

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu organisasi publik yang memiliki peran strategi dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Layanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan administrasi mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh institusi dan diatur oleh hukum, yang berkaitan dengan penerbitan dokumen serta data kependudukan (Saputra et al., 2019). Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik dan penyelenggara pemerintahan. Tujuan dari layanan administrasi adalah untuk menjamin bahwa setiap masyarakat memiliki identitas hukum yang sah dan tercatat secara formal dalam sistem administrasi negara (Irfan, 2021). Layanan administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa tujuan dari adanya undang-undang ini guna mendorong kemampuan dalam pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, serta memastikan kebenaran data kependudukan .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa Negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya mulai dari tingkat nasional hingga tingkat terbawah yaitu desa, sehingga dalam konteks demokrasi keadilan pelayanan tersebut harus dipenuhi secara komprehensif. Instansi penyelenggara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai tujuan pembentukannya (Erlianti, 2019). Dengan adanya pelayanan administrasi dapat mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan urusan mereka dalam kebutuhan-kebutuhan administrasi yang menjadi sebuah tuntutan dasar harus dimiliki, Oleh karena itu, pelayanan publik harus diberikan secara optimal (Renia, 2020).

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah dalam meningkatkan mutu pelayanan serta menjamin keberlangsungan administrasi negara. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan memingkatkan citra positif pemerintah di hadapan masyarakat (Wahyono et al., 2019). Pelayanan publik di daerah masih menghadapi berbagai persoalan, sehingga kinerja sektor publik terus menjadi sorotan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, diperlukan pemenuhan tiga aspek utama, yaitu kepedulian terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan, pemberian tindakan terbaik dalam pelayanan, serta upaya memuaskan masyarakat. Keberhasilan pelayanan prima pada akhirnya bergantung pada bagaimana kemampuan, sikap, tindakan, dan tanggung jawab dapat diselaraskan dalam pelaksanaannya (Jimmy Arief Saud Parsaoran, n.d.)

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik melalui tiga aspek utama, Dispendukcapil Kabupaten Malang terus berupaya mengembangkan kualitas kinerja, baik melalui penguatan organisasi maupun peningkatan kompetensi sumber daya manusia, termasuk operator pelayanan. Upaya tersebut diperkuat dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjamin transparansi informasi layanan. Dengan adanya SOP, masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan dan pengurusan dokumen kependudukan, yang ditunjukkan melalui berbagai masukan positif dari pengguna layanan (Agitia, 2019).

Seiring dengan kemajuan teknologi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diharapkan untuk dapat adaptif terhadap perkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dengan memanfaatkan sistem digital sebagai pemberian layanan. Sesuai dengan Permendagri No. 19 tahun 2018 dijelaskan bahwa untuk meningkatkan pelayanan maka Dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus menyediakan *call center*, *website*, media informasi, dan layanan berbasis online (Herlinda, 2021). Maka dari itu layanan administrasi dapat diberikan secara sistematis, efektif dan efisien melalui layanan publik berbasis *E-government* (Syaputra, 2021).

Transformasi digital dalam pelayanan publik semakin diperkuat melalui regulasi, salah satunya Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses penyelenggaraan pelayanan

publik. Penerapan kebijakan tersebut diharapkan tidak hanya memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi sekaligus transparansi dalam tata kelola pemerintahan (Aprilya & Fadhlain, 2022).

Tuntutan era digital menjadikan pemerintah harus responsif dan mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam setiap aspek pelayanan. Dalam konteks administrasi publik, terutama pengelolaan dokumen kependudukan, diperlukan modernisasi berkelanjutan melalui penerapan strategi adaptif dan pendekatan yang lebih cepat kepada masyarakat. Inovasi menjadi salah satu langkah penting untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, dalam pelaksanaan Dispendukcapil Kabupaten Malang masih dihadapkan pada berbagai kendala dalam peningkatan layanan administrasi.

Seperti belum optimalnya kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran merupakan permasalahan yang serius. Rendahnya kesadaran ini sering kali diakibatkan oleh minimnya sosialisasi dan edukasi mengenai urgensi kepemilikan dokumen-dokumen tersebut (Wahyuni, 2023).

Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak memperoleh pencatatan resmi dalam sistem administrasi kependudukan. Hal ini dapat berdampak serius pada akses mereka terhadap berbagai layanan publik, seperti pendidikan, layanan kesehatan, dan kesejahteraan sosial, serta mengurangi efektivitas kebijakan publik yang berbasis data kependudukan. Berdasarkan data dari Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Malang Tahun 2023 menyatakan bahwa capaian penyelesaian dokumen kependudukan dapat dirinci sebagai berikut :

**Tabel 1 Presentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan Kabupaten Malang Tahun 2023**

No	Jenis Dokumen Kependudukan	Persentase Kepemilikan
1.	Kartu Keluarga	100%
2.	Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)	99,8%
3.	Kartu Identitas Anak (KIA)	45,37%
4.	Akta Perkawinan	100,00%
5.	Akta Perceraian	100,00%
6.	Akta Kelahiran	98,26%
7.	Akta Kematian	100,00%

*Sumber : Buku Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Malang Tahun 2023*

Berdasarkan *tabel 1.1* diketahui bahwa Pada tahun 2023, kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang secara umum menunjukkan hasil yang sangat baik. Hampir semua keluarga telah memiliki Kartu Keluarga (KK), dengan capaian 100%. Begitu juga dengan dokumen pencatatan sipil seperti akta perkawinan, akta perceraian, dan akta kematian yang semuanya tercatat sudah diterbitkan seluruhnya, menunjukkan tingkat layanan 100%. Akta kelahiran juga sudah dimiliki oleh sebagian besar masyarakat, dengan capaian 98,26%, yang mencerminkan tingginya kesadaran orang tua untuk mencatat kelahiran anak-anak mereka. Namun, capaian Kartu Identitas Anak (KIA) masih tergolong rendah, yakni baru mencapai 45,37%, sehingga perlu adanya upaya lebih lanjut untuk mendorong kepemilikan KIA secara merata. Sementara itu, data mengenai persentase kepemilikan KTP elektronik (e-KTP) hampir mencapai 98,8 % ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penduduk Kabupaten Malang yang wajib memiliki KTP telah melakukan perekaman dan

penerbitan KTP-el. Secara keseluruhan, kinerja administrasi kependudukan di Kabupaten Malang sudah cukup memuaskan, meskipun masih ada tantangan yang harus diatasi, terutama dalam meningkatkan kepemilikan dokumen bagi kelompok usia anak. Meski capaian sebagian besar dokumen telah optimal, masih ada tantangan dalam meningkatkan pemenuhan untuk KIA dan Akta Kelahiran, yang memerlukan perhatian lebih, seperti peningkatan edukasi masyarakat dan penyederhanaan prosedur pengajuan dokumen.

Kabupaten Malang masih menghadapi berbagai tantangan dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal. Beberapa permasalahan utama yang muncul antara lain: pertama, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi. Kedua, terbatasnya aksesibilitas terhadap layanan administrasi kependudukan. Masyarakat yang tinggal di daerah terpencil seringkali kesulitan dalam memakai layanan ini. Jarak yang jauh dari pusat layanan dan minimnya sarana transportasi menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan biaya dan waktu yang lebih. Bagi masyarakat yang kurang mampu, biaya transportasi serta waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi beban tersendiri. Akibatnya banyak masyarakat yang memilih untuk tidak mengurus dokumen tersebut, yang kemudian berdampak pada terbatasnya pemenuhan hak-hak mereka sebagai warga negara, seperti akses layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Ketiga, birokrasi yang dianggap berbelit-belit juga menjadi salah satu keluhan utama masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. (Oktavia et al., 2021).

Program yang diluncurkan antara lain program Jebol Anduk (Jemput Bola Adminduk), Ketan Ireng (Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng), Plat N (Pelayanan Kilat Dokumen Adminduk), DUPATARI (Dukcapil dan Pengadilan Agama Tanpa Ribet), SIPLAYBOYS (Sistem Pelayanan Adminduk Berbasis Android Play Store), SIPADUKA (Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting), KAKIKU BARU (KK, KTP, dan Identitasku Baru), SIPEDULI (Sistem Pelayanan Adminduk Online), serta Desaku Tuntas (Arifah, 2020). Dari berbagai program pelayanan publik

tersebut, peneliti menilai bahwa program Desaku Tuntas adalah salah satu program yang efektif dalam hal menjangkau pelayanan publik hingga ke level dasar.

Desaku Tuntas merupakan inovasi terbaru dari berbagai program pelayanan publik dari Dispendukcapil Kabupaten Malang kepada seluruh masyarakat kabupaten Malang melalui desa/kelurahan. Program ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, mencakup KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, KIA, serta surat pindah domisili. Salah satu fokus utama program ini adalah mendekatkan layanan administratif kepada masyarakat desa, sehingga mereka tidak perlu datang langsung ke pusat layanan, yang sering kali menjadi kendala, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil (Admin, n.d.).

Daerah terpencil adalah wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap pusat kegiatan ekonomi, pemerintahan, dan pelayanan publik akibat faktor geografis, infrastruktur, maupun sosial ekonomi. Menurut Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT), daerah terpencil merupakan bagian dari wilayah yang masih terisolasi dan sulit dijangkau oleh sarana transportasi serta komunikasi, sehingga memerlukan perhatian dan kebijakan khusus dalam pembangunan.

Dalam konteks pelayanan publik, daerah terpencil menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah karena keterbatasan akses tersebut menghambat pemerataan pelayanan dasar, termasuk administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, program inovatif seperti Desaku Tuntas hadir untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah yang sulit terlayani secara konvensional. Contoh wilayah terpencil di Kabupaten Malang yaitu :

**Tabel 2 Desa Terpencil yang ada di Kabupaten Malang**

No	Nama Desa	Nama Kecamatan
1.	Desa Banturejo	Kecamatan Ngantang
2.	Desa Ngantru	
3.	Desa Sidodadi	
4.	Desa Sidoasri	Kecamatan Sumbermanjing Wetan
5.	Desa Lebakharjo	Kecamatan Ampelgading
6.	Desa Sumberdem	Kecamatan Wonosari

*Sumber : Website JATIMTIMES*

Berbeda dengan program-program lainnya, program Desaku Tuntas memiliki keunggulan dalam hal jangkauan, karena lebih menargetkan masyarakat yang jauh dari jangkauan pusat dengan bekerja sama dengan pihak desa untuk melayani masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Program Desaku Tuntas diluncurkan sebagai bentuk dukungan terhadap visi dan misi Pemerintah Kabupaten tahun 2021-2026, khususnya dalam upaya meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan dasar, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Visi tersebut dijabarkan dalam misi pembangunan daerah yang menempatkan pelayanan publik sebagai salah satu prioritas dalam penyelenggara pemerintah yang responsif.

Dispendukcapil memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan, yang merupakan salah satu komponen utama pelayanan dasar masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selain itu, Dispendukcapil juga memiliki kewenangan dan infrastruktur yang memadai untuk melaksanakan fungsi registrasi penduduk dan pencatatan sipil secara langsung kepada masyarakat. Dengan demikian, pelibatan Dispendukcapil dalam program ini diharapkan dapat mempercepat capaian target kepemilikan dokumen kependudukan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang.

Program Desaku Tuntas memiliki tujuan serupa dengan program lainnya, yaitu untuk memfasilitasi pengurusan dokumen kependudukan meskipun dengan sasaran yang berbeda. Sebagai contoh, program Ketan Ireng yang bekerja sama dengan rumah sakit untuk memudahkan ibu yang baru melahirkan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, dan KIA tanpa datang langsung ke kantor pusat. Selain itu, program Jebol Anduk yang secara teknis hampir sama dengan Desaku Tuntas, hanya saja program Jebol Anduk staf Dispendukcapil datang langsung ke desa untuk memberikan pelayanan namun tidak dilaksanakan setiap hari. Terakhir program Dupatari yang bekerja sama dengan Pengadilan Agama yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk perubahan status usai perceraian.

Melalui program Desaku Tuntas, setiap desa dan kelurahan terlibat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti komputer, printer, dan akses internet untuk memudahkan pengelolaan data penduduk yang terintegrasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan menggunakan teknologi digital, data kependudukan dapat diperbarui secara real-time dan terhubung langsung dengan sistem pusat, yang mempersingkat proses verifikasi dan penerbitan dokumen (Adirama & Putra, 2024).

Namun demikian, apabila ditinjau secara lebih mendalam, munculnya program Desaku Tuntas menarik untuk dikaji secara kritis. Sebelum program ini diluncurkan, Dispendukcapil Kabupaten Malang telah memiliki program layanan administrasi lain yang memiliki tujuan serupa. Semua program tersebut memiliki orientasi yang sama, yaitu meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan serta memperluas jangkauan pelayanan. Keberadaan banyak program dengan tujuan serupa justru dapat menimbulkan duplikasi kerja, tumpang tindih kebijakan, serta pemborosan sumber daya. Dengan adanya kemiripan tersebut, muncul pertanyaan mengenai mengapa pemerintah daerah memilih untuk meluncurkan program baru, alih-alih memperkuat atau memperbarui program yang telah ada sebelumnya.

Dinamika politik dan birokrasi daerah juga turut memengaruhi lahirnya program baru. Dalam praktik pemerintahan daerah, inovasi sering kali tidak hanya didorong oleh kebutuhan teknis administratif, tetapi juga sebagai bentuk simbolik untuk menunjukkan kinerja dan inovasi kepala daerah atau instansi tertentu. Fenomena ini menggambarkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak selalu berangkat dari hasil evaluasi mendalam terhadap efektivitas program sebelumnya, melainkan dari keinginan untuk menampilkan program unggulan yang dapat memperkuat citra pemerintahan daerah. Akibatnya, banyak program baru lahir dengan nama dan kemasan berbeda, tetapi memiliki orientasi yang sama, sehingga berpotensi menimbulkan tumpang tindih kebijakan dan kurangnya kesinambungan antarprogram.

Meskipun demikian, analisis terhadap dinamika kebijakan tersebut dalam penelitian ini hanya digunakan sebagai konteks pendukung untuk memahami latar pelaksanaan program Desaku Tuntas. Fokus utama penelitian ini tidak diarahkan pada aspek kebijakan, melainkan pada efektivitas pelaksanaan program Desaku Tuntas dalam mewujudkan pelayanan prima di bidang administrasi kependudukan. Dengan kata lain, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana pelaksanaan program tersebut berjalan secara optimal dalam mencapai tujuannya, ditinjau dari aspek ketepatan sasaran, pencapaian hasil, dan manfaat yang dirasakan masyarakat. Melalui analisis efektivitas ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kontribusi program Desaku Tuntas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang, sekaligus memberikan masukan bagi pengembangan kebijakan pelayanan kependudukan yang lebih efisien dan berkelanjutan.

Dalam teori efektivitas yang dipaparkan oleh Richard M. Steers dalam buku "*Efektivitas Organisasi*" (1985) menyampaikan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada. Steers menjelaskan bahwa efektivitas mencakup pencapaian output yang diharapkan dari input yang digunakan, tanpa menimbulkan tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Steers menekankan pada pentingnya sistem

dalam mencapai tujuan tersebut, di mana efektivitas diukur berdasarkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dan mencapai hasil yang diinginkan sesuai kebutuhan masyarakat. Hal ini penting karena masyarakat yang puas cenderung lebih loyal dan percaya terhadap penyedia layanan pemerintah dalam konteks pelayanan publik (Riani, 2021).

Pelayanan prima harus diwujudkan dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama, sehingga setiap warga dapat merasakan layanan yang optimal. Sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik idealnya dilakukan secara baik dengan prosedur yang sederhana, cepat dan tidak rumit, mampu diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, memberikan akses mudah, serta menjamin yang mudah dijangkau serta dapat memanfaatkan teknologi informatika. Dengan demikian, kepuasan dalam pelayanan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik yang konstruktif, yang pada gilirannya dapat membantu penyedia layanan meningkatkan kualitas dan inovasi teknologi.

— Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik telah mengubah secara drastis cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Teknologi informasi dan internet telah mempermudah dan mempercepat akses ke layanan publik. Contohnya, layanan administratif seperti pembuatan KTP, KK, dan pengurusan izin usaha sekarang bisa dilakukan secara online, yang menghemat waktu dan biaya dibandingkan dengan metode manual. Selain itu, teknologi meningkatkan transparansi dalam administrasi pemerintahan, dengan data dan informasi yang dapat diakses oleh publik, yang pada gilirannya mendorong akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. *E-Government* adalah salah satu contoh implementasi teknologi yang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional pemerintah tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik melalui layanan yang lebih responsif dan transparan. Secara keseluruhan, integrasi teknologi dalam pelayanan publik mendukung pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan inklusif (Heriyanto, 2022).

Namun dalam pelaksanaan *E-Government* masih terdapat tantangan yang menjadi kendala, seperti, kurangnya tingkat literasi teknologi informasi di

kalangan aparatur pemerintah masih menjadi hambatan, sehingga diperlukan perekrutan pegawai dengan latar belakang pendidikan teknologi informasi serta penambahan anggaran yang merata dan berkelanjutan di setiap satuan kerja perangkat daerah (SKPD) (Nurlaila et al., 2024). Upaya peningkatan pelayanan prima telah dilakukan, misalnya edukais masyarakat terkait penggunaan aplikasi layanan. Namun, keterbatasan jaringan internet dan kurangnya kompetensi layanan publik belum dapat berjalan secara efektif.

Masyarakat sebagai penikmat layanan tentunya harus paham bagaimana program-program itu di laksanakan, apalagi dengan kemajuan teknologi dan perkembangan zaman, harapannya masyarakat mampu mengaplikasikan program melalui digital seperti *smartphone*. Instansi sebagai pemberi layanan tentu harus tau kebutuhan dan permintaan masyarakat. Mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan *smartphone* dalam mengaplikasikan program, dan memberi pemahaman akan efisiensi waktu dalam memberi pelayanan.

— Maka dari itu fokus dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana **“Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”** dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penggunaan layanan digital atau *E-Government*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa faktor penghambat dalam menunjang Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desa Ku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis yang signifikan dalam konteks efektivitas dan pelayanan publik. Dalam perspektif efektivitas Program Desaku Tuntas bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat desa, sehingga memudahkan akses terhadap dokumen kependudukan yang sering kali menjadi kendala bagi warga, terutama di daerah terpencil. Penelitian menunjukkan bahwa program ini tidak hanya efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap pemahaman masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan.

Sementara dalam perspektif pelayanan publik program Desaku Tuntas dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat desa, yang sejalan dengan prinsip dasar pelayanan publik yang menekankan pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks hal ini pelayanan publik memberikan kerangka untuk mengevaluasi seberapa baik program Desaku Tuntas dalam memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang cepat, transparan dan responsif. Hasil dari penelitian ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan teori pelayanan publik dengan memberikan bukti empiris mengenai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas teori pelayanan publik yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk menambah wawasan pengetahuan tentang layanan administrasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terkhususnya pada program Desaku Tuntas. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan juga meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan melalui sosialisasi. Pelayanan yang terintegrasi memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen administrasi dalam satu kunjungan, mempercepat proses pengurusan, dan memastikan data kependudukan tetap akurat dan terkini melalui responsif terhadap perubahan status. Serta dapat bisa dijadikan referensi jika ingin meneliti tentang layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terkhususnya pada program Desaku Tuntas.

#### **1.5 Definisi Konseptual**

Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1.5.1 Efektivitas**

David J. Lawless mengemukakan teorinya tentang efektivitas dalam bukunya yang diterbitkan pada tahun 1997. Dalam karya tersebut, yang dirujuk dalam buku "*Organizational Behavior*" oleh Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, menekankan berbagai dimensi dan pendekatan untuk mengevaluasi efektivitas organisasi. Lawless mengidentifikasi beberapa dimensi utama untuk mengukur efektivitas, yaitu produktivitas, fleksibilitas, profitabilitas, dan pengembangan sumber daya manusia. Produktivitas berkaitan dengan output atau hasil yang dihasilkan oleh organisasi dibandingkan dengan input yang digunakan, sedangkan fleksibilitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan. Profitabilitas mengukur keuntungan finansial organisasi, sementara pengembangan sumber daya manusia mengevaluasi kemampuan organisasi dalam mengembangkan dan memanfaatkan keterampilan serta potensi karyawannya.

Selain itu, beberapa pendekatan utama untuk menilai efektivitas organisasi yaitu Pendekatan sasaran (*goal approach*) mengukur efektivitas berdasarkan sejauh mana tujuan organisasi tercapai. Pendekatan sistem (*systems approach*) menilai efektivitas berdasarkan kemampuan organisasi untuk memperoleh, memproses, dan menggunakan sumber daya secara efisien. Pendekatan pemangku kepentingan (*stakeholder approach*) mengevaluasi efektivitas dari perspektif pemenuhan kebutuhan dan harapan berbagai pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, pemasok, pemegang saham, dan komunitas. Pendekatan nilai-nilai kompetitif (*competing values approach*) menekankan pentingnya keseimbangan antara berbagai nilai dan kepentingan yang mungkin bertentangan dalam organisasi (Suryani & FoEh, 2018).

Menurut Subagyo (2000) indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas program (Jibril, 2017), dengan fokus pada kejelasan dan struktur yang lebih baik, yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program: indikator ini digunakan untuk menilai apakah program mampu menjangkau sasaran yang sesuai dengan rencana awal. Dengan demikian, pengukuran dilakukan untuk melihat ketercapaian antara peserta program dengan target yang telah ditentukan.
2. Sosialisasi Program: indikator ini menekankan pada sejauh mana pelaksana program mampu menyebarluaskan informasi terkait pelaksanaan program. Hal tersebut penting untuk memastikan bahwa informasi program dapat didistribusikan dengan baik dan diterima oleh pihak yang relevan.
3. Tujuan Program: indikator ini digunakan untuk menilai keberhasilan program dalam mencapai sasaran yang telah direncanakan. Dengan demikian, pengukuran difokuskan pada kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang telah ditentukan.

4. **Pemantauan Program:** pemantauan dilakukan setelah program selesai guna memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana serta memperhatikan kebutuhan peserta. Kegiatan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana program memberikan dampak dan efektivitas, serta sebagai dasar untuk melakukan perbaikan apabila diperlukan.

Dimensi efektivitas program dapat diukur melalui sejumlah indikator, antara lain: (1) sejauh mana tujuan program dirumuskan secara jelas, (2) kejelasan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan, (3) kekuatan perumusan kebijakan program, (4) ketepatan dalam penyusunan program, (5) ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, (6) efektivitas operasional yang dijalankan, (7) efektivitas fungsi program, (8) keberhasilan pencapaian tujuan, (9) keberhasilan pencapaian sasaran, dan (10) kontribusi efektivitas individu dalam mengimplementasikan kebijakan program (Pane et al., 2020).

Setiap kegiatan dapat dikatakan efektif apabila dilaksanakan secara optimal sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Pencapaian tujuan yang diharapkan dapat terwujud ketika sumber daya digunakan dengan tepat, sehingga hasil yang diperoleh berhasil guna selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan.

### **1.5.2 Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi masyarakat. Undang-undang ini menekankan prinsip-prinsip seperti kesederhanaan, kejelasan, dan keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penyelenggara pelayanan publik juga memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar, memberikan informasi yang jelas, dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Menurut Denhardt & Denhardt dalam buku *The New Public Service, Serving not Steering*, dijelaskan bahwa pelayanan publik dalam bentuk Pelayanan Publik Baru tidak seharusnya dijalankan layaknya perusahaan, melainkan dilaksanakan secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif,

jujur, dan akuntabel (Denhardt & Denhardt, 2015). Paradigma ini menekankan pada kepentingan publik sebagai landasan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, yang menjadi wujud dari nilai-nilai demokrasi (Soselissa & Puturuhu, 2021).

Pemerintah dianggap berjalan baik apabila pelayanan publik difokuskan pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja dan pelayanan tidak boleh hanya sebatas rutinitas, tetapi harus menekankan prinsip kebaikan, kualitas, dan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat.

Tujuan dari adanya pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efisien, berkualitas, dan adil. Selain itu, pelayanan publik juga berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses. Hal ini dilaksanakan dengan mengedepankan prinsip transparansi dan akuntabilitas, di mana setiap keputusan dan proses pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk mendorong efisiensi dalam penggunaan sumber daya, membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan. Dengan demikian, pelayanan publik juga berkontribusi pada pencapaian tujuan pembangunan nasional dan perbaikan kualitas birokrasi, yang pada akhirnya mengurangi ketimpangan sosial dan ekonomi dalam masyarakat.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, prinsip-prinsip pelayanan publik mencakup kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, ketepatan, kemudahan akses transparansi serta partisipasi. Apabila prinsip-prinsip ini dijalankan, pelayanan publik dapat terselenggara secara efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (Hardiyansyah, 2011:24) adalah:

1. Pelayanan Pemerintahan, yakni bentuk pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan tugas-tugas umum pemerintahan, misalnya pembuatan KTP, SIM, Perizinan dan pembayaran pajak.
2. Pelayanan Pembangunan, yang menekankan penyediaan sarana dan prasarana untuk mendukung aktivitas masyarakat, termasuk pembangunan jalan, jembatan dan infrastruktur lainnya.
3. Pelayanan Utilitas, yang mencakup penyediaan layanan dasar masyarakat seperti listrik, air bersih, telekomunikasi.
4. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan, yang berfokus pada penyediaan kebutuhan pokok, mulai dari bahan pangan, energi hingga perumahan.
5. Pelayanan Kemasyarakatan, yang mengarah pada kegiatan social seperti layanan Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, hingga Lembaga pemasyarakatan.

### **1.5.3 E-Government**

Dalam konteks modernisasi pemerintahan, lahirlah konsep *E-Government*, yakni upaya untuk menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 Tentang SPBE, yang mengarahkan pemerintah untuk menata manajemen serta proses kerja dengan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Clay G. Weslatt tahun 2007 mendefinisikan *E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien dan memperkuat akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat (Nadila, 2021).

Selaras dengan pengertian *E-Government*, Prinsip-prinsip *E-Government* mencakup berbagai nilai dasar yang menjadi landasan dalam penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut adalah beberapa prinsip utama dalam *E-Government*:

1. **Transparansi** : Prinsip transparansi mengacu pada keterbukaan informasi yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan akses yang jelas dan mudah dipahami

mengenai kebijakan, anggaran, serta proses pengambilan keputusan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi praktik korupsi dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintahan.

2. Akuntabilitas : Akuntabilitas memastikan bahwa pemerintah dapat mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil dalam pelayanan publik. Dalam *E-Government*, ini tercermin dalam kemampuan masyarakat untuk memantau dan mengakses informasi terkait pelayanan yang mereka terima, serta proses administrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah.
3. Efisiensi dan Efektivitas : *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, proses administratif yang sebelumnya memakan waktu dan sumber daya dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan biaya yang lebih rendah, sehingga menciptakan layanan yang lebih optimal bagi masyarakat.
4. Aksesibilitas : Prinsip aksesibilitas menjamin bahwa layanan pemerintah dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa terkendala oleh jarak, waktu, atau kemampuan teknologi. Layanan berbasis *E-Government* harus dapat diakses melalui berbagai platform, seperti situs web atau aplikasi, untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkannya dengan mudah.
5. Partisipasi Publik : *E-Government* mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan proses pemerintahan. Dengan menyediakan platform digital yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan, mengajukan pertanyaan, atau menyampaikan keluhan, pemerintah dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi publik.
6. Keamanan dan Privasi : Keamanan data dan privasi merupakan prinsip yang sangat penting dalam *E-Government*, mengingat banyaknya data pribadi dan informasi sensitif yang diproses. Sistem *E-Government* harus dilengkapi dengan proteksi yang kuat terhadap ancaman

peretasan dan penyalahgunaan data pribadi, guna memastikan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

7. Inovasi : Prinsip inovasi menekankan pentingnya adopsi teknologi terbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah harus terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi terbaru untuk memperbaiki dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat, termasuk melalui penggunaan kecerdasan buatan, big data, dan teknologi lainnya.
8. Keterpaduan dan Integrasi : *E-Government* harus bersifat terintegrasi, artinya berbagai layanan dan data yang ada di instansi pemerintah dapat saling terhubung dan berkolaborasi. Sistem yang terintegrasi memungkinkan pertukaran informasi antar instansi lebih cepat dan efisien, serta mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang diperlukan (Azizah & Najicha, 2022).

#### **1.5.4 Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Menurut James A.F. Stoner Sistem Manajemen di Sekolah Administrasi Bisnis Gabelli di Universitas Fordham Stoner menyatakan bahwa pelayanan administrasi adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau unit administrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif (Gafar, 2022).

Dalam Peraturan Dalam Negeri No 7 tahun 2019 pelayanan Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan serta pembangunan lain.

## **1.6 Definisi Operasional**

Variabel yang digunakan untuk mengukur atau menganalisis Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu :

- a. Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Program Desaku Tuntas untuk Mewujudkan Pelayanan Prima
  1. Ketepatan sasaran dan tujuan program Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan
  2. Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam program Desaku Tuntas
- b. Tahapan dalam Layanan Desaku Tuntas
  1. Pelaksanaan Layanan Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan
  2. Jumlah Ajuan program Desaku Tuntas dalam Layanan Administrasi Kependudukan
- c. Keandalan Teknologi dalam menunjang efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui program Desaku Tuntas
  1. Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI)
  2. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)
- d. Faktor penghambat dalam dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
  1. Faktor Internal dalam dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
  2. Faktor Eksternal dalam dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif dipilih karena

dianggap mampu menggali dan memahami fenomena secara mendalam pada objek yang diteliti yang kondisinya alamiah. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2013) dalam bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrument utama, teknik triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian ini memakai desain kualitatif karena diperlukan untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang sedang terjadi. Sejalan dengan penjelasan Sugiyono dalam *Memahami Penelitian Kualitatif* (2015), metode ini bertujuan untuk meneliti objek dalam kondisi yang alamiah.

Metode kualitatif memungkinkan pemahaman fenomena dari sudut pandang subjek yang juga memberikan fleksibilitas dalam pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan analisis dokumen yang memungkinkan peneliti untuk mengadaptasi pendekatan berdasarkan kondisi lapangan. Selain itu, penelitian kualitatif dapat mengungkap faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program seperti sosialisasi, ketepatan sasaran, respon masyarakat yang terkadang sulit diidentifikasi dengan metode kuantitatif. Dengan demikian, Penelitian kualitatif tidak hanya memberikan gambaran tentang hasil program tetapi juga menjelaskan bagaimana dan mengapa program tersebut berhasil atau tidak dalam mencapai tujuannya.

### **1.7.2 Sumber Data**

#### **a. Data Primer**

Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dengan penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling atau memilih anggota populasi berdasarkan kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian kepada 3 orang yang mengetahui dan melaksanakan langsung program Desaku Tuntas sebagai sumber informasi, meliputi Staf Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Kependudukan, serta Staf Layanan Desaku Tuntas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berperan langsung dalam menanggung program Desaku Tuntas serta menyimpan data

capaian setiap tahunnya yang merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan dampak program tersebut. Sedangkan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Kependudukan merupakan bidang yang memunculkan inovasi terkait program Desaku Tuntas serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat, selain itu bidang ini juga yang menerima langsung Surat Keputusan mengenai program Desaku Tuntas. Terakhir staff layanan yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan mengenai prosedur serta faktor-faktor penghambat yang dihadapi.

#### **b. Data Sekunder**

Pengambilan data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data yang didapat melalui media perantara. Seperti bukti catatan, atau laporan yang telah tersusun dalam arsip maupun buku, surat kabar, ataupun dapat diperoleh dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang seperti,

1. Laporan Kinerja Triwulan merupakan Dokumen yang merangkum dan mengevaluasi kinerja dalam periode tiga bulan. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pencapaian, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program dan kegiatan selama triwulan.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) program Desaku Tuntas
3. Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Nomor 188.45/KEP/336/35.07.107/2022 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022
4. Surat Keputusan (SK) Bupati Malang Nomor 188.45/607/kep/35.07.013/2022 Tentang Petugas Registrasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan

6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
7. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
9. Dokumen Capaian Implementasi Desaku Tuntas 2023 dan 2024

### **1.7.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek atau situasi yang sedang diteliti. Observasi dapat dilakukan dalam bentuk partisipatif, di mana peneliti ikut serta dalam aktivitas yang diamati, atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung. Observasi akan dilakukan terhadap alur dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan dalam program Desaku Tuntas, termasuk langkah-langkah yang diambil oleh petugas dalam melayani masyarakat. Waktu penyelesaian layanan juga akan diamati untuk menentukan apakah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi dampak program Desaku Tuntas terhadap masyarakat. Terakhir, faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas program pelaksanaan layanan administrasi kependudukan, akan diidentifikasi untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas program tersebut.

#### **b. Wawancara**

Dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai kondisi layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Malang. Kegunaan dari wawancara ini nantinya adalah agar peneliti mendapatkan data dan informasi yang akurat secara langsung dari narasumber yang telah diwawancarai seperti:

#### **Tabel 3 Narasumber yang di Wawancarai**

No	Subjek	Pertanyaan
1.	Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selama ini, program apa saja yang diluncurkan oleh bidang Anda untuk mempercepat dan mempermudah administrasi kependudukan?</li> <li>2. Sejauh mana program yang diluncurkan dapat menunjang peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan?</li> <li>3. Bagaimana cara DISPENDUK memastikan bahwa masyarakat di desa benar-benar tahu dan paham tentang adanya program Desaku Tuntas? Apakah ada strategi khusus untuk menyosialisasikannya?</li> </ol>
2.	Staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selama tahun 2023 sampai 2024, berapa jumlah dokumen kependudukan yang berhasil diterbitkan melalui program Desaku Tuntas?</li> <li>2. Sejauh mana program Desaku Tuntas membantu mempercepat atau menyederhanakan proses layanan administrasi bagi masyarakat desa?</li> <li>3. Apakah program ini sudah bisa dikatakan efektif? Kalau iya, apa indikator atau alasan utamanya? Kalau belum, apa yang masih menjadi tantangan?</li> </ol>
3.	Staf pelaksana Program Desaku Tuntas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Mekanisme atau prosedur layanan Desaku Tuntas?</li> <li>2. Apa saja Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program Desaku Tuntas?</li> </ol>
4.	Petugas Registrasi Desa (PRD)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dari pengalaman Anda, apakah pelaksanaan program Desaku Tuntas di desa sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh DISPENDUK?</li> <li>2. Apa saja yang sudah dilakukan oleh desa untuk membantu masyarakat memahami layanan ini?</li> </ol>

		Apakah ada kegiatan sosialisasi, pendampingan, atau media informasi yang digunakan?
5.	Masyarakat pengguna layanan Desaku Tuntas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah saudara/i mengetahui program Desaku Tuntas ini?</li> <li>2. Bagaimana tanggapan saudara/i tentang program Desaku Tuntas?</li> <li>3. Bagaimana kualitas pelayanan dan apakah program ini membantu meningkatkan kualitas hidup di desa dalam hal waktu biaya dan kemudahan akses?</li> </ol>

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen. Teknik pencarian data menggunakan data yang diambil dari media-media yang ada seperti buku, catatan, surat kabar, gambar, dan semua bentuk dokumentasi baik yang tercatat maupun tidak tercatat. Penelitian ini menggunakan dokumentasi untuk mencari data dan dokumen yang dibutuhkan di dinas dan instansi terkait untuk kelengkapan penyusunan laporan mengenai judul yang telah dibuat meliputi :

1. Laporan Kinerja Tribulan : Dokumen yang merangkum dan mengevaluasi kinerja dalam periode tiga bulan. Laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pencapaian, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program dan kegiatan selama triwulan.
2. Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang 188.45/KEP/336/35.07.107/2022 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2022
3. Surat Keputusan (SK) Bupati Malang Nomor 188.45/607/kep/35.07.013/2022 Tentang Petugas Registrasi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang

4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan
5. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
6. Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
8. Dokumen Capaian Implementasi Desaku Tuntas 2023 dan 2024

#### **1.7.4 Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

#### **1.7.5 Subyek Penelitian**

Subjek penelitian ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang antara lain :

1. Staf Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP)
2. Staf Bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan (PIAK)
3. Staff pelaksana Program Desaku Tuntas
4. Petugas Registrasi Desa (PRD)
5. Masyarakat pengguna layanan Desaku Tuntas

#### **1.7.6 Teknik Analisa Data**

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2020:133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

##### **a. Reduksi Data**

Tahap reduksi data merupakan proses penting dalam analisis kualitatif, di mana peneliti menyeleksi, menyederhanakan data dengan membuang

informasi yang tidak relevan agar lebih terarah pada fokus penelitian. Reduksi data dimulai sejak pengumpulan data dilakukan, kemudian peneliti merangkum hasil wawancara dan menyaring sesuai dengan kebutuhan peneliti khususnya terkait Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan untuk mewujudkan Pelayanan Prima dalam Sektor Publik.

#### **b. Penyajian Data**

Data dapat disajikan melalui berbagai bentuk seperti narasi, grafik, tabel, maupun bagan. Penyajian tersebut bertujuan untuk menata dan mengorganisasi data ke dalam pola hubungan tertentu, sehingga informasi dapat mudah dipahami.

#### **c. Penarikan Kesimpulan**

Pada tahap ini, peneliti memastikan bahwa hasil analisis yang diperoleh benar-benar merujuk pada tujuan penelitian, dengan tetap mengacu pada data yang telah di reduksi dan disajikan sebelumnya. Dalam konteks efektivitas layanan administrasi kependudukan, tahap ini berperan dalam mencari makna data yang dikumpulkan, baik dari hasil interaksi masyarakat dengan petugas maupun dari evaluasi terhadap prosedur yang ada. Dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan dalam data yang terkumpul, petugas dapat menarik kesimpulan mengenai kualitas layanan yang diberikan, serta mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Proses ini sangat krusial untuk mewujudkan pelayanan prima dalam sektor publik, karena memungkinkan adanya penyesuaian kebijakan dan prosedur guna meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.