

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di negara maju, pemerintah telah memperkenalkan sistem *e-government* sebagai penerapan teknologi informasi yang digunakan pada instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan Faulkner et al., (2017). Perkembangan teknologi informasi sekarang ini telah membawa pengaruh dan masuk ke Indonesia salah satunya, yaitu sektor organisasi pemerintahan. Perkembangan tersebut memaksa organisasi pemerintah untuk ikut andil dalam melakukan transformasi perubahan untuk mengoptimalkan kinerja mereka yang mengarah kepada *Electronic Government (e-Government)* Hardiyansyah (2018: 129).

Penggunaan teknologi untuk bidang layanan sendiri sangat membantu dengan penyelesaian pengerjaan layanan, serta dari efisiensi waktu yang diperlukan untuk penyelesaian layanan administrasi menjadi lebih efektif. Salah satu tugas dari pemerintah, yaitu menyediakan layanan administrasi yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Begitu banyak keluhan dari masyarakat tersebut terhadap pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi atau organisasi publik masih rendah. Kemudian pemerintah melakukan pengembangan sistem pelayanan salah satunya dengan konsep *e-government*. Konsep *e-government* diupayakan oleh pemerintah untuk menyediakan warga negara mendapat kemudahan dalam mengakses informasi dan efisien dengan akuntabilitas yang lebih besar, tetapi

keberhasilan dari penggunaan teknologi bergantung kepada masyarakat yang menggunakannya Faulkner et al. (2019).

Pergeseran pemikiran dalam pelayanan publik ini berawal dari orientasi yang ditentukan dalam menempatkan pengguna layanan utama masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dijelaskan oleh Anam (2018) dalam perspektif pelayanan publik sebagai fokus utama yang orientasinya telah bergeser dan menempatkan pengguna layanan sebagai pelanggan menjadi pengguna layanan sebagai warga negara yang berdaulat. Dengan perspektif tersebut pelayanan publik menjadi lebih efektif dan dapat diterima masyarakat serta pandangan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pemberi layanan menjadi baik. Seperti dalam Salsabila & Prabawati (2018) menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya NKRI adalah untuk memajukan kesejahteraan umum bagi masyarakat dengan melayani setiap masyarakatnya sehingga sebuah layanan dianggap baik atau buruk yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik adalah sebagai tolok ukur untuk dapat menentukan efektivitas dari sistem pemerintahanan pada suatu Negara.

Pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat masih belum optimal terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah Eldo & Mutiarin (2019). Dengan keadaan sekarang masyarakat yang semakin kritis menanggapi berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam menuntut setiap haknya sebagai pengguna layanan publik. Hal yang sama seperti dijelaskan oleh Surjadi (2009:7) (dalam Salsabila & Prabawati, 2018) mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan

pada sistem pemerintahan serta kualitas SDM aparatur yang belum memadai. Dengan perkembangan teknologi sekarang ini SDM juga dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi sebagai alat untuk membantu pekerjaannya.

Menurut Kurniawan (2020) mengacu pada UU No. 25 tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan tanggungjawab dari instansi pemerintah sebagai pemenuh kebutuhan akan permintaan pelayanan yang diajukan oleh masyarakat untuk dapat dilayani dengan sebaik mungkin. Berkaitan dengan hal tersebut maka penyelenggara pelayanan publik harus terus berupaya melakukan pelayanan prima kepada masyarakat. Mobilitas yang tinggi terkait dengan kebutuhan administrasi kependudukan yang ditandai dengan banyaknya kegiatan layanan setiap harinya belum diimbangi dengan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam hal pelayanan administrasi kependudukan.

Kepemilikan administrasi kependudukan juga sebagai identitas kewarganegaraan yang sah sebagai bukti legalitas sehingga mendapatkan pelayanan dari pemerintah J. F. Purba et al., (2019); K. Purba (2020); Mosso et al. (2018). Data administrasi kependudukan dijadikan sebagai tren dalam mewujudkan pembangunan, dengan data tersebut dapat diketahui informasi yang sesuai dengan keadaan dan kondisi masyarakat Pamungkas & Fitriati (2019). Dengan tertib administrasi kependudukan maka masyarakat dapat diketahui identitasnya untuk melaksanakan kegiatan maupun dalam hal urusan pemerintahan untuk mengembangkan sumber daya dan aktivitas lainnya Angkat et al. (2017). Oleh karena itu, pemerintah harus mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat tertib administrasi. Tetapi,

dalam kenyataannya masih banyak masyarakat tidak sadar tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan Rahmawati & Fanida (2021); Pendi (2019).

Pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, akta kelahiran dan perizinan ialah pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui kondisi dan kebutuhan masyarakat dalam pemenuhan hak mereka Anraeni et al. (2020); Mustofa et al. (2020). Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan orientasi kepuasan pelayanan. Pemerintah memberikan jaminan kepada semua masyarakat dengan konsep *good governance* sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang prima terhadap masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan Fitriani (2017). Penelitian tentang pelayanan Adminduk ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu di antaranya, Rahmawati & Fanida (2021), Jarnawansyah (2019), Anraeni et al. (2020), dan lebih lengkapnya disajikan pada tabel penelitian terdahulu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Semarang sebagai pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang bertanggung jawab terhadap administrasi kependudukan masyarakat di Kabupaten Semarang. Jumlah penduduk Kabupaten Semarang menjadi permasalahan lain yang dihadapi oleh DISDUKCAPIL dalam proses penertiban administrasi kependudukan dalam menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Usaha tertib Adminduk terus dilakukan karena masih terdapat masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan misalnya kepemilikan Akta Pencatatan Sipil. Berikut data penduduk kepemilikan akta pencatatan sipil menurut kabupaten di Jawa Tengah tahun 2021:

**Tabel 1. 1 Kepemilikan Akta Pencatatan Sipil menurut Kabupaten di Provinsi Jawa Tengah, 2021**

Kabupaten		Memiliki Akta Pencatatan Sipil		Tidak Memiliki Akta Pencatatan Sipil	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1.	Sukoharjo	800.775	87,99	109.249	12,01
2.	Kendal	709.135	69,53	310.720	30,47
3.	Temanggung	538.962	67,87	255.093	32,13
4.	Pekalongan	587.890	61,25	371.960	38,75
5.	Blora	469.572	51,73	438.145	48,27
6.	Kudus	436.816	50,59	426.679	49,41
7.	Semarang	518.124	49,23	534.215	50,77
8.	Sragen	489.752	48,95	510.827	51,05
9.	Cilacap	918.420	47,21	1.026.800	52,79
10.	Rembang	297.640	46,39	344.007	53,61
11.	Kebumen	629.841	45,18	764.197	54,82
12.	Wonogiri	493.901	45,16	599.687	54,84
13.	Pemalang	660.490	43,96	842.156	56,04
14.	Banjarnegara	444.967	43,34	581.666	56,66
15.	Karanganyar	403.242	43,25	529.032	56,75
16.	Purworejo	336.835	42,28	459.882	57,72
17.	Purbalingga	423.410	42,03	583.885	57,97
18.	Magelang	511.582	39,35	788.613	60,65
19.	Grobogan	575.800	38,95	902.478	61,05
20.	Pati	520.107	38,93	815.800	61,07
21.	Wonosobo	346.821	38,88	545.257	61,12
22.	Banyumas	690.211	38,21	1.116.136	61,79
23.	Boyolali	403.336	37,97	659.023	62,03
24.	Tegal	590.672	37,40	988.760	62,60
25.	Jepara	436.537	36,42	762.047	63,58
26.	Klaten	479.517	36,12	848.060	63,88
27.	Batang	278.895	34,92	519.813	65,08
28.	Brebes	659.668	34,13	1.273.419	65,87
29.	Demak	269.506	23,14	895.419	76,86

Sumber: BPS Jawa Tengah data diolah 2022

Berdasarkan tabel 1.1 data kepemilikan dokumen akta pencatatan sipil Kabupaten Semarang menurut data dari BPS terbaru pada tanggal 20 April 2021

menunjukkan jumlah sebesar 518.124 jiwa atau sekitar 49,23%. Dengan begitu banyak jumlah penduduk di Kabupaten Semarang tahun 2021 sekitar 1.052.339 jiwa. Namun juga masih banyak juga masyarakat yang belum mengurus dokumen Adminduk sebesar 534.215 jiwa atau sekitar 50,77%. Oleh karena itu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang harus memberikan pelayanan yang optimal demi mewujudkan Visi “Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima”. Dengan Visi tersebut harapannya dapat memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu strategi untuk meningkatkan pelayanan, yaitu dengan menciptakan sistem layanan untuk dapat memperlancar proses layanan tersebut dengan nama SIPENDUKONLINE sebagai media proses pelayanan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang melakukan pembaruan sistem pelayanan dengan SIPENDUKONLINE, dengan tujuan mengefektifkan sistem pelayanan kepada masyarakat serta lebih terstruktur alur pelayanannya. Akan tetapi dalam pelaksanaannya tersebut pelayanan dengan loket masih berjalan, dan pelayanan dengan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE ini digunakan untuk dapat membantu mengurangi kepadatan antrian masyarakat yang datang langsung melakukan pelayanan dengan lebih efektif dan efisien. Berikut adalah data pelayanan pada sistem SIPENDUKONLINE di tahun 2020, jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, yaitu:

**Tabel 1. 2**  
**Data Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan di**  
**DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang tahun 2020**

<b>NO</b>	<b>Jumlah Pelayanan Penerbitan Dokumen</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	Cetak KIA	21.403	7%
2	Percetakan Kartu Keluarga	67.816	22%
3	Percetakan KTP Elektronik	120.024	40%
4	Penerbitan Akta Kelahiran	29.657	10%
5	Penerbitan Akta Kematian	5.130	2%
6	Penerbitan Akta Perceraian	70	1%
7	Penerbitan Akta Perkawinan	13.580	4%
8	Penerbitan Surat Kedatangan	9.485	3%
9	Penerbitan Surat Pindah	6.991	2%
10	Penerbitan Surat Pindah (Dalam Daerah)	9.519	3%
11	Perekaman KTP Elektronik	18.172	6%
<b>Jumlah</b>		<b>301.847</b>	<b>100%</b>

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Semarang data diolah 2021

Berdasarkan Tabel 1.2 tersebut dapat dilihat bahwa permintaan jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sangat banyak dengan 301.847 masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan. Meskipun yang mengurus pelayanan administrasi kependudukan sudah banyak tetapi masih terdapat cukup banyak sekitar 50,77% penduduk (tabel 1.1) yang belum memiliki dokumen kependudukan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang kurang dapat diketahui semua masyarakat Kabupaten Semarang sehingga tertib administrasi kependudukan belum dapat tercapai. Di lapangan juga masih ditemukannya beberapa aduan tentang prosedur layanan, nomor antrian dan ketepatan waktu pelayanan. Adapun jumlah aduan masyarakat tentang kepengurusan administrasi kependudukan di tahun 2020 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, adalah:

**Tabel 1. 3**  
**Jumlah Aduan Masuk DISDUKCAPIL Kab. Semarang 2020**

<b>NO</b>	<b>Jenis Aduan DISDUKCAPIL</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Tindak Lanjut</b>
1	Aduan Masuk <i>Instagram</i>	4	Sudah
2	Aduan Masuk <i>Twitter</i>	35	Sudah
3	Aduan Masuk <i>Website</i>	94	Sudah
4	Aduan Masuk <i>WA Center</i>	854	Sudah
<b>JUMLAH</b>		<b>987</b>	<b>Sudah</b>

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Semarang, 2021

Dari tabel 1.3 tersebut terlihat bahwa dengan pelayanan yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang masih cukup banyak yang merasakan pelayanan yang telah dilakukan tersebut masih kurang maksimal, hal tersebut dilihat dengan jumlah aduan masuk yang cukup banyak sekitar 987 aduan dari masyarakat pada tahun 2020. Meskipun aduan tersebut sudah ditindak lanjut akan tetapi aduan tentang pelayanan yang dilakukan masih tetap ada berkaitan dengan prosedur pelayanan, nomor antrian dan waktu pelayanan. Hal tersebut berimplikasi terhadap Survei tentang Indeks Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang.

Berdasarkan jumlah aduan masuk ditemukan adanya permasalahan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, dari segi infrastruktur untuk penyelenggaraan pelayanan masyarakat tempatnya sudah cukup memadai namun terkesan cukup sempit karena kepadatan masyarakat yang tidak mengetahui bahwa waktu pelayanan sudah terdapat pada *form* antrean saat melakukan permohonan pelayanan. Namun di lapangan terdapat masyarakat

datang pada hari yang telah dipesan tanpa melihat jam yang tertera pada saat permohonan di SIPENDUKONLINE dan meminta pelayanan langsung kepada petugas. Permasalahan dalam hal antrean sering ditemui karena masyarakat pada saat datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang tidak ada petugas *Front Linner* atau petugas yang mengatur urutan proses pelayanan dengan jumlah yang banyak.

Diberlakukannya layanan menggunakan SIPENDUKONLINE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang diharapkan dapat memperlancar penyampaian informasi kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan tersebut. Penyampaian informasi tersebut dapat dijelaskan melalui media yang ada, yaitu SIPENDUKONLINE serta mekanisme dari prosedur pelayanan yang harapannya masyarakat dapat mengetahui tentang prosedur yang ada sehingga masyarakat sadar bahwa kepemilikan dokumen kependudukan itu sangatlah penting. Adapun penilaian survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM						
		2018	2019 (1)	2019 (2)	2020 (1)	2020 (2)	2021 (1)	2021 (2)
1	Persyaratan	83,75	83,25	81,375	82,5	82	83,75	83,5
2	Prosedur	82,25	82,5	83	83,25	79,5	83,75	83,5
3	Waktu Pelayanan	75,25	78,5	78,75	80	74,75	81,5	82,5
4	Biaya	98	98,25	98,75	98,25	99,25	99,25	96,75

No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi IKM						
		2018	2019 (1)	2019 (2)	2020 (1)	2020 (2)	2021 (1)	2021 (2)
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,25	80,5	81,75	81,5	81,5	84,25	83,25
6	Kompetensi Pelaksana	82,25	84	84,75	85,5	82,5	83,25	82,5
7	Perilaku Pelaksana	89,25	90,25	89,75	89,75	83	84,75	86
8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	93,75	93,25	94	93,75	90,5	90,5	91,5
9	Kelengkapan Sarana Prasarana	94,75	97,5	96,25	93,75	79,25	82,5	89,5
<b>Jumlah</b>		780,5	788	788,375	788,25	752,25	773,5	779
<b>Nilai SKM tahun</b>		<b>86,72</b>	<b>87,56</b>	<b>87,60</b>	<b>87,58</b>	<b>83,58</b>	<b>86</b>	<b>86,5</b>

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Semarang, 2021

Berdasarkan Tabel 1.4 tersebut dapat dilihat bahwa nilai SKM dari tahun 2018-2021 masih mengalami fluktuatif, nilai tersebut masih terdapat pada interval kedua, yaitu 76,61-88,30 dengan kategori baik (Sumber: Disdukacopil Kabupaten Semarang, 2022). Survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang sudah dapat dikatakan baik dan masih perlu ditingkatkan. Hal tersebut ditandai dengan kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pada saat pelayanan berlangsung menurun. Tabel 1.4 tersebut juga terlihat bahwa prosedur dan standar waktu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang menjadi kelemahan ataupun masalah dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang telah melakukan upaya untuk mengembangkan manajemen pelayanan publik kepada masyarakatnya. Menurut Heffy (2009) reformasi pelayanan publik

berkonsentrasi pada akuntabilitas kinerja dan telah berusaha untuk merestrukturisasi birokrasi lembaga, mengatur ulang misi organisasi, menyederhanakan proses lembaga, dan mendesentralisasi pengambilan keputusan.

Hal ini dijelaskan oleh Maryam (2016) menyatakan bahwa tuntutan masyarakat agar dapat menjalankan proses pelayanan administrasi kependudukan cenderung semakin tinggi, yang menunjukkan bahwa masyarakat harus dapat mengetahui tentang kebutuhan adminiduknya. Oleh karena itu, sebagai pengguna layanan bukan hanya mengetahui yang mereka butuhkan saja akan tetapi juga mengerti bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan kepadanya tersebut. Kinerja pelayanan publik menjadi sorotan masyarakat dan menjadi tolok ukur atau standarisasi dari sebuah pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS SIPENDUKONLINE PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN SEMARANG”**. Dengan pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Mengapa penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang belum optimal?”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut ditemukan beberapa masalah, yaitu:

1. Ketidaktepatan waktu pelayanan oleh petugas terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Antrean pelayanan administrasi kependudukan panjang dan menumpuk.
3. Banyaknya permasalahan keluhan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut penelitian dengan tema analisis pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kab. Semarnag, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dengan berbasis Teknologi Informasi SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis Teknologi Informasi SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dengan berbasis Teknologi Informasi SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis Teknologi Informasi SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap pengembangan ilmu administrasi atau sebagai pengembangan penelitian tentang analisis pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan/pengetahuan tentang pelayanan administrasi kependudukan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang untuk menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

#### b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan peneliti yang telah diperoleh dan melatih untuk berpikir secara ilmiah.

## 1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini dapat memberikan penguatan pada latar belakang dan landasan teori dalam penelitian ini, selain itu juga untuk mendapatkan bahan acuan perbandingan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, penelitian Khairunyah Purba dkk. (2020) penelitian tersebut merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif serta memiliki tujuan untuk mengungkap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Selanjutnya, penelitian tersebut menggunakan teori dari Rodriguez *et al* dengan dimensi-dimensi pelayanan kualitas pada pemerintah lokal, sepuluh dimensi yang digunakan, yaitu *access, communication level, administratif system, flexible & Speedy, Receitivity, competence, politeness & kindness, credibility, reliability & resposibility dan tangible aspects*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan, sama-sama membahas mengenai layanan administrasi kependudukan (adminduk) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu juga terdapat perbedaan dimana penelitian dahulu tersebut berfokus kepada proses pemberian pelayanan adminduk dengan manual dan penelitian yang nantinya diteliti merupakan pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE) yang dalam hal ini pengurusan pelayanan adminduk dilakukan semuanya melalui sistem. Perbedaan lain pada indikator penelitian, dalam penelitian terdahulu

disebutkan menggunakan 10 dimensi kualitas pelayanan pada pemerintahan lokal dari Rodriguez *et.al.*, Sedangkan dalam penelitian ini peneliti lakukan menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan dari Zeithaml *et.al.* (1990) (dalam Hardiyansyah 2018: 62). Selanjutnya, perbedaan pada lokasi penelitian di mana penelitian terdahulu dilakukan pada UPT DISDUKCAPIL Kec. Tampan Kota Pekanbaru dan lokasi yang ingin peneliti lakukan yaitu DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Kedua, penelitian Muriawan et al., (2020) penelitian tersebut menggunakan 5 dimensi pelayanan dalam menganalisis penelitiannya. Penelitian tersebut mendapati hasil bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Kudus belum optimal karena masih ada kesalahan penulisan dan format yang salah. Standar layanan di Kecamatan Kota Kudus umumnya baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik kurangnya pemahaman tentang administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Desa, sumber daya manusia yang rendah, kurangnya fasilitas yang memadai dan infrastruktur, karena gangguan peralatan, karena standar layanan publik, terutama standar waktu, standar biaya dan standar yang jelas untuk menyelesaikan layanan publik, serta kompetensi penyedia layanan, tinjauanperludilakukan tentang masalah tersebut. Selain itu terdapat perbedaan penelitian pada metode pengambilan sampel/ informan dengan *puspositive sampling* dan penelitian ini menggunakan *snowball sampling*. Lokasi penelitian di mana penelitian terdahulu dilakukan pada Kecamatan Kota Kudus dan lokasi yang akan peneliti lakukan adalah DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Ketiga, penelitian Dewi Rahmawati dan Eva Hany Fanida (2021) penelitian tersebut memiliki tujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL Kab. Lumajang, yaitu GADIS AYU. Serta penelitian tersebut merupakan jenis penelitian yang menggunakan deskriptif kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang saat ini dilakukan peneliti, yaitu sama-sama membahas tentang layanan administrasi kependudukan di DISDUKCAPIL Kabupaten dan metode penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kualitatif. Selain itu, juga terdapat perbedaan penelitian dengan penelitian yang saat ini peneliti lakukan yaitu dimana dalam penelitian terdahulu ini fokus penelitian terhadap komponen kapasitas inovasi pelayanan dari Emery *et. al.* (2015), sedangkan pada penelitian ini layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lainnya terdapat pada teori yang digunakan di mana dalam penelitian terdahulu menggunakan teori komponen kapasitas inovasi (Emery, *et. al.*, 2015) dengan indikator Budaya Inovasi, Kepemimpinan Pengetahuan ahli, Keterlibatan Pemangku Kepentingan dan Desain kerja inovatif, sedangkan dalam penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu indikator *SERVQUAL* dari Zeithaml *et al.* (dalam Hardiyansyah, 2018: 62).

Keempat, penelitian (Mosso, dkk. 2018) Memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan adminduk pada DISDUKCAPIL Kab. Maybrat dengan menggunakan metode kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dari Mosso, dkk (2018) dengan penelitian

yang peneliti lakukan yaitu sama-sama mengkaji tentang pelayanan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL Kabupaten. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian di mana dalam penelitian terdahulu berfokus terhadap kualitas pelayanan adminduk di DISDUKCAPIL Maybart dengan menggunakan kriteria kualitas jasa sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus terhadap pelayanan adminduk berbasis teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lain terdapat pada teori yang digunakan di mana penelitian terdahulu menggunakan teori kualitas jasa Gonroos (1990) (dalam Tjiptono, 2014), sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan teori *SERVQUAL* dari Zeithaml, *et. al.* (1990) (dalam Hardiyansyah, 2018: 62).

Kelima, penelitian Anraeni et al., (2020) dengan fokus pengembangan sistem informasi pelayanan Adminduk pada Desa Pucak yang menggunakan Teori Model *Waterfall* dalam pengembangannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem telah berhasil dibuat dan diterapkan pada Kantor Desa Pucak dalam pengelolaan data penduduk dan pelayanan penduduk atau warga setempat untuk pembuatan surat-surat keterangan/pengantar. Perbedaan penelitian terdahulu terletak pada Fokus kepada proses pengembangan rancang sistem pelayanan administrasi kependudukan dan penelitian yang diteliti merupakan pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE) dan Lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan pada Desa Pucak,

Kecamatan Tompobulu, Kabupaten Maros dan lokasi yang akan peneliti lakukan, yaitu DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Keenam, Maulana, A. Kevin; Larasati, (2017) bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Adminduk di Kec. Klari dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan administrasi kependudukan dan jenis penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian yang mana dalam penelitian terdahulu berfokus kepada kualitas pelayanan adminduk di Kec. Klari dan penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Selanjutnya, perbedaan pada lokus penelitian dalam penelitian terdahulu ini pada Kec. Klari dan penelitian yang ingin dilakukan peneliti ini pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Ketujuh, penelitian Novietrianital, dkk (2018) dengan metoda deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan adminduk di Kelurahan Budaya Pampang apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan publik atau belum dan untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan publik tersebut. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu pada metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif, sedangkan terdapat pula perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan yang terletak pada fokus penelitian di mana penelitian terdahulu

lebih berfokus pada pelayanan publik tentang standar pelayanan adminduk, sedangkan dalam penelitian yang peneliti lakukan, yaitu pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lain juga pada lokus penelitian di mana penelitian terdahulu pada Kelurahan Budaya Pampang dan penelitian yang peneliti lakukan pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Kedelapan, penelitian Antoni et al. (2021) yang memiliki fokus mengembangkan infrastruktur jaringan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teori *Top-Down Network Design Approach*. Penelitian tersebut didapati hasil, yaitu Jaringan internet untuk wilayah kota Palembang akan mencakup *coverage area* secara menyeluruh, sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan dalam *e-government* sampai pada tingkat RT. Selain itu, terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu pada fokus penelitian dimana penelitian terdahulu lebih berfokus pada rancangan infrastuktur jaringan dalam pelayanan publik, sedangkan dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE), dan Lokus penelitian dimana penelitian terdahulu pada Kantor pelayanan DISKOMINFO di Kota Palembang dan penelitian yang peneliti lakukan pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Kesembilan, Cahyaningrum & Nugroho (2019) memiliki fokus pada inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi “dukcapil dalam genggamannya” dengan menggunakan teori 6 Tipologi inovasi menurut Perry.. Selain itu, terdapat perbedaan dengan penelitian terdahulu, yaitu pada fokus penelitian

di mana penelitian terdahulu lebih berfokus inovasi pelayanan KIA melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman”, sedangkan dalam penelitian yang peneliti lakukan, yaitu pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE) dan Lokus penelitian di mana penelitian terdahulu pada DISDUKCAPIL Kota Surakarta dan penelitian yang peneliti lakukan pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Kesepuluh, penelitian Kusmana & Ergasera (2019) memiliki tujuan menganalisis program SAKTI dalam pelayanan Adminduk Kota Kediri dengan menggunakan analisis SWOT. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan pada Analisis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu menggunakan analisis SWOT, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data (teori interaktif) dan Lokus penelitian di mana penelitian terdahulu pada DISDUKCAPIL Kota Kediri dan penelitian yang peneliti lakukan pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Kesebelas, penelitian Adelina dan Martono (2021) dengan judul “*Public Service Quality in Population Administration Services*” memiliki maksud untuk menguji tentang kualitas pelayanan dengan pelayanan publik sebagai variabel bebas dan pelayanan adminduk sebagai variabel terikat dan dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin peneliti lakukan yaitu, sama-sama mengkaji mengenai pelayanan adminduk, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu metode

penelitian yang digunakan dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan diskriptif kuantitatif, sedangkan penelitian yang ingin peneliti lakukan dengan deskriptif kualitatif. Perbedaan lain terdapat pada analisis data, penelitian terdahulu menggunakan analisis diskriptif dengan angka indeks dan penelitian yang penelitian lakukan dengan analisis interaktif reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kedua belas, penelitian Rizq, dkk. (2018) memiliki tujuan untuk menganalisis kepuasan dari kualitas pelayanan E-KTP DISPENDUKCAPIL Kab. Bogor dengan metode yang digunakan yaitu, *cross sectional* dengan survei. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin peneliti lakukan, yaitu sama-sama mengkaji mengenai pelayanan adminduk di DISDUKCAPIL. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan terletak pada fokus penelitian dimana penelitian terdahulu lebih fokus kepada pelayanan E-KTP, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan pelayanan Adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lain terletak pada metode analisis data yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metoda *servqual*, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan teori interaktif reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Ketiga belas, penelitian Pricahyadi (2019) ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan kependudukan dan tata usaha negara di lingkungan kelurahan Tanah Abang Jakarta Pusat dengan metode deskriptif

kualitatif (studi kasus). Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan sama-sama mengkaji tentang pelayanan Adminduk di lingkungan kabupaten, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang ingin peneliti lakukan pada fokus penelitian di mana penelitian terdahulu fokus terhadap kualitas pelayanan Adminduk dan Tata Usaha Negara, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan terhadap pelayanan Adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE).

Keempatbelas, penelitian Sumardi, dkk. (2021) memiliki tujuan untuk menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan administrasi kependidikan di DISDUKCAPIL Kota Makasar dengan metode pendekatan kualitatif diskriptif. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu sama-sama mengkaji mengenai pelayanan Adminduk, sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan pada fokus penelitian di mana penelitian terdahulu berfokus kepada pengukuran kualitas pelayanan Adminduk dengan melihat interpretasi kebijakan, organisasi dan implementasi program, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan terhadap pelayanan Adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lain pada metode analisis yang digunakan penelitian terdahulu menggunakan teknik eksploratif kualitatif dengan menganalisis implementasi kebijakan interpretasi kebijakan, organisasi, implementasi program, sedangkan

penelitian yang peneliti lakukan dengan teknik interaktif reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Kelima belas, penelitian Sudrajat, dkk. (2021) memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan kebijakan administrasi kependudukan terhadap kualitas pelayanan penerbitan akta kematian di DISDUKCAPIL Kab. Tasikmalaya dengan menggunakan metode *explanatory research* berbasis *survei*. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu sama-sama mengkaji mengenai Pelayanan Adminduk, sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian di mana penelitian terdahulu terhadap implementasi dari penerapan kebijakan layanan Adminduk dan untuk penelitian yang ingin peneliti lakukan terhadap layanan berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE). Perbedaan lain juga pada metode pendekatan yang digunakan dimana penelitian terdahulu menggunakan *explanatory-research* berbasis *survey* dan penelitian yang peneliti lakukan diskriptif kualitatif.

Keenam belas, penelitian Rochmah (2021) memiliki tujuan untuk mengetahui efektivitas *Jogja Smart Service* dalam Pelayanan Kependudukan di tengah Pandemi Covid-19 dengan menggunakan 5 dimensi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Jogja Smart Service* telah berhasil dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta di tengah pandemi covid-19 dengan efektif dan efisien meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Selain itu, terdapat perbedaan, yaitu Fokus penelitian di mana penelitian terdahulu

lebih berfokus pada efektivitas pelayanan kependudukan dengan JSS di masa pandemi covid-19, sedangkan dalam penelitian yang peneliti lakukan yaitu pelayanan adminduk berbasis sistem teknologi informasi (SIPENDUKONLINE) dan Lokus penelitian di mana penelitian terdahulu pada DISDUKCAPIL Kota Yogyakarta dan penelitian yang peneliti lakukan pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang.

Dari beberapa penelitian terdahulu *Novelty* atau kebaruan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu pada penelitian terdahulu tersebut analisis penyelenggaraan pelayanan belum dilakukan dengan sistem Teknologi Informasi sehingga untuk penelitian yang peneliti lakukan ini, yaitu analisis pelayanan dengan sistem Teknologi Informasi berbasis SIPENDUKONLINE yang dilakukan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.

### **1.7 Administrasi Publik**

. Defini administrasi publik menurut Ibrahim (2007) (dalam Revida et al., 2020: 3) administrasi publik merupakan serangkaian dari usaha penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi fungsi manajemen dengan mekanisme kerja serta dukungan dari SDM. Kemudian diperkuat oleh Pasolong (2007) (dalam Revida et al., 2020: 3) menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan serangkaian bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan tuntutan publik secara efektif dan efisien.

(Atmosudirjo, 1982: 265) menjelaskan bahwa administrasi publik berarti: (1) administrasi instansi yang bersifat terbuka untuk publik, artinya antar negara dengan kenegaraan; (2) administrasi yang memiliki tujuan untuk mengejar kenegaraan atau antarkenegaraan. (Rahman, 2017: 17) menyebutkan bahwa administrasi publik merupakan seluruh tindakan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai tanggungjawab dari kebijaksanaan pemerintah kepada masyarakatnya.

Selain itu, Fesler (1980) (dalam Rahman, 2017: 18) mengemukakan bahwa “*the administration of governmental affairs*”, yang dimaksudkan bahwa pemerintah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan baik dalam penyusunan maupun pelaksanaan kebijaksanaan birokrasi pemerintahan diprioritaskan kepada kepentingan publik. Administrasi publik dipandang sebagai upaya pemerintah dalam menciptakan kemudahan birokrasi untuk kepentingan masyarakat Thoha (2008: 68).

Dari berbagai pengertian yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan seluruh upaya kerjasama yang dilakukan oleh penyelenggaraan pemerintahan dengan melakukan fungsi manajemen sehingga dapat mencapai tujuan politik dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

## **1.8 Manajemen Publik**

Manajemen publik menurut Hughes (1994) (dalam Sudarmanto et al., 2020: 2) didefinisikan sebagai keterlibatan lembaga dalam mencapai tujuan organisasi

dengan efisiensi dan tanggungjawab penuh untuk mencapai suatu target dengan hasil maksimal.

Manajemen publik menurut Keban (2004: 85) menyebutkan bahwa manajemen publik bukanlah “*policy analysis*” maupun administrasi publik. Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa terdapat perbedaan di antara ketiganya, yang mana manajemen publik merupakan segala yang berhubungan dengan suatu permasalahan yang dapat menunjang kinerja birokrasi pemerintah sehingga penataan organisasi diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi publik. Manajemen Publik menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008: 93) diartikan sebagai usaha sebagai pertanggungjawaban dalam menjalankan organisasi publik dengan memanfaatkan sumber daya organisasi semaksimal mungkin guna mencapai tujuan organisasi tersebut.

Hal yang sama dikemukakan oleh Wijaya & Dinar (2014: 1) bahwa manajemen publik berfokus pada internal dari suatu instansi sektor publik dengan cara mengatur instansi dalam memanfaatkan sumberdaya organisasi untuk mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kemudian Denhardt dan Denhardt (dalam Revida et al., 2020: 31) mencoba membagi paradigma administrasi negara kedalam tiga kelompok besar antara lain:

### 2.3.1. **Paradigma *The Old Public Administration (OPA)***

Woodrow Wilson (dalam Revida et al., 2020: 31) mengemukakan bahwa konsep OPA ini memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan serta dalam proses pelaksanaan diharuskan dengan sikap profesional, netral yang mengarah kepada tujuan kebijakan itu sendiri. Lebih lanjut, untuk

mengembangkan birokrasi pemerintahan yang efektif dan efisien diperlukan adanya pembaruan reformasi birokrasi yang dapat mencetak aparatur profesional yang terpisah dari kepentingan politik.

Beberapa poin penting mengenai OPA secara ringkas sebagai berikut  
Revida et al. (2020: 32):

- a) Fokus pemerintah hanya memberikan pelayanan publik langsung melalui lembaga pemerintah yang berwenang
- b) Kebijakan publik dan Administrasi berkaitan dengan merancang dan mengimplementasikan kebijakan berdasarkan tujuan politis
- c) Peran dari administrator terbatas baik dalam proses perancangan maupun dalam tata kelola pemerintahan akan tetapi mempunyai tanggungjawab dalam implementasi kebijakan
- d) Pendistribusian pelayanan publik seharusnya dilakukan administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat terpilih dan diberikan diskresi terbatas
- e) Administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis
- f) Program publik paling baik dikelola melalui organisasi hierarkis dengan kontrol dilakukan oleh manajer puncak organisasi
- g) Organisasi publik dapat berjalan secara efisien dengan sistem tertutup dengan kata lain partisipasi masyarakat dibatasi
- h) Peran administrator meliputi *planning, organizing, staffing directing, coordinating, reporting, budgeting* (POSDCORB).

### 2.3.2. Paradigma *The New Public Management* (NPM)

NPM ialah paradigma baru dalam kajian manajemen sektor publik yang menekankan adanya kontrol output dari kebijakan pemerintah, desentralisasi manajemen dan layanan yang berorientasi kepada publik Revida et al. (2020: 33). Dengan adanya perubahan dorongan tersebut menyebabkan struktur manajemen publik mengalami perubahan menuju *New Public Management* tersebut. NPM juga merupakan respon terhadap sistem birokrasi Max Weber. Liedman (2013), lebih lanjut Liedman menyatakan bahwa sistem NPM memiliki derajat dan tanggungjawab dalam melaksanakan pengambilan putusan.

Secara ringkas Revida et al., (2020: 33) pendekatan NPM ini dapat diungkap secara sederhana sebagai berikut:

- a) Mekanisme pemberian pelayanan publik berdasar kepada pendekatan sektor privat dan bisnis dengan kata lain menggunakan asumsi ekonomi
- b) Hubungan antara lembaga-lembaga publik dengan customer dapat dipahami (*run government like business*)
- c) Pemimpin dituntut untuk mencari alternatif dan inovasi dalam mencapai tujuan yang berbeda dengan pemerintahan sebelumnya
- d) Menghilangkan monopoli dalam pelayanan publik yang tidak efisien
- e) Pemimpin didorong untuk memperbaiki kinerja akuntabilitas pelayanan, restrukturisasi birokrasi publik, merumuskan kembali tujuan instansi dan melakukan desentralisasi proses pengambilan alih putusan.

### 2.3.3. Paradigma *The New Public Services* (NPS)

*New Public Services* (NPS) pertamakali dikenalkan oleh Janet V. Denhart dan Robert V denhart dengan judul “*The New Public Service: Serving not steering*” hal yang dimaksud dari konsep NPS, yaitu untuk dapat menanggulangi paradigma administrasi, dengan adanya NPS ini keterlibatan publik dijadikan sebagai aktor dalam urusan publik dan kepentingan publik diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis maupun masyarakat sipil Revida et al., (2020: 34).

Penjelasan tersebut menyebutkan bahwa manajemen publik merupakan ilmu yang berfokus pada keadaan internal suatu instansi untuk mencapai tujuan organisasi dengan mengadopsi prinsip sektor swasta dalam tuntutan perubahan pemenuhan kebutuhan publik dan memiliki tingkat fleksibilitas sebagai pertanggungjawaban dalam menjalankan organisasi publik dengan memanfaatkan sumber daya organisasi semaksimal mungkin guna mencapai tujuan organisasi.

## 1.9 Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Lembaga Administrasi Negara (dalam Sellang et al., 2020: 43) sebagai semua bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam kegiatan melayani dalam rangka sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Moenir (2006) (dalam Hardiyansyah, 2018: 23) merupakan kegiatan yang dilakukan berdasarkan dengan sistem/metode dengan

tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak mereka. Sedangkan menurut UU No. 25 tahun 2009 (dalam Hardiyansyah, 2018: 15) pelayanan publik adalah rangkaian upaya pemenuh kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Secara sederhana Pelayanan atau *service* menurut Tjiptono (2017: 3) adalah:

“Melakukan sesuatu bagi orang lain. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai layanan, *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).”

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemenuh kebutuhan masyarakat atau sekelompok terhadap pelayanan adminduk berdasarkan sistem, prosedur yang ada dilembaga dan kemudian menjadi suatu proses bantuan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan kepemilikan dokumen kependudukan.

### **1.10 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian dalam pelaksanaannya. Standar Pelayanan menurut PERMENPAN-RB No. 15 tahun 2014 meliputi:

- 1) Dasar hukum  
“Dasar hukum merupakan ketentuan perundang-undangan yang melandasi penerapan suatu tindakan atau penyelenggaraan oleh orang atau lembaga.”
- 2) Persyaratan pelayanan  
“Persyaratan merupakan suatu tuntutan (dokumen/barang lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik itu teknis maupun administrati.”
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur

- “Prosedur merupakan proses yang harus dilalui seorang/masyarakat untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan dan harus memiliki SOP yang jelas.”
- 4) Jangka waktu pelayanan  
“Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.”
  - 5) Biaya/tarif  
“Biaya adalah ongkos yang dikeluarkan oleh penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan yang besarnya ditetapkan antara kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.”
  - 6) Produk layanan  
“Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang berupa barang, jasa dan/ atau produk administrasi yang sesuai dengan perundang-undangan.”
  - 7) Sarana//Prasarana  
“Sarana/prasarana meliputi apa saja alat penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.”
  - 8) Kompetensi pelaksana  
“Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.”
  - 9) Pengawasan internal  
“Pengawasan internal merupakan pengawasan yang dilakukan dalam lingkungannya sendiri.”
  - 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
“Penanganan aduan merupakan tanggapan dari masyarakat terhadap temuan permasalahan maupun hal lain yang tidak diselesaikan pihak penyelenggara layanan.”
  - 11) Jumlah pelaksana  
“Jumlah pelaksana merupakan berapa banyak pegawai/orang yang menjalankan tugas tertentu.”
  - 12) Jaminan pelayanan  
“Jaminan pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.”
  - 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan  
“Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan keamanan data maupun keselamatan dalam pengurusan pelayanan.”
  - 14) Evaluasi kinerja pelaksana  
“Evaluasi kinerja merupakan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok dengan dalam satuan kerja tersebut.”

Standar Pelayanan administrasi kependudukan pada DISDUKCAPIL

Kabupaten Semarang meliputi:

1. Dasar hukum,
2. Persyaratan pelayanan
3. Prosedur pelayanan
4. Waktu penyelesaian
5. Biaya layanan
6. Produk layanan
7. Sarana prasarana
8. Kompetensi petugas
9. Pengawas internal
10. Penanganan aduan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Hardiyansyah, 2018: 37), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu pelayanan
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

### 1.12 Dimensi Pelayanan Publik

Menjelaskan tentang dimensi kualitas pelayanan, banyak pakar terkemuka yang berusaha menawarkan beberapa klasifikasi seperti pada riset yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) (dalam Tjiptono, 2017: 158) yang meneliti sejumlah industri jasa (seperti perbankan, jasa kartu kredit, reparasi dan pemeliharaan, serta jasa telepon interlokal) dan berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan, antara lain: (1) reliabilitas, (2) responsivitas atau daya tanggap, (3) kompetensi akses, (4) kesopanan (*courtesy*), (5) komunikasi, (6) kredibilitas, (7) keamanan kemampuan memahami pelanggan, dan (8) bukti fisik (*tangibles*). Berdasarkan riset pada tahun 1988 diketahui adanya *overlapping* diantara beberapa dimensi di atas. Oleh sebab itu, sepuluh dimensi pelayanan disederhanakan menjadi 5 dimensi pokok. Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*emphathy*). Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkembangkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati diartikan sebagai bentuk perusahaan dalam memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml *et. al.* (1990) (dalam Hardiyansyah, 2018: 62) dapat diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Dari masing-masing dimensi memiliki komponen sebagai berikut

- a) Dimensi *Tangible* (Berwujud) meliputi:
  1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
  2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  3. Kemudahan dalam proses pelayanan
  4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- b) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas:
  1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  3. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- c) Dimensi *Responsiveness* (Respon/ Ketanggapan) terdiri atas:
  1. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  2. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

3. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
  4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- d) Dimensi *Assurance* (Jaminan) meliputi:
1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  3. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- e) Dimensi *Empathy* (Empati) terdiri atas:
1. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  2. Petugas melayani dengan sikap ramah
  3. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

### 1.13 Faktor Penghambat Pelayanan *E-Government*

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat tidaklah selalu berjalan dengan lancar, dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut didapati penghambat dalam proses pelayanan publik. Penelitian yang dikemukakan oleh Irawan (2018) menemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan publik berbasis *E-Government* dengan mengambil studi pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke, yakni sebagai berikut:

#### 1) Sumber Daya Manusia

Kurangnya SDM yang memadai terhadap penyelenggaraan pelayanan *E-Government* dikarenakan persiapan dan kemampuan pegawai tersebut kurang dapat mengikuti perkembangan Teknologi Informasi.

#### 2) Infrastruktur

Dengan melihat infrastruktur yang ada pelayanan *E-Government* terkendala dikarenakan *server* dan jaringan internet belum dapat menjangkau seluruh wilayah terkadang sering hilang dan *delay*.

#### 3) Kurangnya Sosialisasi

Melihat kurangnya sosialisasi yang dilakukan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang penyelenggaraan pelayanan berbasis *E-*

*Government* kepada masyarakat yang memberikan dampak penghambat pelayanan tersebut.

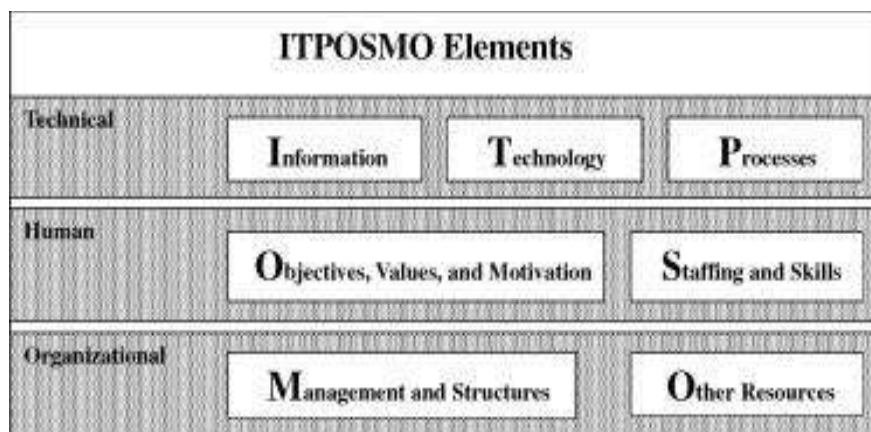
#### 4) *Mindset* Masyarakat

Dengan melihat pola pikir masyarakat yang masih beranggapan dengan menggunakan sistem *E-Government* berbelit-belit mengakibatkan pengembanagan tersebut tidak berjalan dengan baik dan masyarakat belum memahami teknologi informasi.

### 1.14 Konsep *Electronic Government (E-Government)*

Perkembangan teknologi informasi tersebut memaksa organisasi pemerintah untuk ikut andil dalam melakukan transformasi perubahan untuk mengoptimalkan kinerja mereka yang mengarah kepada *e-Government*. Menurut Hardiyansyah, (2018: 129) Istilah *e-Government* ini berhubungan dengan kemampuan individu (*staff*) dalam menggunakan teknologi informasi untuk dapat meningkatkan persepsi hubungan antara pemerintah dengan pelanggan (dalam hal ini yaitu masyarakat yang meminta pelayanan). Kemudian dijelaskan kembali bahwa *e-Government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah dalam meningkatkan kinerja mereka untuk menjaga hubungannya dengan masyarakat ataupun pihak yang meminta pelayanan. Selanjutnya Gatner (dalam Napitulu et al., 2020: 4) menjelaskan bahwa definisi dari *e-Government* merupakan optimasi dari penyediaan layanan yang berkelanjutan dengan menjaga hubungan antara penyedia layanan, yaitu pemerintah dengan masyarakat sebagai penerima layanan melalui teknologi, informasi dan media baru dalam menunjang pelayanan mereka. Heeks (2003) (dalam Napitulu et al., 2020: 8) menjelaskan

bahwa ada 7 (tujuh) komponen yang menjadi komponen penting dalam menjaga penerapan *e-Government* dapat berhasil. Komponen-komponen tersebut disebut dengan ITPOSMO yaitu singkatan dari (*Information, Technology, Objective & Value, Staffing & Skills, Management & Structure and Other Resources*). Dari komponen tersebut kemudian dikelompokkan menjadi 3 dimensi utama yaitu *technical, human* dan *organization*.



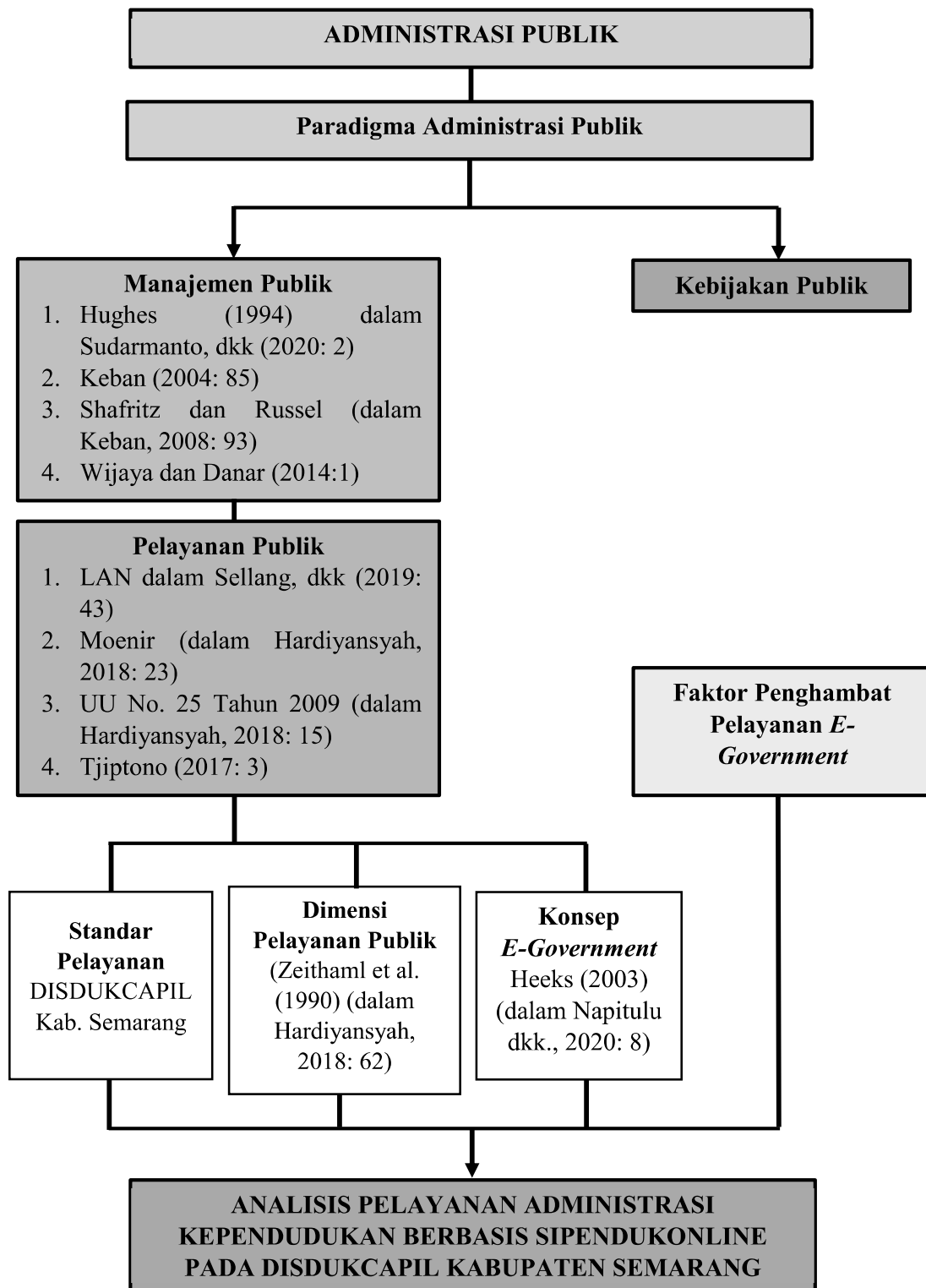
**Gambar 1. 1 Elemen ITPOSMO dalam Napitulu, dkk. (2020: 8)**

Elemen ITPOSMO menurut Heeks (2003) (dalam Napitulu et al., 2020: 8) pada gambar 2.1 tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Informasi (faktor yang terkait dengan kualitas serta prasyarat input dan output sistem);
2. Teknologi (faktor-faktor seperti ketersediaan dan kompatibilitas perangkat keras dan lunak);
3. Proses (Penyelarasan dan integrasi antara sistem dan proses yang ada/baru untuk mencapai tujuan yang dinyatakan);
4. Tujuan, Nilai dan Motivasi (misalnya budaya organisasi, kumpulan nilai-nilai);

5. Staf dan Keterampilan (faktor-faktor seperti ketersediaan SDM yang terampil dan kecukupan pelatihan yang disediakan untuk menggunakan sistem);
6. Sistem manajemen dan Struktur (faktor praktik manajerial dan fleksibilitas struktur organisasi);
7. Sumber Daya lainnya (seperti faktor pendukung keberhasilan dari jalannya *e-Government*).

#### **1.15 Kerangka Berpikir Teoritis**



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir Teoritis

### **1.16 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana pendekatan kualitatif merupakan upaya yang dilakukan untuk membangun pandangan terhadap sesuatu yang diteliti dengan rinci atau mendalam serta mendapatkan informasi yang lebih detail Moleong (2017: 6).

Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan model deskriptif yang ditujukan supaya peneliti mendapatkan informasi lebih mendalam terhadap kenyataan dari kejadian yang sedang diteliti serta dengan begitu memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi data yang lebih subjektif terhadap pelayanan administrasi kependudukan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE berbasis teknologi informasi yang terdapat pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.

### **1.17 Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE yang telah digunakan sebagai media pelayanan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang. Selanjutnya, pengidentifikasian berdasarkan standar pelayanan, Dimensi pelayanan, sistem *E-Government*. Setelah mengidentifikasi analisis pelayanan administrasi kependudukan dapat diketahui pelayanan yang telah dilakukan dengan maksimal atau masih terdapat hambatan.

### **1.18 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang diambil peneliti dalam penelitian ini, yaitu DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Semarang Jalan Pemuda No.7, Krajan, Ungaran, Kec. Ungaran Barat, Semarang, Jawa Tengah 5051.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena DISDUKCAPIL ini merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Semarang yang menerapkan sistem pelayanan dengan menggunakan layanan *online* untuk meningkatkan pelayanan publik berkualitas dengan berbagai pelayanan administrasi kependudukan yang sangat bervariasi menjadikan pemerintah DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang untuk terus menciptakan keharmonisan dari pelayanan administrasi prima dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

### 1.19 Fenomena Penelitian

Penelitian dengan tema analisis pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang ini bertujuan untuk menganalisis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dengan berbasis Teknologi Informasi SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang. Fenomena penelitian ini antara lain:

**Tabel 1. 5**  
**Tabel Fenomena Penelitian**

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator
1	Standar Pelayanan	Dasar Hukum	1. Dasar hukum harus jelas
		Persyaratan Pelayanan	1. Persyaratan berkas pemohon harus lengkap
		Prosedur pelayanan	1. Standar Operasional Prosedur dapat dimengerti masyarakat dan jelas 2. Mekanisme pelayanan tidak berbelit harus jelas
		Waktu penyelesaian	1. Waktu harus sudah ditetapkan dari pengajuan sampai penyelesaian
		Biaya layanan	1. Biaya pelayanan gratis dengan pelayanan yang berkualitas
		Produk Layanan	1. Produk layanan harus sesuai dengan data pemohon
		Sarana Prasarana	1. Perlengkapan pelayanan 2. Kelengkapan peralatan
		Kompetensi	1. Petugas harus memiliki pengetahuan

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator
		petugas	dan keahlian
		Pengawasan Internal	1. Pengawasan dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Aduan maupun saran masyarakat harus segera direspon
		Jumlah pelaksanaan	1. Jumlah pegawai yang melayani masyarakat
		Jaminan pelayanan	1. Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada
		Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Menciptakan kepercayaan kepada masyarakat yang meminta pelayanan
		Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi/Kontrol penyelenggaraan pelayanan
2.	Dimensi Pelayanan	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan</li> <li>5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>
		<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>
		<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</li> <li>3. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</li> <li>4. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas.</li> </ol>
		<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> </ol>
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan masyarakat</li> <li>2. Petugas melayani dengan sikap ramah</li> </ol>

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator
			3. Petugas menghargai setiap pelanggan
3.	Sistem <i>E-Government</i>	<i>Technical</i>	1. Informasi 2. Teknologi 3. Proses
		<i>Human</i>	1. Nilai, tujuan, dan motivasi 2. Staf dan keterampilan
		<i>Organizational</i>	1. Sistem manajemen dan struktur 2. Sumber daya lainnya

Sumber: Peneliti (2022)

### 1.20 Sumber Data

Data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini, yaitu pelayanan Adminduk berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kab. Semarang. Dengan adanya fokus dan batasan dalam penelitian peneliti kemudian mengelompokkannya menjadi 2, yaitu:

#### a. Sumber data utama/Primer

Data utama diperoleh langsung dari wawancara kepada orang yang dinilai sesuai dengan kriteria untuk mendapatkan informasi selama proses penelitian dan berlangsung secara mendalam. Sumber data utama yang digunakan pada penelitian ini, yaitu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengoperasikan SIPENDUKONLINE, petugas pelayanan administrasi kependudukan DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang.

#### b. Sumber data tambahan/Sekunder

Data tambahan merupakan sumber data penguat sebagai pendukung dari data utama yang ada. Jenis datanya meliputi, SOP pelayanan, profil instansi dan data kepuasan pengguna layanan.

### 1.21 Informan

Informan penelitian yaitu orang yang terlibat langsung dengan suatu kegiatan yang menjadi fokus dalam penelitian. Informan penelitian memiliki kedudukan yang penting dalam penelitian kualitatif karena hal tersebut merupakan kunci dari data penelitian yang digunakan dalam penelitian Moleong (2017: 163). Dengan begitu kedudukan dari informan sangatlah penting karena dalam penelitian informan sangat membantu peneliti untuk mendapatkan data dengan cepat dan tepat.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Snowball Sampling*, teknik *snowball sampling* diterapkan dikarenakan apabila terdapat rekomendasi informasi tambahan dari informan untuk mengonfirmasi informasi yang telah diberikan langsung kepada sumbernya Wahyudin (2015: 127). Informan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 6**  
**Data Informan Penelitian**

No	Informan Penelitian	Kode
<b>Key Informan</b>		
1	Rifki Manuwijaya, S.Kom (Administrator Database Sub. Koordinator Bidang Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan (PIA))	S.PIA
2	Dian Triana Prat (Operator Sistem Informasi ( <i>Front Office</i> ))	P.L
3	Yogi Hardi (35 th) (Masyarakat 1 dari Susukan)	MAS.1
4	Ega Merlia Arda (21 th) (Masyarakat 2 dari Ungaran Barat)	MAS.2
<b>Informan Tambahan</b>		
3	Dra. Sutrisno (Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data)	K.PIAK
4	Suroso, S.H	K.PD

No	Informan Penelitian	Kode
	(Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk)	
5	Dra. Retno Widuri Inspirasi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil)	K.PS
6	Wahyu Bagus (Operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)	P.OS
7	Syafa Ayu Yustina (Magang PKL <i>Back Office</i> )	S.PKL 1
8	M. Arjuna Saputra (Magang PKL <i>Front Office</i> )	S.PKL 2

Sumber: Peneliti, 2022

### 1.22 Interview Guide (Pedoman Wawancara)

Pedoman wawancara kepada staff DISDUKCAPIL Kab. Semarang dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 7**  
**Tabel Interview Guide**

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator	Pertanyaan	Informan
1	Standar Pelayanan	<p>Dasar Hukum</p> <p>Persyaratan Pelayanan</p> <p>Prosedur pelayanan</p> <p>Waktu penyelesaian</p> <p>Biaya layanan</p> <p>Produk Layanan</p>	<p>1. Dasar hukum harus jelas</p> <p>1. Kejelasan persyaratan bagi masyarakat</p> <p>1. Standar Operasional Prosedur dimengerti masyarakat dan jelas</p> <p>2. Mekanisme pelayanan tidak berbelit harus jelas</p> <p>1. Waktu harus sudah ditetapkan dari pengajuan sampai penyelesaian</p> <p>1. Biaya pelayanan dengan pelayanan yang berkualitas</p> <p>1. Produk layanan harus sesuai dengan data pemohon</p>	<p>1) Apakah pelayanan Administrasi Kependudukan memiliki dasar hukum yang jelas?</p> <p>2) Apakah persyaratan pemohon sudah jelas?</p> <p>3) Apakah pelayanan Administrasi Kependudukan sudah memiliki SOP sebagai acuan?</p> <p>4) Apakah prosedur pelayanan tidak berbelit-belit?</p> <p>5) Apakah pelayanan Administrasi kependudukan memiliki standar waktu yang jelas?</p> <p>6) Apakah pelayanan Administrasi Kependudukan memiliki biaya pelayanan?</p> <p>7) Apakah pernah terdapat kesalahan data pada produk pelayanan?</p>	<p>1. Key informan</p> <p>2. Informan tambahan</p>

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator	Pertanyaan	Informan
		Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perengkapan pelayanan</li> <li>2. Kelengkapan peralatan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8) Apakah sarana perlengkapan untuk pelayanan sudah memadai?</li> <li>9) Apakah kelengkapan peralatan sudah memadai?</li> </ol>	
		Kompetensi petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas harus memiliki pengetahuan dan keahlian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10) Apakah petugas pelayanan sudah memiliki keahlian dalam memberikan pelayanan?</li> </ol>	
		Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11) Bagaimana pengawasan yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan administrasi kependudukan?</li> </ol>	
		Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aduan maupun saran masyarakat harus segera direspon</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12) Apakah aduan masyarakat selalu direspon dengan segera?</li> </ol>	
		Jumlah pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah pegawai yang melayani masyarakat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>13) Berapakah petugas yang melayani masyarakat</li> </ol>	
		Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang ada</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14) Apakah pelayanan sudah dilakukan sesuai dengan standar pelayanan?</li> </ol>	
		Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menciptakan keamanan dan keselamatan kepada masyarakat yang meminta pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>15) Bagaimana cara menciptakan keamanan dan keselamatan kepada masyarakat yang meminta pelayanan?</li> </ol>	
		Evaluasi kinerja pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi/Kontrol penyelenggaraan pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>16) Bagaimana evaluasi yang dilakukan kepada petugas pelayanan?</li> </ol>	

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator	Pertanyaan	Informan
2.	Dimensi Pelayanan	<i>Tangible</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan</li> <li>2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan</li> <li>3. Kemudahan dalam proses pelayanan</li> <li>4. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>17) Bagaimana penampilan petugas dalam memberikan pelayanan?</li> <li>18) Apakah tempat sudah memadai untuk pelayanan</li> <li>19) Apakah pelayanan administrasi kependudukan mudah dilakukan?</li> <li>20) Apakah ada penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan?</li> </ol>	
		<i>Reliability</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kecermatan petugas melayani pelanggan</li> <li>2. Memiliki standar pelayanan yang jelas</li> <li>3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21) Apakah petugas memiliki keterampilan yang memadai?</li> <li>22) Apakah pelayanan SIPENDUKONLINE sudah memiliki standar pelayanan?</li> <li>23) Apakah petugas bisa mengoperasikan alat bantu dalam proses pelayanan?</li> </ol>	
		<i>Responsiveness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan</li> <li>2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat</li> <li>3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat</li> <li>4. Semua keluhan pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>24) Apakah masyarakat selalu direspon saat meminta pelayanan?</li> <li>25) Apakah petugas melakukan pelayanan dengan cepat?</li> <li>26) Apakah petugas melakukan pelayanan dengan tepat?</li> <li>27) Apakah keluhan masyarakat selalu direspon?</li> </ol>	

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator	Pertanyaan	Informan
		<i>Assurance</i>	<p>direspons oleh petugas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan</li> <li>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>28) Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?</li> <li>29) Apakah petugas memberikan jaminan biaya pelayanan?</li> </ol>	
		<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan</li> <li>2. Petugas melayani dengan sikap ramah</li> <li>3. Petugas menghargai setiap pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>30) Apakah petugas mendahulukan kepentingan masyarakat?</li> <li>31) Bagaimana sikap petugas dalam melayani masyarakat?</li> <li>32) Apakah petugas menghargai masyarakat yang meminta pelayanan?</li> </ol>	
3.	Sistem E-Government	<i>Technical</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi</li> <li>2. Teknologi</li> <li>3. Proses</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>33) Apakah sistem SIPENDUKONLINE mudah digunakan?</li> <li>34) Perangkat apa saja yang bisa mengakses aplikasi sistem SIPENDUKONLINE?</li> <li>35) Bagaimana proses pelayanan dengan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE?</li> </ol>	
		<i>Human</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai, tujuan, dan motivasi</li> <li>2. Staf dan keterampilan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>36) Apakah petugas dapat menjalankan sistem SIPENDUKONLINE dengan baik?</li> <li>37) Apakah ada pelatihan untuk</li> </ol>	

No	Fenomena Penelitian	Subfenomena	Indikator	Pertanyaan	Informan
		<i>Organizational</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem manajemen dan struktur</li> <li>2. Sumber daya lainnya</li> </ol>	<p>petugas dalam menggunakan sistem SIPENDUKONLINE?</p> <p>38) Bagaimana pemeliharaan sistem SIPENDUKONLINE?</p> <p>39) Apakah faktor yang mendukung keberhasilan sistem SIPENDUKONLINE?</p>	
4	Faktor Penghambat pelayanan <i>E-Government</i>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM</li> <li>2. Infrastruktur</li> <li>3. Kurangnya sosialisasi</li> <li>4. <i>Mindset</i> Masyarakat</li> </ol>	<p>40) Apa saja faktor penghambat pelayanan administrasi dengan SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang?</p>	

Sumber: Peneliti (2022)

### 1.23 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu teknik wawancara, pengamatan atau observasi dan dokumentasi. Penjelasan dari teknik pengambilan data menurut Moleong (2017: 186) antara lain:

a. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan untuk mengonfirmasi suatu kejadian atau kegiatan yang dialami Moleong (2017: 186). Wawancara dilakukan kepada informan penelitian dalam bentuk tanya jawab terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan menggunakan sistem SIPENDUKONLINE. Alat yang dibutuhkan dalam wawancara penelitian ini, yaitu alat perekam untuk membantu dalam pembuatan transkrip wawancara, alat tulis, kertas dan alat pendukung lainnya.

b. Observasi

Observasi merupakan langkah yang dilakukan untuk mengamati atau memperhatikan serta mencatat temuan langsung di lapangan yang menjadi fokus penelitian. Dalam pengamatan ini merupakan salah satu pembuktian dari data yang telah didapat yang dijadikan sebagai penguatan informasi yang telah diperoleh pada saat penelitian serta dengan mengamati sendiri berarti telah mengalaminya secara langsung proses atau peristiwanya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai catatan atau jejak rekam suatu kejadian baik itu tertulis atau tidak yang dijadikan sebagai pelengkap dan/ atau bukti

informasi yang telah berlalu serta dijadikan sebagai penguat dari informasi yang telah didapat pada saat wawancara.

#### **1.24 Teknik Keabsahan Data**

Pemeriksaan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik keabsahan data. Menurut Moleong (2017: 324) terdapat 4 kriteria keabsahan data. Berikut ini dijelaskan secara singkat mengenai teknik keabsahan data:

a. Kepercayaan (*Credibility*)

Menurut Moleong (2017: 324) kriteria kepercayaan ini berfungsi sebagai pengecekan terhadap penemuan sehingga tercapainya suatu kepercayaan serta dengan pembuktian akan penemuan yang telah didapat oleh peneliti terhadap kenyataan persepsi yang sedang ditelitinya. Dalam penelitian ini pengecekan kepercayaan dilakukan dengan tahap mengumpulkan berbagai informasi/data yang bersifat beragam dari penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama.

b. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan menurut Moleong (2017: 324) digambarkan dengan berdasarkan kepada pengalaman dari penemuan yang telah dilakukan serta bergantung pada kesamaan konteksnya. Dengan begitu peneliti harus dapat menyediakan informasi data deskriptif secukupnya untuk dapat memverifikasi pengalihan tersebut. Keteralihan dalam penelitian ini digunakan dengan mengumpulkan data yang variatif secukupnya melalui kejadian empiris pada pelaksanaan penyelenggaraan layanan adminduk tentang kesamaan konteks.

c. Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan menurut Moleong (2017: 325) adalah substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif ini terdapat persoalan sulit dikarenakan sangat bergantung kepada informan untuk menjawab instrumen penelitian dengan menceritakan keadaan yang sebenar-benarnya. Kebergantungan yang dikerjakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan cara pengamatan dan wawancara langsung kepada Pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang bidang layanan administrasi. Dari data yang telah diperoleh dilakukan pengulangan pada informan dan dokumentasi lainnya sehingga dapat benar-benar sama.

d. Kepastian (*Confirmability*)

Pemastian disini menurut Moleong (2017: 325) merupakan suatu peristiwa yang objektif artinya dapat dipercaya, faktual. Dalam penelitian ini untuk menguji kepastian dapat dilihat apabila jawaban informan satu sesuai dengan jawaban informan lainnya maka dengan begitu data tersebut dapat digunakan.

### **1.25 Teknik Analisis Data**

Pada tahap analisis data dilakukan secara terus menerus berdasarkan data informasi yang telah diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 246) aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai selesai sehingga data tersebut tidak dapat menghasilkan informasi lagi. Dalam

penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis interaktif.

Berikut ini dijelaskan mengenai tahapan analisis data, antara lain:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses memilih informasi pada suatu fokus perhatian tertentu yang telah diperoleh dari catatan penelitian dengan mengurangi bagian yang tidak diperlukan. Tahapan Reduksi data juga diartikan sebagai bentuk analisis yang mengurangi/membuang data yang tidak diperlukan dengan berbagai cara sehingga dapat ditarik kesimpulan tersebut menjadi fokus sehingga terverifikasi.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan data dari informasi yang telah didapat dan kemudian disusun berupa dokumen pendukung dengan memberikan adanya dokumen tersebut selanjutnya digunakan untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap selanjutnya setelah mereduksi data, yaitu menyajikan data. Display data dalam penelitian ini nantinya berupa transkrip wawancara dengan informan, catatan pengamatan/observasi lapangan dan dokumentasi.

c. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Tahap terakhir setelah menyajikan data yaitu dengan penarikan sebuah kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan bagian terpenting yang menjadi inti dari proses penelitian yang sedang dilakukan. Secara sederhana, data yang diperoleh selama penelitian harus diuji atau diverifikasi kebenaran, kekuatan kecocokannya.