk persyaratan berbagai macam hal. Jika penduduk ingin berpindah domisili, akan dilakukan pencatatan perpindahan keluar dan kedatangan. Akta kawin merupakan pencatatan dokumen yang menjadi bukti

keabsahan perkawinan dan akta cerai adalah pencatatan yang dilaksanakan jika ada perceraian.

Penyelenggaraan pelayanan publik mempunyai tugas untuk memenuhi tuntutan peningkatan efektivitas dan efisiensi. Kepuasan masyarakat adalah kunci utama kesuksesan pemerintah dalam memberikan layanan publik. Si D'nOK, Meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam pengelolaan administrasi kependudukan.. Aplikasi Si D'nOK adalah salah satu langkah atau usaha dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam memperluas cakupan untuk perekaman dan pencatatan data kependudukan.

Namun, proses pelaksanaan Si D'nOK bukan tanpa halangan. Masyarakat masih sering memberikan respon negatif terhadap keberlangsungan Si D'nOK. Evaluasi diperlukan untuk melihat implementasi dan hambatan yang terjadi. Evaluasi terhadap implementasi Si D'nOK di Kota Semarang menyoroti sejumlah hambatan yang perlu diatasi. Meskipun telah memberikan kemudahan dalam administrasi kependudukan, respons negatif dari masyarakat masih menjadi masalah utama yang harus dipecahkan. Beberapa kritik dilontarkan terkait reliabilitas data dan kesulitan teknis saat menggunakan aplikasi tersebut. Dalam menghadapi tantangan yang telah disebutkan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus terus mengembangkan Si D'nOK agar lebih cepat memberikan tanggapan kebutuhan pengguna serta memastikan pelayanan yang konsisten dan efektif. Evaluasi rutin akan menjadi kunci untuk memperbaiki sistem dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang sudah penulis sajikan, penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *e-government* aplikasi Si D'nOK dalam pelayanan publik pencatatan administrasi kependudukan?
2. Apa saja hambatan yang dialami Si D'nOK?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersandarkan pada rumusan masalah yang telah disampaikan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *e-government* aplikasi SiD'nOK.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan dalam jalannya aplikasi SiD'nOK.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki 2 (dua) jenis manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih dalam proses pengembangan kajian kebijakan publik khususnya tentang evaluasi kebijakan pencatatan administrasi kependudukan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber tambahan terutama bagi pembuat kebijakan dalam menyusun atau mengevaluasi program kebijakan pencatatan administrasi kependudukan.

1.5 Tinjauan Pustaka

Dalam proses menyusun penelitian ini, penulis meninjau beberapa penelitian yang berhubungan dengan topik. Beberapa penelitian tersebut diantaranya:

1. Penelitian oleh Ramadhani et al (2024) tentang *“Pelaksanaan Digitalisasi Pelayanan Pada Website “SIPENDUK ONLINE” Di Disdukcapil Kabupaten Semarang”*. Penelitian ini berfokus untuk melihat digitalisasi pelayanan publik "SIPENDUK ONLINE" di Dispendukcapil Kabupaten Semarang. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa digitalisasi pelayanan SIPENDUK ONLINE di Dispendukcapil Kabupaten Semarang belum berhasil. Hal ini disebabkan karena beberapa kendala mendasar seperti fondasi pembentukan yang belum kuat, fasilitas yang tersedia untuk menangani berbagai pekerjaan, struktur manajemen yang belum sistematis, kekurangan dalam hal sumber daya manusia, ketidakserdiaan dalam alokasi anggaran khusus untuk SIPENDUK ONLINE, juga ketidaksesuaian manfaat yang diterima oleh masyarakat.
2. Penelitian oleh Diani et al (2024) tentang *”Analisis Pelayanan Online SIRANCAK Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan)”*. Penelitian ini berfokus untuk melihat pelayanan online SIRANCAK dengan menggunakan indikator keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*). Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan online SIRANCAK sudah berlangsung dengan baik dan mempersembahkan manfaat bagi masyarakat dalam

prosedur pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Aspek keandalan (*reliability*) sangat baik karena terbukti dapat melaksanakan penyediaan informasi secara jitu dan sesuai waktunya dalam memproses permintaan dari masyarakat. Namun pada aspek ketanggapan (*responsiveness*) masih terdapat hambatan pada sistem dalam menanggapi permintaan dari masyarakat, serta masih ditemui beberapa kekurangan dalam proses jaminan layanan (*assurance*).

3. Penelitian oleh Laharu et al (2024) tentang “*Difusi Inovasi Aplikasi SI D’nOK Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kota Semarang*”. Penelitian ini berfokus untuk melihat difusi inovasi dan hambatan yang terjadi pada aplikasi SI D’nOK dalam penerbitan dokumen kependudukan di Kota Semarang. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa difusi inovasi Si D’nOK berlangsung sesuai dengan harapan. Hal ini dapat terjadi karena didukung adanya kebutuhan dari masyarakat. Masyarakat mengetahui adanya inovasi Si D’nOK melalui saluran interpersonal dan saluran media. Meski demikian, masih ditemui hambatan dalam proses difusi ini yaitu minimnya SDM dan operator, yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama.
4. Penelitian oleh Akmal et al (2023) tentang “*Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D’nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang*”. Penelitian ini berfokus untuk melihat efektivitas sistem informasi manajemen Si D’nOK. Hasil kajiannya mengungkapkan bahwa sistem informasi SI D’nOK belum efektif. Ini dikarenakan beberapa hambatan

ditemukan salah satunya adalah faktor budaya masyarakat serta sosialisasi yang masih minim.

5. Penelitian Lestari et al (2020) tentang "*Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*". Penelitian ini berfokus untuk melihat kualitas pelayanan publik pada layanan Disdukcapil Kota Pekanbaru dan mengetahui hal-hal yang dalam prosesnya menjadi penghalang dalam upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Pekanbaru masih belum memadai. Hal ini terlihat dari kondisi fisik gedung yang kurang layak, adanya pegawai yang kurang produktif, serta ketidakpastian waktu penyelesaian urusan masyarakat.

Menurut pemaparan beberapa tinjauan pustaka diatas, dapat dipetakan bahwa penelitian terkait penerapan *e-government* pencatatan sipil di masing-masing daerah.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa jasa, barang, maupun administrasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Widodo (2001: 269), Pelayanan publik merujuk pada pemberian layanan kepada individu atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan spesifik, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Saefullah (1999: 5) mendefinisikan pelayanan umum sebagai layanan yang diterima oleh

masyarakat umum yang merupakan warga negara atau penduduk secara sah dari negara tersebut. Dalam pelaksanaannya, ada interaksi antara penyedia pelayanan dan penerima. Pemerintah, sebagai bagian dari birokrasi, memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat yang memberi mandat kepada pemerintah, berhak mendapatkan layanan dari pemerintah.

Menurut Moenir (2008), terdapat beberapa unsur yang membentuk aktivitas atau kegiatan dalam pelayanan publik. Unsur-unsur tersebut antara lain: (1) Sistem atau prosedur layanan, berkenaan dengan sistem informasi, metode, dan prosedur yang mendukung agar pelayanan publik berjalan lancar; (2) Tugas layanan, memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab yang diterima, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.; (2) Kegiatan pelayanan berkenaan dengan kegiatan pelayanan publik harus sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa diskriminasi; dan (3) Pelaksanaan layanan berkenaan dengan, pemerintah yang harus merencanakan dan mengatur program pelayanan yang cermat untuk menciptakan layanan yang ringkas, efisien, langsung, dan mudah dimengerti oleh masyarakat..

Menurut Bharata (2004), Terdapat empat aspek penting dalam pelaksanaan layanan publik.: (1) Pemberi layanan, berkenaan dengan pihak yang menyediakan dan menyerahkan barang atau jasa kepada konsumen; (2) Penerima layanan, berkenaan dengan konsumen atau pelanggan yang menggunakan layanan dari penyedia; (3) Jenis layanan, berkenaan dengan bentuk layanan yang diberikan oleh penyedia kepada mereka yang membutuhkan; dan (4) Kepuasan pelanggan,

berkenaan dengan tujuan utama dari pelayanan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.

1.6.2 E-Government

E-Government secara umum didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah kegiatan pemerintah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Istilah *e-government* atau *electronic government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah agar menjadi lebih efektif dan transparan. Diharapkan dengan *e-government*, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan meningkat, dan akses masyarakat terhadap informasi di lingkungan pemerintahan menjadi lebih mudah (Kase, 2010).

Penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, dalam mekanisme ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan konsep *e-government*, diharapkan bahwa suatu negara akan mendapatkan keuntungan dengan adanya usaha untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada kelompok yang ikut terlibat seperti masyarakat, bisnis, dan industri. Perhatian utamanya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional pemerintah dalam berbagai sektor kehidupan berbangsa, termasuk dalam memperbaiki tingkat transparansi, pengendalian, dan pertanggungjawaban dalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai bagian dari implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).

Konsep *e-government*, jika diterapkan, memiliki berbagai keuntungan, seperti meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada para stakeholders,

terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas di berbagai bidang; menerapkan konsep *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan transparansi, pengendalian, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan; secara signifikan dapat mengurangi biaya administrasi, komunikasi, dan interaksi sehari-hari yang dikeluarkan oleh pemerintah atau stakeholders; dan memberikan peluang kepada pemerintah untuk memperoleh pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak yang berkepentingan.

Menurut penelitian dari Harvard JFK School of Government, Agar sukses dalam menerapkan ide-ide *e-government* di sektor publik, ada tiga unsur krusial yang harus benar-benar dipertimbangkan., yaitu dukungan (*support*), kapasitas (*capacity*), dan nilai (*value*) (Indrajit 2016).

- 1 Dukungan (*Support*). Dukungan berkenaan dengan kesungguhan pemerintah dalam menerapkan konsep digitalisasi pelayanan secara penuh. Budaya birokrasi yang cenderung menggunakan model manajemen "top down" berarti bahwa dukungan untuk penerapan digitalisasi pelayanan yang efektif harus dimulai dari tingkat pemerintahan tertinggi dan menyebar ke tingkat bawah. Dukungan yang diharapkan meliputi indikator berikut: a) Pengakuan terhadap dasar *e-government* sebagai elemen kunci bagi kesuksesan negara dalam mencapai visi dan misi nasional harus menjadi prioritas utama, sejajar dengan perlakuan terhadap elemen-elemen sukses lainnya; b) Pembangunan infrastruktur dan superstruktur pendukung yang beragam sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan digitalisasi pelayanan. Ini meliputi implementasi peraturan pemerintah dan hukum yang

tegas terkait peran lembaga-lembaga khusus; dan c) Penyampaian konsep digitalisasi pelayanan secara menyeluruh, berkelanjutan, dan konsisten kepada seluruh jajaran birokrat dan masyarakat umum harus dilakukan melalui kampanye-kampanye yang persuasif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

- 2 Kapasitas (*Capacity*) Kapasitas berkenaan dengan kemampuan pemerintah dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan. adalah faktor krusial dalam menentukan keberhasilannya. Beberapa bentuk kapasitas yang dimiliki pemerintah antarlain: a) alokasi sumber daya anggaran, merupakan kunci utama dalam menjalankan berbagai inisiatif digitalisasi pelayanan; b) Infrastruktur teknologi informasi yang memadai sangat krusial, karena fasilitas ini merupakan separuh dari kunci sukses dalam menerapkan digitalisasi layanan; dan c) Ketersediaan tenaga kerja yang memiliki kualifikasi dan keahlian yang tepat adalah faktor kunci agar digitalisasi layanan dapat memberikan manfaat yang diinginkan.
- 3 Nilai (*Value*) Nilai berkenaan dengan manfaat yang akan dihasilkan dari program yang akan dilakukan. Usaha-usaha untuk mengembangkan digitalisasi pelayanan tidak akan efektif apabila tidak ada satupun pihak yang merasakan manfaat dari implementasi konsep tersebut, terutama dari sudut pandang masyarakat sebagai pengguna layanan (*demand side*). Oleh karena itu, pemerintah perlu mempertimbangkan dengan cermat prioritas dalam memajukan digitalisasi layanan, untuk memastikan bahwa masyarakat benar-benar mendapatkan manfaat besar dari langkah tersebut.. Kesalahan dalam menilai kebutuhan masyarakat dapat berdampak merugikan pemerintah,

sehingga perlu dilakukan upaya terus-menerus untuk menyempurnakan konsep digitalisasi pelayanan.

1.7. Operasionalisasi Konsep

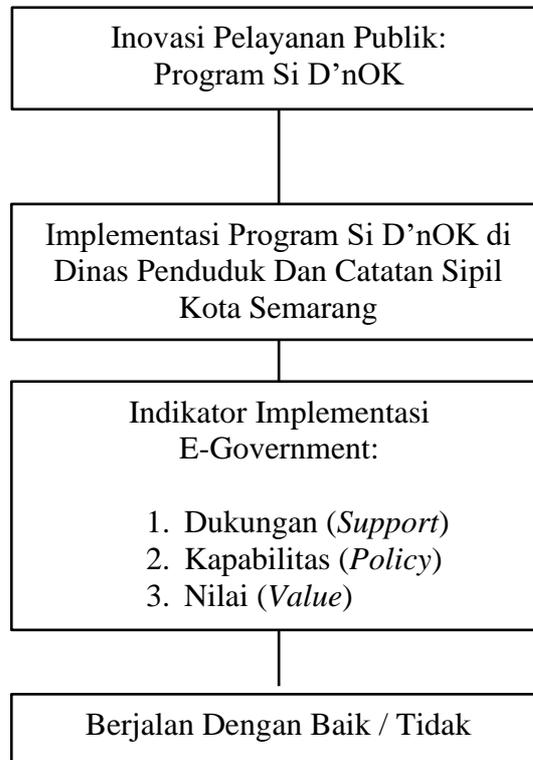
Operasionalisasi konsep merupakan penjabaran suatu konsep abstrak menjadi indikator-indikator spesifik yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu objek penelitian. Berikut deskripsi operasional konsep dari penelitian ini:

- a. Pelayanan publik merupakan rangkaian proses yang mempunyai maksud untuk menyediakan kebutuhan layanan bagi semua warga negara dan penduduk, termasuk layanan jasa, barang, juga administrasi, sesuai dengan hukum yang berlaku.
- b. Pemerintah memanfaatkan teknologi digital dalam *e-government* untuk mengubah cara mereka bekerja, dengan fokus meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat 3 faktor yang dinilai dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-government*, yaitu:
 - 1) *Support* (dukungan), 2) *Capacity* (kapasitas), dan 3) *Value* (nilai).

Indikator	Deskripsi
Support	<i>Support</i> berkenaan dengan dukungan yang diberikan oleh pemerintah dalam mengimplementasikan Program Si D'nOK. Dukungan tersebut berupa adanya dasar hukum atau kerangka regulasi, infrastruktur pendukung, dan sosialisasi program. Sumber: Dokumen Kebijakan,
Capacity	<i>Capacity</i> berkenaan dengan kapasitas yang dimiliki pemerintah dalam mengimplementasikan Program Si D'nOK. Kapasitas tersebut berupa adanya dukungan anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur teknologi yang akan menunjang program tersebut. Sumber: Dokumen Kebijakan,
Value	<i>Value</i> berkenaan dengan nilai atau manfaat yang diperoleh oleh pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan Program Si D'nOK. Sumber: Dokumen Kebijakan, Survei

1.8. Kerangka Berpikir

Bagan 1.
Kerangka Berpikir



1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan penelitian yang menekankan pada aspek pemahaman mendalam terhadap suatu masalah atau fenomena sosial yang kompleks adalah pendekatan kualitatif (*qualitative approach*). Creswell (2015) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami tingkah laku individu atau kelompok individu yang diyakini berasal dari isu sosial. Moleong (2008) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai usaha untuk memahami

fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Sementara itu, metode deskriptif adalah upaya untuk menggambarkan keadaan aktual dari objek yang sedang diteliti.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan. Dalam penelitian ini, lokasi penelitiannya berada di kantor Dispendukcapil Kota Semarang.

1.9.3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah bidang yang mengelola mengenai aplikasi si'DnOK dalam Dispendukcapil Kota Semarang.

1.9.4. Sumber Data

Sugiono (2009) menyampaikan bahwa sumber data dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang proses untuk mendapatkan datanya didapat secara langsung dan dapat diperoleh peneliti melalui keterangan-keterangan dari informan melalui observasi. Proses ini menggunakan pedoman umum wawancara sebagai panduan dalam merancang kerangka pertanyaan. agar menjaga apa yang sudah di rencanakan dalam pengalihan data dapat diperoleh, namun juga tidak menutup kemungkinan jika terdapat hal-hal penting lain yang berada diluar daftar pertanyaan penelitian, maka penulis akan mengali lebih dalam dan akan memasukan ke dalam data penunjang penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber secara tidak langsung oleh peneliti, sehingga mengandalkan studi literatur melalui buku, jurnal, dan dokumen lain yang relevan.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah observasi secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan studi literatur yang dilakukan melalui pengumpulan data dari literatur yang berhubungan diteliti dan kemudian dilakukan analisis. Literatur yang dipakai berupa buku, jurnal, dokumen-dokumen lain yang masih ada kaitannya dengan topik penelitian..

1.9.6. Teknik Analisis Data

Penulis pada penelitian ini mengikuti teknik analisis data yang didasarkan pada panduan Miles & Huberman (1992), yang menggambarkan proses analisis data sebagai berikut::

1. Pengumpulan Data

Pada tempat penelitian, informasi diperoleh melalui wawancara, pengamatan, dan pencatatan, dengan rencana yang diterapkan untuk mengarahkan pengumpulan data yang dibutuhkan.

2. Reduksi Data

Proses reduksi data bertujuan untuk menyusutkan data-data yang tidak perlu, sehingga memudahkan peneliti dalam mengelola informasi yang diperoleh dari informan atau lapangan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan format ringkas, grafik, hubungan antar kategori, dan format lainnya. Dalam penelitian kualitatif, data dipresentasikan dalam teks naratif untuk membantu memahami situasi yang sebenarnya dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diperoleh.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan awal masih sementara dan bisa disesuaikan jika ada bukti atau temuan baru yang signifikan pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan yang akurat akan dicapai pada akhir penelitian.