

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan terhadap publik menjadi permasalahan kebijakan dan keputusan yang semakin perlu disoroti karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung lambat dan seperti “berjalan di tempat”, sedangkan Pengaruh pelayanan publik yang berkualitas meluas ke berbagai bidang kehidupan masyarakat. Pada sektor politik, efektivitas layanan menjadi garda terdepan dalam memperbaiki hubungan antara masyarakat dan pemerintah, dimana layanan yang prima akan berbanding lurus dengan meningkatnya kepercayaan publik terhadap otoritas pemerintah. Buruknya implementasi layanan publik oleh pemerintah pusat maupun daerah, berkontribusi langsung terhadap tingginya ketidakpercayaan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik adalah indikator paling penting yang menentukan persepsi masyarakat terhadap keberhasilan atau kegagalan sebuah tatanan pemerintahan. Krisis kepercayaan ini dapat diukur dengan intensitas protes dan demonstrasi dari masyarakat yang cenderung tidak sehat dan menunjukkan ketidakpuasan publik terhadap pemerintahnya. (Jannah, 2024)

Pelayanan publik merupakan sebuah tindakan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam hal ini pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tentunya setiap penduduk membutuhkan berbagai jenis pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitasnya salah satunya yakni pelayanan pada bidang administrasi kependudukan (Abarca, 2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi pelayanan yang krusial sebagaimana untuk membangun pemerintah daerah yang peduli dalam mengelola data kependudukan. Selain itu kalitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi dasar pelayanan yang menjamin setiap masyarakat di lingkungan pemerintahan setempat memiliki identitas yang terjamin sebagai warga negara indonesia. Berlandaskan pada UU No. 23 Tahun 2006 dan revisi terbarunya dalam UU No. 24 Tahun 2013, yang

menjadi dasar hukum penyelenggaraan kualitas layanan publik di Indonesia, bahwa tujuan utama dari peraturan tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik kualitas pengelolaan data kependudukan maupun memvalidasi keakuratan data kependudukan. Kebenaran data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, KTP (Kartu Tanda Penduduk), KIA (Kartu Identitas Anak), dan akta catatan sipil lainnya seperti akta kematian dan akta pernikahan (Huda, 2024)

Administrasi kependudukan memiliki posisi yang sangat tinggi karena mencakup siklus hidup individu, mulai dari kelahiran hingga kematian. Luasnya ruang lingkup ini menjadikan peningkatan kualitas layanannya sebagai prioritas dalam sektor publik. Selaras dengan itu, pemerintah melalui UU Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai upaya penataan dan penertiban dokumen melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi kependudukan. Hasil dari pengelolaan ini tidak hanya digunakan untuk pelayanan publik, tetapi juga menjadi fondasi dan landasan bagi pembangunan berkelanjutan di berbagai sektor yang dikemabngakan oleh pemerintah. (Supryani & Setyowati, 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berperan sebagai representasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan di 34 provinsi, 416 Kabupaten, dan 98 kota di seluruh Indonesia. Cakupan layanannya meliputi penerbitan dokumen utama seperti KTP-el, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, hingga Surat Pindah Domisili dan berbagai dokumen kependudukan yang lain. Namun, mutu pelayanan yang dihasilkan cenderung variatif antar wilayah meskipun secara nasional telah ditetapkan standar mutu pelayanan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tantangan internal pemerintahan daerah, kendala umum di lapangan, serta keberagaman kapasitas tiap instansi dalam mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan dan regulasi-regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. (Supryani & Setyowati, 2023)

Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki korelasi yang signifikan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, optimalisasi kualitas layanan dapat diwujudkan melalui penguatan serta pemerataan sarana dan prasarana. Fenomena ini mengindikasikan bahwa pembangunan infrastruktur fisik harus dibarengi dengan efektivitas pelayanan guna menstimulasi taraf hidup masyarakat secara berkelanjutan, terutama bagi mereka yang berada di wilayah pelosok (ANQEP, 2016). Kesuksesan sektor pembangunan nasional berbanding lurus dengan kualitas kinerja para aparatur sipil pemerintah. Mengingat fungsinya yang sangat vital, Aparatur Sipil Negara memegang kendali strategis dalam mengarahkan dan memastikan tercapainya tujuan-tujuan pembangunan yang telah direncanakan pemerintah. (Farida & Ambarwati, 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi di bawah naungan Kementerian Dalam Negeri yang mengemban mandat dalam menyelenggarakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Tugas pokok instansi ini meliputi pendaftaran administrasi, pencatatan sipil, serta pengelolaan data strategis, termasuk pengawasan terhadap publikasi informasi kependudukan (Ayu Triningsih, 2018).

Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan baru dalam pengelolaan pelayanan publik dengan seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mengubah pola pikir masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Persyaratan tersebut mendorong pemerintah untuk menerapkan inovasi dalam pelayanan publik. (Pradana & Patmisari, 2023)

Dengan adanya permasalahan dan tantangan baru tersebut, banyak inovasi dan gagasan yang akhirnya muncul dari pemerintah salah satunya yang digagas dan disusun oleh Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membuat sebuah gagasan pelayanan publik disektor administrasi kependudukan dengan progam Jemput

Bola Administrasi Kependudukan atau disingkat Jebol Anduk, yang sangat direspon positif oleh masyarakat Kabupaten Malang. Masyarakat bisa memanfaatkan program pelayanan jebol anduk ini untuk mendapatkan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus melewati proses pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil selama seluruh berkas dan persyaratan sudah lengkap. Pemberian layanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat melalui program tersebut masyarakat seperti pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kematian. Dengan begitu masyarakat akan sangat terbantu dan dapat lebih menghemat biaya dan waktu. (Afifudin, 2019)

Implementasi program "Jebol Anduk" dilakukan dengan mendatangi kantor-kantor Desa untuk memberikan layanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara langsung. Inisiatif ini memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan tanpa harus menempuh perjalanan ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, program yang dinilai efektif dan responsif ini telah memproses ribuan dokumen administrasi kependudukan. Fokus utama dari strategi "jemput bola" ini adalah untuk menjangkau warga yang belum memiliki dokumen resmi serta memudahkan akses bagi mereka yang menghadapi kendala geografis atau administratif. Di Kabupaten Malang, masih cukup banyak daerah yang mengalami kesulitan dalam akses pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan, faktor tersebut dikarenakan banyak daerah yang sangat jauh dari kantor pemerintahan baik Kabupaten/kota maupun kantor pemerintahan Desa mengingat luasnya cakupan wilayah Kabupaten Malang. (Afifudin, 2019)

Inovasi ini diharapkan mampu mewujudkan pemerataan pelayanan administrasi kependudukan di seluruh wilayah Kabupaten Malang. Selain itu, kehadiran program ini bertujuan untuk menstimulasi antusiasme masyarakat dalam melengkapi data kependudukan dan pencatatan sipil secara lebih proaktif (Shandy, 2017). Jumlah pengajuan dokumen kependudukan melalui

rekapitulasi program jemput bola ini telah menyentuh angka 87.952 dokumen per tanggal 4 Januari 2023 pukul 10.37 WIB. Tetapi, implementasi pelayanan publik di Kabupaten Malang mendapatkan berbagai permasalahan yang ditemukan, sebagaimana yang terjadi di Desa Landungsari yang merupakan bagian wilayah administrasi Pemerintah Kabupaten Malang. Permasalahan yang muncul antara lain menurunnya kinerja pegawai dan kinerja instansi pemerintah Desa dalam melakukan pelayanan publik karena ada inovasi-inovasi yang muncul dan memudahkan.

Berdasarkan penjelasan diatas, pada dasarnya pelayanan publik dapat dikatakan sebuah kegiatan pemberian dan penerima layanan yang berkaitan erat dengan penyediaan jasa, pengadaan barang, termasuk pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan (Lokabora, Y., & Fithria, 2018). Sudah semestinya masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas yang sudah menjadi haknya untuk memastikan bahwa pemerintah khususnya pemerintah Desa berfungsi secara baik dan benar sesuai dengan tupoksinya. Struktur pelayanan publik didasarkan pada prinsip keamanan, kesetaraan, keadilan, partisipasi, profesionalisme, keseimbangan antara hak dan kewajiban, perlakuan yang sama, tidak diskriminasi, keterbukaan dan tanggung jawab. Hal tersebutlah yang digunakan sebagai prinsip dalam melayani masyarakat, akan tetapi masih ditemukan penyimpangan yang terjadi di kalangan pemerintah (Al Hasri & Sudarmilah, 2021).

Beberapa hal yang menjadi pokok permasalahan pelayanan publik di Desa Landungsari Kabupaten Malang, sehingga untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu adanya beberapa pembahasan dan penelitian terhadap aksesibilitas berupa ketersediaan sarana, pra-sarana dan perangkat Desa, terhadap responsivitas pelayanan yang meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan dan terhadap reliabilitas pelayanan publik di kantor Desa Landungsari yang mengukur kinerja dan kesiapan kantor Desa Landungsari dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut

dan membuat sebuah judul skripsi **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang”**.

B. Rumusan Masalah

Sehubung dengan latar belakang diatas yang telah dipaparkan, peneliti mengambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang diterapkan di Kantor Desa Landungsari, Kabupaten Malang?
2. Apa Permasalahan yang Dihadapi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Landungsari Dalam Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas?

C. Tujuan

Tujuan Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang adalah Sebagai Berikut:

1. Untuk Mengidentifikasi dan Mendeskripsikan Permasalahan yang Dihadapi Perangkat Desa Landungsari dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Berkualitas.
2. Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat difungsikan untuk menambah kajian pengembangan Kebijakan Publik khususnya pada kualitas Pelayanan Publik. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait kualitas pelayanan publik di lingkungan kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti juga dapat dijadikan bahan rujukan serta sumber informasi bagi pihak yang memiliki ketertarikan dengan pembahasan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang, sebagai pertimbangan dan masukan untuk meningkatkan kinerja dalam kualitas pelayanan publik sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan mewujudkan pelayanan yang berkualitas serta mencapai keberhasilan dan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik (*good governance*). Sedangkan untuk masyarakat, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan cukup pengetahuan terkait bagaimana kualitas pelayanan yang sudah diimplementasikan di kantor Desa Landungsari beserta dengan tantangan dan kendala yang dihadapi oleh perangkat Desa. Selain itu, riset ini juga memiliki kegunaan untuk penelitian selanjutnya dengan memberikan dorongan untuk penelitian lebih lanjut dengan memberikan gagasan-gagasan baru.

E. Definisi Konseptual

1. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Christopher Pollit dan Geert Bouckaert yang dikutip dari jurnalnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik “*Service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception*” yang memiliki arti, Mutu pelayanan publik ditentukan oleh tingkat ketidakcocokan antara harapan masyarakat dengan situasi dan kondisi yang mereka rasakan. Secara konseptual, kualitas layanan ini direpresentasikan melalui besarnya jarak antara ekspektasi ideal pengguna layanan dengan realitas pengalaman yang mereka terima secara subjektif. (Pollitt & Bouckaert, 2011)

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang baik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan dengan layanan yang mereka inginkan. Jika pelayanan publik yang

masyarakat rasakan dan terima melebihi dari yang diekspektasikan, maka pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan merupakan pelayanan yang berkualitas (Halimah, Anhar, & Normajatun., 2019). Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima selaras dengan ekspektasi, maka pelayanan publik tersebut dinilai memuaskan. Namun, apabila performa layanan berada di bawah standar yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dapat disimpulkan tidak berkualitas. Secara esensial, kualitas pelayanan publik merupakan hasil perbandingan antara realitas implementasi dengan harapan masyarakat. Tinggi rendahnya kualitas ini sangat bergantung pada komitmen dan kesiapan pemerintah dalam memenuhi ekspektasi publik secara konsisten. (Pollitt & Bouckaert, 2011)

Kualitas pelayanan publik yang baik dihasilkan dari sistem pelayanan publik yang baik juga, karena dalam sistem tersebut sudah pasti menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang baik dan memiliki kontrol pada mekanisme pelayanannya, sehingga segala sesuatu yang mengindikasikan pada penyimpangan akan cepat dan mudah untuk diketahui. Kemudian, sistem pelayanan juga harus dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dari masyarakat. Hal ini berarti sebuah instansi pemerintahan harus mampu merespons dan beradaptasi dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan sistem dan strategi pelayanan publik yang berkualitas. (Zeithaml, 1990)

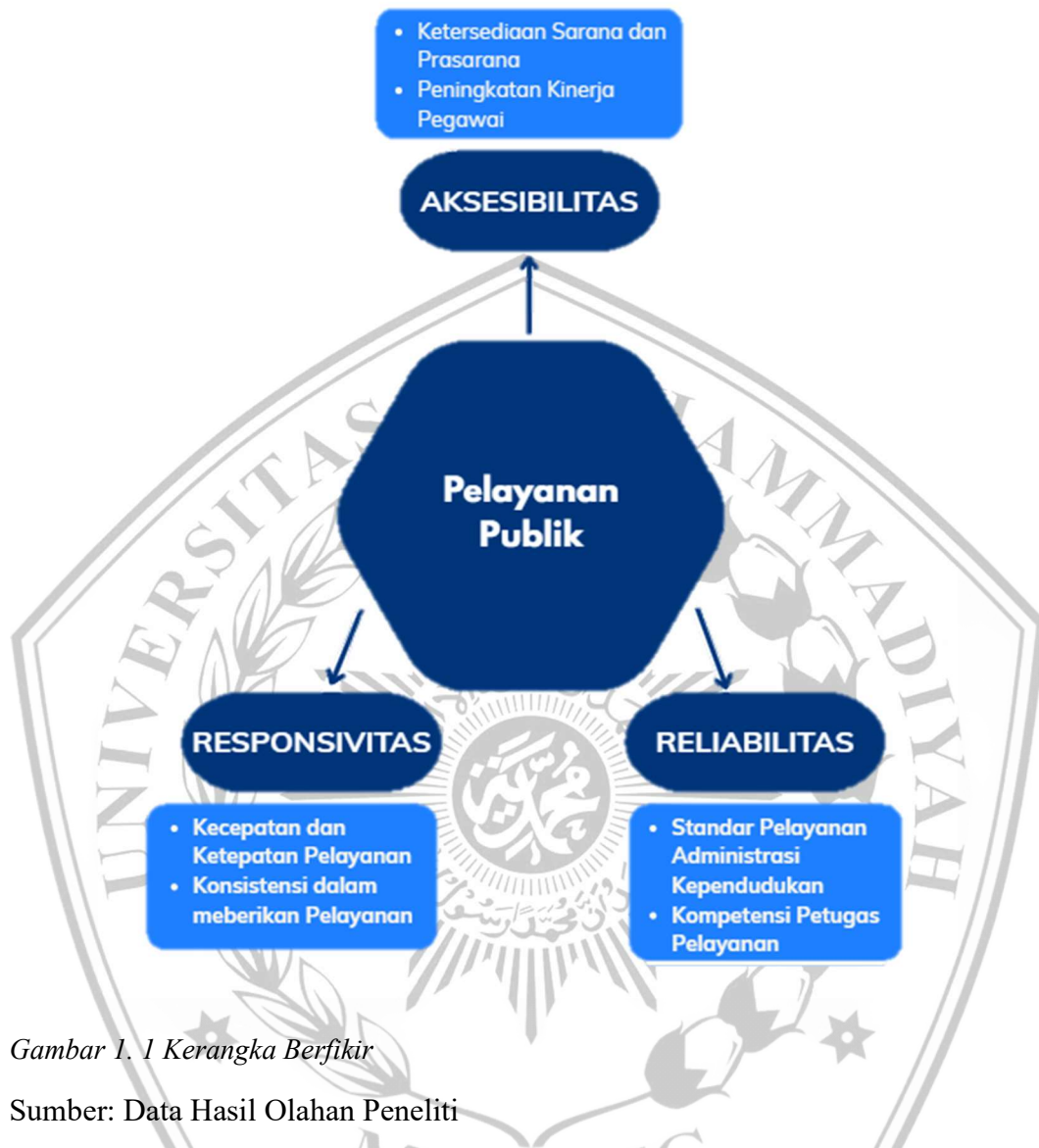
Standar kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan kemampuannya dalam memenuhi harapan dan ekspektasi masyarakat. Sebuah layanan dinilai kurang berkualitas apabila terdapat kesenjangan antara realitas yang dirasakan dengan standar yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, kebutuhan kualitas pelayanan publik terletak pada orientasinya terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan utama. (Zeithaml, 1990)

2. Administrasi Kependudukan

Secara teknis dan dalam lingkup terbatas, administrasi mengarah pada aktivitas ketatausahaan teknis seperti korespondensi, pembukuan sederhana, pengarsipan, dan dokumentasi. Namun, secara manajerial dan dalam cakupan yang lebih komprehensif, Leonard D. White mendefinisikan administrasi sebagai proses kolektif yang mendasar dalam setiap upaya kelompok, baik di sektor publik, swasta, maupun militer. Administrasi dalam arti luas ini mengintegrasikan seluruh proses pengaturan dan pengelolaan individu dengan latar belakang tugas yang berbeda untuk mencapai satu tujuan bersama. (Handyaningrat, 1988).

Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai upaya sistematis dalam menata dan menertibkan dokumen serta data penduduk. Proses ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, hingga pengelolaan informasi yang ditujukan untuk kepentingan pelayanan publik serta pembangunan sektoral. Sebagai akibat dari hasil penertiban tersebut, setiap warga negara berkewajiban memberikan data yang akurat dan menyeluruh kepada pemerintah setempat guna keperluan pengisian dokumen resmi tersebut. (Widjaja, 2020)

F. Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Sumber: Data Hasil Olahan Peneliti

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik mencakup beragam aspek kehidupan yang sangat luas. Sebagai penyelenggara negara, pemerintah berkewajiban menjalankan fungsi pelayanan prima untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik melalui regulasi maupun penyediaan jasa di sektor pendidikan, kesehatan, hingga keamanan. Meski demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa performa pelayanan publik saat ini masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat di berbagai sektor.

Kerangka secara umum mempunyai arti penopang atau perancangan. Pemikiran atau Pikir dalam konteks ini dapat diartikan sebagai ide atau gagasan yang perlu distrukturkan. Oleh karena itu, kerangka pikir merupakan suatu rancangan yang membantu penulis menyelesaikan tulisannya. Kerangka pemikiran sering juga disebut dengan kerangka berpikir, yang umumnya ditulis dalam bentuk bagan yang memuat bagian-bagian tertentu. Kerangka berpikir ini berfungsi sebagai alat bagi peneliti untuk mengarahkan penelitiannya. Alat ini merupakan kumpulan ide yang digunakan dalam struktur penelitian. Berikut kerangka pikir penelitian.

Dalam bukunya, *“Public Management Reform - Third Edition”* Christopher Polit & Geert Boukaert, menjelaskan 3 konsep indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik yaitu Aksesibilitas, Reliabilitas dan Responsivitas.

Konsep aksesibilitas secara umum adalah kemudahan, kesamaan hak dan kesempatan pelayanan publik. Dalam konsep yang dijelaskan oleh Pollit dan Geert, aksesibilitas merupakan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan baik perangkat fisik maupun sumber daya manusia yang bersedia mengimplementasikan pelayanan.

Konsep reliabilitas menurut Pollit dan Geert merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu pelayanan dapat dipercaya atau diandalkan. Ini merujuk pada konsistensi hasil pelayanan yang tetap pada standar yang ditentukan dalam suatu periode waktu.

Konsep responsivitas merupakan kemampuan dan keinginan perangkat pelayan publik untuk membantu memberikan pelayanan publik. Hal ini mencakup sikap dan sifat proaktif dalam merespon kebutuhan publik yang dinamis.

G. Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual dan kerangka berfikir yang telah dijelaskan, peneliti mendeskripsikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Aksesibilitas pelayanan publik di Desa Landungsari
 - a) Ketersediaan sarana dan pra-sarana pelayanan publik di kantor Desa Landungsari
 - b) Peningkatan kinerja pegawai pelayanan publik di Desa Landungsari
2. Reliabilitas pelayanan publik di Desa Landungsari
 - a) Standar pelayanan publik di Desa Landungsari
 - b) Kompetensi petugas pelayanan di kantor Desa Landungsari
3. Responsivitas pelayanan publik di Desa Landungsari
 - a) Kecepatan dan ketepatan pelayanan di kantor Desa Landungsari
 - b) Konsistensi pelayanan publik di kantor Desa Landungsari

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode kualitatif deskriptif dipilih sebagai instrumen utama dalam penelitian ini guna menyajikan data secara naratif dan menyeluruh yang menekankan pada isu permasalahan yang sedang berlangsung. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang berfokus pada kualitas, artinya memahami secara mendalam mengenai suatu fenomena yang terjadi dan diteliti kebenarannya. Dalam penelitiannya dilakukan melalui deskriptif, yaitu dengan menggambarkan suatu kondisi, gejala dari suatu individu atau kelompok maupun objek yang ada untuk diteliti. Penelitian kualitatif juga diartikan sebagai penelitian yang berfokus pada pemahaman kejadian atau fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti tindakan, perilaku, dan aspek lainnya, yang kemudian diungkapkan melalui kata-kata dan narasi.

Penelitian kualitatif deskriptif ini sering digunakan untuk memperoleh pemahaman dan pengetahuan yang mendalam tentang

bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini melibatkan cara pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan analisa dokumen untuk menggambarkan secara detail inovasi pelayanan publik tersebut dalam bentuk kata-kata dan deskripsi yang mendalam.

Menurut (Sugiyono, 2008) pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali realitas subjek penelitian, termasuk persepsi dan perilakunya, dalam satu kesatuan yang utuh. Melalui metode ini, peneliti menyusun deskripsi naratif untuk menjelaskan kompleksitas fenomena tersebut secara detail dan terstruktur. Penggunaan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif ini akan digunakan untuk mengkaji dan memahami secara mendalam kualitas pelayanan publik di Desa Landungsari Kabupaten Malang.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi tujuan peneliti untuk diteliti, yang merupakan individu atau orang-orang yang paham terkait fokus peneliti. Menurut moleong dalam jurnalnya (Ratnawati & Utama, 2021) subjek penelitian adalah informasi tentang penelitian yang bersumber pada data yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sumpling*. Penentuan subjek penelitian sebagai sumber data didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut memiliki pemahaman mendalam mengenai permasalahan yang dikaji. Selain itu, mereka menguasai data primer yang diperlukan sehingga mampu memberikan informasi secara komprehensif dan akurat. Informan atau seseorang yang memberikan informasi atau seseorang yang menjadi sumber informasi dan data harus memenuhi seluruh persyaratan. Terdapat beberapa informan yang terlibat langsung dalam memberikan informasi dan data terkait pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Desa Landungsari yaitu:

- a) Kepala Bidang Tata Usaha dan Umum

Kepala urusan (Kaur) tata usaha dan umum merupakan bagian dari unsur staf sekretariat Desa yang bertanggung jawab dalam lingkup ketatausahaan. Dalam menjalankan fungsinya, Kaur TU dan Umum bertugas memberikan dukungan kepada Sekretaris Desa, khususnya dalam pengelolaan pelayanan administrasi surat-menyurat dan urusan umum lainnya.

b) Pelayanan Administrasi

Salah satu fungsi Pemerintah Desa dalam melayani masyarakat yang mencakup proses verifikasi, pencatatan, pengambilan keputusan, serta pengelolaan tata usaha. Keluaran hasil dari layanan ini adalah dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), serta berbagai surat keterangan lainnya.

c) Warga

Warga yang telah mendapatkan dan merasakan pelayanan langsung di kantor Desa Landungsari, sebagai pihak yang dapat memberikan penilaian terhadap kualitas layanan dan kinerja instansi pemerintahan Desa Landungsari. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang memberikan informasi terkait dengan judul penelitian dan yang berkompeten sesuai dengan bidang dan tupoksi.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber apapun yang mampu mengumpulkan semua jenis informasi, baik data maupun ucapan. Menurut Lofland dalam Moleong, dalam penelitian kualitatif sumber data dapat berupa kata-kata atau tindakan, seperti foto, dokumen, dan berkas pendukung lainnya. Peneliti telah mengumpulkan dua jenis data yang berbeda-beda, yaitu:

- a) Sumber data primer didapatkan langsung di lapangan melalui subjek penelitian yang terpercaya. Pengumpulan data ini menerapkan teknik mengobservasi situasi, mewawancarai informan dan mengumpulkan dokumen terkait tempat penelitian.
- b) Data sekunder bersumber dari materi eksternal seperti peraturan perundang-undangan, studi literatur, internet dan jurnal. Selain itu, digunakan pula dokumentasi internal Kantor Desa Landungsari yang memberikan gambaran mengenai implementasi pelayanan publik di wilayah tersebut.

4. Teknik Pengumpulan Data

Mengacu pada penelitian (Purnamasari & Afriansyah, 2021). yang menyatakan bahwa pengumpulan data merupakan inti dan fase paling krusial yang menjadi sasaran pokok dalam suatu penelitian. Guna memperoleh informasi yang menyeluruh dan selaran dengan fokus penelitian, peneliti menerapkan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Observasi, Istilah yang digunakan untuk menggambarkan pemantauan dan dokumentasi sistematis dari unsur-unsur yang mengarah pada gejala tertentu dari orang yang sedang diselidiki. Dalam penelitian kali ini, mengumpulkan data dengan teknik observasi digunakan karena menyangkut tindakan partisipan. Selain itu, mengumpulkan data dengan metode observasi juga dapat menyatukan informasi selama proses pengenalan sebuah inovasi di bidang pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Landungsari.
- b) Wawancara, adalah satu dari banyak teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data dengan melakukan pembicaraan dua arah antara dua orang atau lebih atau biasa disebut Tanya jawab dengan narasumber yang terpercaya dan kredibel, yang memiliki hubungan atau kedekatan terhadap permasalahan penelitian secara lebih dalam atau terperinci. Selain itu, melalui teknik wawancara, informasi yang diberikan dapat

menjadi wawasan yang komprehensif dan jelas tentang data atau dokumen tertulis yang sulit dan membutuhkan waktu untuk dipahami. Guna mendukung validitas data dalam penelitian ini, peneliti menghimpun informasi primer dengan mewawancarai sejumlah pemangku kepentingan yang bertanggung jawab mengelola pengelolaan data administrasi kependudukan, termasuk kepala seksi bidang pemanfaatan layanan inovasi dan data, staf bagian sistem informasi administrasi kependudukan, dan sejumlah masyarakat yang merasakan dampak pelayanan di kantor Desa Landungsari.

- c) Dokumentasi, berisi catatan informasi dari dokumen-dokumen penting yang diarsipkan dalam sebuah instansi atau lembaga. Dokumen yang digunakan dapat berupa dokumen resmi, gambar, rekaman video, ataupun rekaman wawancara mengenai pelayanan publik di Kantor Desa Landungsari.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi penelitian ini bertempat di Kantor Desa Landungsari Jl. Tirta Utomo No. 92, Dusun Bendungan, Landungsari, Kec. Dau, Kab. Malang Jawa Timur 65151

6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, kemampuan analisa data menurut Miles dan Huberman digunakan dalam melakukan penilaian terhadap data kualitatif yang dikumpulkan dari wawancara dan observasi dalam bentuk catatan baik catatan wawancara maupun catatan lapangan. Kutipan yang dikumpulkan langsung dari wawancara dan narasi digunakan untuk menyajikan data. Analisa data versi Miles dan Huberman yang dikutip dari jurnal terdiri dari tiga tahap yang mendasari penelitian secara kualitatif, yaitu:

- a) Reduksi data, sebuah proses pemilihan, penyederhanaan, memilih elemen-elemen yang kunci, dan mengolah data kasar yang didapat dari

kajian lapangan. Istilah mereduksi data digunakan Mile dan Huberman untuk menjelaskan mereduksi data dilakukan secara efisien dan keseluruhan, adapun data-data yang dikumpulkan oleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan pencatatan, dirangkum dan difokuskan guna memenuhi tujuan dari penelitian. Penelitian-penelitian saat ini melakukan teknik reduksi data dengan mengklasifikasikan, mengabstraksi, dan menyusun seluruh catatan baik catatan lapangan, wawancara dan catatan pendukung lainnya yang berarti reduksi yang dilakukan saling terhubung satu sama lain dengan data yang digunakan adalah hasil wawancara kepada para narasumber yang berkaitan dengan pelayanan publik yang diterapkan di kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang.

- b) Penyajian data, berisi pemaparan data dengan cara yang teratur dengan menampilkan hubungan data dan gambaran keadaan yang terjadi. Informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi diperiksa sebelum di berikan sebagai catatan wawancara yang berupa hasil wawancara di kantor Desa Landungsari. Catatan lapangan seperti halnya data arsip, berisi tabel mengenai data administrasi kependudukan yang merupakan hasil dari pelayanan publik di kantor Desa Landungsari dengan memanfaatkan sistem yang sudah berjalan seperti program aplikasi SIPEDULI (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang diberikan oleh para petugas di kantor Desa Landungsari dan catatan dokumentasi seperti pengambilan gambar kegiatan layanan publik di kantor Desa Landungsari yang disediakan sebagai catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi. Setiap informasi yang ditandai, diperiksa melalui refleksi dan diberikan sebagai teks untuk memaksimalkan penelitian kualitas pelayanan publik dengan menyajikan data dalam bentuk rekapan yang kemudian dideskripsikan dalam hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan di lingkungan Kantor Desa Landungsari.

- c) Menarik Kesimpulan, yang juga penting dilakukan seorang peneliti adalah melakukan resensi (kesimpulan). Jika tidak ditemukannya data pendukung selama proses pengumpulan data, hasil awal pengumpulan data akan direvisi. Namun, apabila proses pengumpulan data awal didukung oleh bukti yang komprehensif dan dapat dipertanggung jawabkan, data yang telah dikumpulkan tersebut dapat ditarik menjadi suatu data dengan kesimpulan yang kredibel. Dalam metode penelitian kualitatif deskriptif, kesimpulan merupakan sebuah penemuan dan pencapaian baru yang sama sekali belum pernah dilakukan sebelumnya. Kesimpulan dari penelitian tersebut merupakan deskripsi dan juga merupakan gambaran tentang sesuatu yang sebelumnya tidak jelas, sehingga objek yang diteliti dapat lebih terlihat dan dapat ditarik sebuah kesimpulannya. Proses ini harus dilakukan secara berkesinambungan di lapangan. Sejak awal mengumpulkan data, peneliti menganalisis data dan mencari tren, topik, dan korelasi antara hasil dan topik yang serupa. Kesimpulan yang diambil dari observasi, wawancara dan dokumentasi penelitian tidak terlepas dari upaya peneliti untuk mendapatkan data berupa hasil wawancara dengan para petugas di lapangan, mengumpulkan data berupa arsip dan tabel bahkan dokumentasi perihal kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Landungsari Kabupaten Malang, serta referensi jurnal yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.