

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakta empiris menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi reputasi yang sangat buruk. Banyak aparatur negara yang seharusnya menjadi pilar masyarakat terjerat dalam kasus hukum, dan konsep pemerintahan yang baik (good governance) yang selama ini dipromosikan ternyata hanya menjadi semacam slogan. Birokrasi yang rumit di Indonesia memberikan kesempatan bagi individu yang tidak bertanggung jawab untuk menawarkan "layanan" kepada masyarakat dengan meminta sejumlah uang sebagai imbalan, yang sering disebut sebagai pungutan liar (pungli) (Dewi & Oktariyanda, 2022). Pelayanan publik di Indonesia umumnya masih menghadapi berbagai kekurangan misalnya pelayanan publik yang ada cenderung lambat, mahal, rumit, dan melelahkan (Salam et al., 2022), lambat dalam memberikan respons atau penyelesaian terhadap kebutuhan masyarakat. Proses birokrasi yang kompleks, regulasi yang rumit, dan kurangnya koordinasi antarlembaga sering menjadi faktor penyebab lambannya pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, baik itu dalam hal administrasi, kesehatan, pendidikan, maupun kebutuhan lainnya (Shabrina, 2020). Biaya yang tinggi juga menjadi masalah dalam pelayanan publik di Indonesia. Beban finansial yang ditanggung oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik seringkali memberikan tekanan ekonomi yang signifikan. Tarif yang mahal, biaya tambahan yang tidak jelas, serta adanya praktik pungutan liar atau korupsi dalam proses pelayanan publik menjadi kendala yang menghambat aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat (Purnomo et al., 2020). Tentunya permasalahan publik juga terdapat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kesulitan akses menjadi masalah umum dalam administrasi kependudukan, Warga harus secara langsung mendatangi kantor Dukcapil untuk mengurus berbagai administrasi kependudukan, termasuk pembuatan KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. Kendala ini terutama dirasakan oleh mereka yang tinggal di daerah terpencil, jauh dari pusat administrasi, atau memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas. Selain itu, proses manual meningkatkan risiko kesalahan data yang dilakukan oleh manusia dalam pengolahan dan pencatatan data penduduk, mengganggu akurasi dan integritas data, serta berdampak negatif pada layanan publik dan hak-hak warga negara. Integrasi data kependudukan dengan sistem dan layanan pemerintah lainnya juga sulit dilakukan, menghambat efisiensi administrasi dan pengambilan keputusan yang berbasis data (Fitriameswari, 2022). Permasalahan pelayanan publik juga dirasakan dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan, seperti *Pertama*, pendekatan manual yang lambat menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan, menghambat mobilitas sosial, akses ke layanan publik, dan pemenuhan hak-hak warga negara. *Kedua*, kesulitan akses menghambat partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosial, ekonomi, dan politik, serta menyebabkan ketidakmerataan pelayanan publik. *Ketiga*, kesalahan data mengganggu keabsahan dokumen kependudukan, kesulitan membuktikan identitas, dan berdampak negatif pada perencanaan kebijakan pemerintah. Terakhir, kurangnya integrasi data menghasilkan kesenjangan dalam pelayanan publik, duplikasi data yang tidak efisien, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan berbasis data yang komprehensif. Semua ini berdampak pada efisiensi administrasi dan kualitas layanan publik, serta menghambat perencanaan strategis dan evaluasi kebijakan pemerintah (Fitriyani et al., 2022). Permasalahan pelayanan Administrasi kependudukan bisa terselesaikan dengan adanya inovasi yang dibuat untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Inovasi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil bisa dengan berbagai inovasi selain dengan pemanfaatan teknologi pendekatan

langsung bisa terhadap masyarakat bisa dilaksanakan dengan pelayanan jemput bola oleh dinas kependudukan dan catatan sipil. Layanan jemput bola kependudukan dan catatan sipil merupakan sebuah layanan yang dilakukan oleh petugas dari dinas kependudukan dan catatan sipil dengan cara mendatangi langsung ke lokasi seperti kecamatan, desa, dan lokasi strategis tempat masyarakat berkumpul. Inovasi pelayanan ini juga dilaksanakan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Batu.

Di Dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Batu terdapat program pelayanan jemput bola yang dilaksanakan terhadap masyarakat seperti, Mosgun Pelantas, Mosgun Pelampung, Mobil senyum, Jebol Pak Bahir, dan Jebol Mantan, Program-program ini merupakan inovasi dari yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu guna meningkatkan efektifitas pelayanan mereka terhadap masyarakat yang terhambat dalam mengurus surat-surat kependudukan di Kota Batu.

Mobil Serba Guna Pelayanan Lansia dan Disabilitas atau yang disingkat dengan (MOSGUN PELANTAS), merupakan pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota Batu. Layanan ini dikhususkan untuk masyarakat lansia, ODGJ dan Disabilitas dalam mengurus dokumen administrasi di kota Batu. Inovasi MOSGUN PELANTAS ini bertujuan untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya para lansia, ODGJ, dan disabilitas. Dalam menjalankan program ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bekerja sama dengan desa, kelurahan, PKK RW, Rumah Sakit, dan Sekolah – sekolah untuk mendukung inovasi ini. Pelaksanaan MOSGUN PELANTAS dilaksanakan secara terjadwal dalam pelayanan mobil keliling selama 4 hari dalam satu minggu, yang dimana khusus satu hari melayani lansia, ODGJ, dan Disabilitas. Dan tidak menutup kemungkinan apabila sewaktu-waktu dibutuhkan maka petugas dinas kependudukan dan catatan sipil kota Batu dapat segera mendatangi masyarakat untuk melakukan pelayanan terhadap lansia, ODGJ, dan

Disabilitas. Di kota Batu sendiri jumlah lansia, ODGJ, dan Disabilitas masih banyak yang belum terdaftar pada kependudukannya.

Data lansia, ODGJ, dan Disabilitas wajib memiliki identitas data kependudukan yang harus terekam di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Hal ini diatur dalam. Berikut merupakan rekapitan data lansia di kota Batu.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk Lansia

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan			
			Sudah KTP-el	Belum KTP-el	Meninggal	Pindah
1	Des 2021	918	-	-	-	-
2	Des 2022	924	25	843	55	1
3	Des 2023	942	76	419	428	1

Sumber: DISPENDUK CAPIL Kota Batu

Dari data diatas menunjukkan peningkatan jumlah data lansia dari tahun 2021 – 2023 yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL Kota Batu telah memiliki identitas KTP Elektronik. Pada bulan Desember 2021 data masyarakat yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL Kota Batu sebanyak 918 orang. Pada tahun 2022 jumlah lansia yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL meningkat menjadi 924 orang, dan pada tahun 2021 jumlah masyarakat yang memiliki KTP Elektronik sebanyak 924 orang. Kemudian pada tahun 2023 jumlah masyarakat yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL kota Batu meningkat menjadi 942 orang dan jumlah masyarakat yang sudah memiliki KTP Elektronik sebanyak 76 orang.

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk Disabilitas

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan				
			Sudah KTP- el	Belum KTP- el	Meninggal	Pindah	Belum Memiliki Dokumen
1	Des 2021	679	460	19	-	-	-
2	Des 2022	679	467	73	83	-	7
3	Des 2023	679	477	51	91		5

Sumber: DISPENDUK CAPIL Kota Batu

Data yang dihasilkan oleh Dispenduk Capil Kota Batu mengindikasikan adanya tren peningkatan dalam pendaftaran dan kepemilikan KTP Elektronik di kalangan penyandang disabilitas dari tahun 2021 hingga 2023. Pada Desember 2021, terdapat 679 penyandang disabilitas yang tercatat di Dispenduk Capil, dan dari jumlah tersebut, 460 orang (sekitar 67,7%) telah memiliki KTP Elektronik. Pada tahun 2022, jumlah penyandang disabilitas yang terdaftar mengalami penurunan menjadi 467 orang, namun ada peningkatan jumlah individu yang memperoleh KTP Elektronik menjadi 73 orang, meskipun proporsi mereka yang memiliki KTP Elektronik terhadap total yang terdaftar menurun secara signifikan. Pada tahun 2023, terjadi peningkatan kembali dalam jumlah penyandang disabilitas yang terdaftar, mencapai 477 orang, namun jumlah yang memiliki KTP Elektronik turun menjadi 51 orang. Meskipun ada upaya yang jelas dari pihak Dispenduk Capil Kota Batu untuk mendaftarkan dan menyediakan KTP Elektronik bagi penyandang disabilitas, data ini menunjukkan adanya fluktuasi yang signifikan dari tahun ke tahun, yang mungkin mencerminkan tantangan operasional, variasi dalam upaya pendaftaran, atau perubahan dalam prioritas kebijakan. Secara keseluruhan, meskipun terdapat peningkatan dalam

jumlah penyandang disabilitas yang terdaftar dan memiliki KTP Elektronik, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa seluruh penyandang disabilitas di Kota Batu mendapatkan akses yang setara terhadap layanan administrasi kependudukan.

Tabel 1. 3 Rekapitulasi Data Pemilik KTP-el untuk ODGJ

No.	Tahun	Jumlah	Keterangan				
			Sudah KTP- el	Belum KTP- el	Meninggal	Pindah	Belum Memiliki Dokumen
1	Des 2021	302	104	44	19	10	103
2	Des 2022	305	107	80	-	9	70
3	Des 2023	307	112	77		9	70

Sumber: DISPENDUK CAPIL Kota Batu

Dari data diatas menunjukkan peningkatan jumlah data ODGJ dari tahun 2021 – 2023 yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL Kota Batu telah memiliki identitas KTP Elektronik. Pada bulan Desember 2021 data masyarakat yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL Kota Batu sebanyak 302 orang, dan jumlah ODGJ yang memiliki KTP Elektronik sebanyak 104 orang. Pada tahun 2022 jumlah ODGJ yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL meningkat menjadi 305 orang, dan pada tahun 2022 jumlah masyarakat yang memiliki KTP Elektronik sebanyak 107 orang. Kemudian pada tahun 2023 jumlah ODGJ yang terdaftar di DISPENDUK CAPIL kota Batu meningkat menjadi 307 orang dan jumlah masyarakat yang sudah memiliki KTP Elektronik sebanyak 112 orang.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Batu, beberapa standar kualitas pelayanan sangat ditekankan. Profesionalisme

menjadi inti dari standar ini, di mana para pegawai diharapkan memiliki keterampilan dan komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Contoh konkret adalah pengurusan pindah domisili dan Kartu Keluarga (KK) yang dapat diselesaikan dalam waktu 30 menit, menunjukkan tingkat kemampuan yang tinggi. Selain itu, netralitas juga menjadi prinsip penting, di mana pegawai harus menjaga jarak dari segala bentuk politik dan pertarungan kekuasaan, sehingga pelayanan yang diberikan selalu profesional, jujur, adil, dan merata tanpa memihak. Berdaya guna juga ditekankan, di mana pelayanan harus dilakukan dengan penuh keadilan dan tanpa diskriminasi. Transparansi adalah kunci untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dan hal ini mencakup seluruh aspek manajemen pelayanan, termasuk kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pelaporan hasil kinerja. Terakhir, tata cara pelayanan yang sesuai dengan undang-undang menjadi pedoman utama, dengan penekanan pada pembaharuan pelayanan, peningkatan mutu kerja pegawai, dan pemahaman yang baik tentang prosedur pengurusan surat-surat serta pemahaman masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima (Natalia & Firdausi, 2018).

Dengan inovasi seperti pelaksanaan MOSGUN PELANTAS, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berupaya menciptakan pelayanan publik yang cepat, tepat, akurat, terbuka, dan adil bagi masyarakat, dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip profesionalisme, netralitas, berdaya guna, dan transparansi. Kendati demikian, ada beberapa hambatan seperti kebijakan administrasi yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip desentralisasi serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan surat-surat, yang perlu terus diatasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, masalah utama yang perlu diinvestigasi adalah: 'Bagaimana kualitas pelayanan catatan

kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS studi pada DISPENDUK CAPIL Kota Batu?'

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Peneliti bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS studi pada DISPENDUK CAPIL Kota Batu dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kota Batu. Adapun manfaat penelitian yaitu

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengetahuan dan wawasan terhadap kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS studi pada DISPENDUK CAPIL Kota Batu, Sehingga dapat menjadi rujukan didalam keilmuan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik, kualitas pelayanan dalam pelaksanaan MOSGUN PELANTAS.

1.3.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan dan juga sebagai bahan praktik dari pengetahuan yang didapat saat proses pembelajaran di perkuliahan.

1.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini.

1.4.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, termasuk layanan administratif dan jasa, yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga pendidikan tersebut untuk memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan ini melibatkan penyediaan sarana, perlengkapan, dan fasilitas yang diperlukan untuk

memberikan kepuasan kepada penerima layanan, dengan berlandaskan pada asas, prinsip, dan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Pelayanan administratif mencakup dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin Mengemudi (SIM), pajak, perijinan, dan dokumen administratif lainnya. Sementara itu, pelayanan jasa mencakup pelatihan, sertifikasi, pendidikan, dan layanan pendidikan lainnya yang sesuai dengan kebutuhan para pelaut. Keseluruhan pelayanan publik ini harus bertujuan menciptakan pemerintahan yang demokratis dan memberikan kepuasan kepada masyarakat (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

1.4.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, mencakup layanan fisik yang bersifat pribadi dan layanan administratif yang disediakan oleh organisasi, termasuk organisasi pemerintah. Kualitas pelayanan harus bersifat menyeluruh, dan kualitas dalam pelayanan terbentuk ketika pelayanan tersebut memuaskan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik seharusnya memiliki fokus utama untuk memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan, dan hal ini mencerminkan tujuan inti dari pelayanan publik yang pada dasarnya adalah menciptakan kepuasan masyarakat (Marande, 2017).

1.4.3. Pelayanan MOSGUN PELANTAS

Program Mobil Serba Guna Pelayanan Lansia dan Disabilitas (MOSGUN PELANTAS) adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batu. Program ini didesain khusus untuk memberikan pelayanan administrasi yang mudah diakses kepada masyarakat yang termasuk

dalam kategori lansia, Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ), dan Disabilitas. Tujuannya adalah untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada kelompok ini. MOSGUN PELANTAS melibatkan kerja sama dengan desa, kelurahan, PKK RW, rumah sakit, dan sekolah-sekolah sebagai mitra untuk mendukung program ini. Pelayanan ini dilaksanakan secara terjadwal selama 4 hari dalam seminggu, di mana salah satu hari di dalam jadwal tersebut diperuntukkan secara eksklusif bagi lansia, ODGJ, dan Disabilitas. Selain itu, petugas dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil juga dapat segera mendatangi masyarakat yang memerlukan pelayanan, sehingga memperluas aksesibilitas pelayanan kepada kelompok-kelompok tersebut yang belum terdaftar dalam basis data kependudukan kota Batu (Ifayanti et al., 2023).

1.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan konkret dan rinci tentang bagaimana suatu konsep atau variabel abstrak dalam sebuah penelitian akan diukur, diobservasi, atau diidentifikasi secara nyata. Ini adalah proses mentransformasikan konsep-konsep abstrak menjadi sesuatu yang dapat diukur atau diamati dalam praktik penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu : Menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Tjiptono & Chandra (2011). Dalam rangka mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut, peneliti menggunakan konsep dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono & Chandra (2011). Lima dimensi tersebut mencakup elemen-elemen seperti bukti fisik (*tangibles*),

kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

2. Bukti Fisik (*Tangibles*) pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.
3. Kehandalan (*Reliability*) pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.
4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.
5. Jaminan (*Assurance*) pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.
6. Empati (*Empathy*) pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.
7. Kendala Kualitas Pelayanan pelayanan catatan kependudukan berbasis Mosgun Pelantas di Kota Batu.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dapat digunakan untuk kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS studi pada DISPENDUK CAPIL Kota Batu dapat mencakup beberapa pendekatan dan teknik. Berikut adalah beberapa metode penelitian yang dapat diterapkan:

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dapat digunakan dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam terkait dengan kualitas pelayanan catatan kependudukan yang berbasis MOSGUN PELANTAS di DISPENDUK CAPIL Kota Batu. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana inovasi MOSGUN PELANTAS memengaruhi pelayanan catatan kependudukan serta bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan ini. Selain itu, penelitian ini akan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan yang disediakan oleh MOSGUN PELANTAS. Dengan memanfaatkan wawancara, observasi, dan analisis

dokumen, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang dampak MOSGUN PELANTAS pada layanan catatan kependudukan di Kota Batu serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.6.2 Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan MOSGUN PELANTAS, seperti petugas pelayanan, manajer program, dan masyarakat penerima layanan. Wawancara ini akan mencakup pandangan, pengalaman, serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS. Selain itu, observasi lapangan akan dilakukan untuk memahami proses pelayanan secara langsung, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat.

Sementara itu, sumber data sekunder akan melibatkan analisis dokumen resmi terkait, seperti peraturan daerah, pedoman pelaksanaan, dan laporan kinerja DISPENDUK CAPIL Kota Batu. Data historis yang mencakup perkembangan program MOSGUN PELANTAS dan catatan-catatan sebelumnya tentang kualitas pelayanan juga akan menjadi bagian dari sumber data sekunder. Kombinasi data primer dan sekunder akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di bidang catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS di Kota Batu serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

1.6.3 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dan instrumen pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian kualitas pelayanan catatan kependudukan berbasis MOSGUN PELANTAS studi pada DISPENDUK CAPIL Kota Batu. Berikut ini adalah beberapa contoh teknik dan instrumen pengumpulan data yang relevan:

1. Wawancara: Pengumpulan data akan melibatkan wawancara dengan berbagai pihak terkait, seperti petugas pelayanan MOSGUN PELANTAS, dan masyarakat penerima layanan. Wawancara akan dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur yang disusun sebelumnya untuk menjelaskan aspek kualitas pelayanan, pengalaman masyarakat, serta pandangan dan saran responden.
2. Observasi: Peneliti akan melakukan observasi lapangan untuk memahami pelaksanaan pelayanan secara langsung. Ini mencakup mengamati aktivitas di lapangan, interaksi antara petugas dan masyarakat penerima layanan, serta kondisi fisik tempat pelayanan. Observasi lapangan akan membantu dalam memahami aspek-aspek kualitas pelayanan yang dapat diamati secara langsung.
3. Analisis Dokumen: Analisis dokumen akan dilakukan dengan meneliti dokumen resmi terkait, termasuk peraturan daerah, pedoman pelaksanaan, laporan kinerja DISPENDUK CAPIL, serta catatan historis terkait program MOSGUN PELANTAS. Analisis dokumen ini akan memberikan informasi tentang kerangka kerja program, target, dan capaian yang telah dicapai sejauh ini.

1.6.4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian analisis data kualitatif, terdapat beberapa teknik yang umum digunakan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan conclusion drawing atau kesimpulan. Berikut penjelasan detail tentang teknik-teknik tersebut (Rijali, 2018):

Pertama, tahap reduksi data melibatkan beberapa langkah penting. Pertama, jika data yang dikumpulkan berupa wawancara atau data lisan, perlu dilakukan transkripsi rekaman tersebut menjadi teks tertulis. Selanjutnya, kumpulkan dokumen-dokumen terkait Pelayanan Mosgun Pelantas dan pelayanan kependudukan di Kota Batu, kemudian identifikasi informasi yang relevan untuk dianalisis.

Kedua, Display data (penyajian data) dengan beberapa metode. Pertama, identifikasi tema-tema yang muncul secara alami dari pengkodean terbuka yang telah dilakukan sebelumnya. Misalnya, tema seperti kecepatan layanan, kualitas pelayanan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya. Selanjutnya, gunakan grafik, tabel, atau diagram untuk menyajikan data secara visual. Misalnya, menggunakan diagram batang untuk membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap Anjungan Dukcapil Mandiri sebelum dan setelah implementasinya.

Terakhir, tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi. Interpretasikan temuan-temuan yang relevan dengan evaluasi pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri. Identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang diungkapkan oleh responden. Kemudian, berdasarkan temuan-temuan dan interpretasi tersebut, buatlah kesimpulan mengenai keberhasilan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kota Batu. Terakhir, gunakan metode triangulasi, seperti membandingkan temuan dengan data lain atau melakukan wawancara ulang dengan responden yang berbeda, untuk memverifikasi temuan yang telah ditemukan.