

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

SKRIPSI



**Oleh:
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Dimaz Fathurokhman
Npm : 171010030
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

PENERAPAN LAYANAN APLIKASI KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE) DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 3 Agustus 2023



Dimaz Fathurokhman

171010030

**PENERAPAN LAYANAN APLIKASI
KEPENDUDUKAN SECARA ELEKTRONIK (LAKSE)
DI KOTA BATAM (STUDI KASUS PADA LAYANAN
PEMBUATAN KTP SECARA ONLINE)**

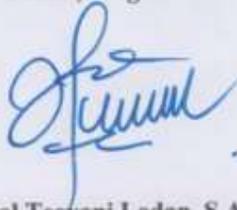
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Dimaz Fathurokhman
171010030**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 3 Agustus 2023



Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.

Pembimbing

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan berupa barang atau jasa kepada masyarakat. Salah satu bidang pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) dalam pembuatan KTP di Kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Sumber data primer didapatkan dengan melakukan wawancara dengan informan, seperti petugas Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, sumber data sekunder berupa pelayanan pencetakan ulang KTP yang terdapat pada aplikasi LAKSE serta profil Disdukcapil. Teknik analisis data menggunakan teori Miles dan Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pembuatan ktp di Kota Batam masih dilakukan secara manual. Pelayanan aplikasi kependudukan secara elektronik hanya terbatas pada cetak ulang KTP. Pada layanan cetak ulang ktp aplikasi ini sering terjadi kendala teknis seperti eror dan terdapat masyarakat yang masih kurang memahami cara penggunaan aplikasi LAKSE tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan, KTP, Aplikasi, LAKSE.

ABSTRACT

Public service is a government action in providing services in the form of goods or services to the society. One of the most important areas of public service is population administration services organized by the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). The main objective of this research is to describe and analyze the implementation of Electronic Population Application Service (LAKSE) in making ID card in Batam City. The research method used is descriptive qualitative. Primary data sources were obtained by conducting interviews with informants, such as Disdukcapil officers and service user communities, secondary data sources in the form of KTP reprinting services contained in the LAKSE application and Disdukcapil profiles. The data analysis technique uses Miles and Huberman theory which consists of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The result of this research shows that the making of ID card in Batam City is still done manually. Electronic population application services are only limited to reprinting ID cards. In reprinting service, this application often occurs technical problems such as errors and there are people who still do not understand how to use the LAKSE application.

Keywords: *Service, KTP, Application, LAKSE.*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur dan rasa terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan laporan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan program studi Strata Satu (S1) di Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang diberikan. Penulis juga menyadari bahwa pencapaian skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus dan rendah hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda.S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
4. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku Pembimbing Skripsi serta Pembimbing Akademik penulis pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP., Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA., Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P., Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. selaku Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis;
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritik yang bermanfaat bagi penulis

7. Kepada kedua orang tua Bapak Nurohmad dan Ibu Nurhasanah serta adik Aulia Fazira telah memberikan dukungan dan motivasi, serta mendoakan yang terbaik agar penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Batam telah memberikan persetujuan dan mengalokasikan waktu untuk membantu penulis dalam proses penelitian
9. Untuk seluruh masyarakat kota Batam yang telah bersedia untuk diwawancarai dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
10. Teman seangkatan yang menjadi rekan seperjuangan, serta sahabat-sahabat penulis, telah memberikan bantuan dan dukungan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca guna meningkatkan kualitas dan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas dalam bidang pendidikan dan penerapannya di lapangan. Amin.

Batam, 3 Agustus 2023



Dimaz Fathurokhman
171010030

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Pelayanan Publik.....	6
2.1.1. Konsep Pelayanan Publik	6
2.1.2. Karakteristik Pelayanan Publik.....	7
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.1.4. Asas Pelayanan Publik	9
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	18
3.2. Sifat Penelitian.....	18
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
1.3.1. Lokasi Penelitian.....	19
1.3.2. Periode Penelitian	19
3.4. Sumber Data	20

3.5. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.6. Metode Analisis Data	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	24
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.	24
4.1.2. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	31
4.1.3. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam	34
4.1.4. Gambaran Umum Aplikasi Layanan Kependudukan Secara Elektronik	35
4.1.5. Penerapan Layanan Kartu Tanda Penduduk Pada Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik.....	40
4.2. Pembahasan	50
4.2.1. Penerapan Layanan Kartu Tanda Penduduk Pada Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik.....	50

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	56
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil	27
Gambar 4.2 Tampilan depan aplikasi LAKSE.....	36
Gambar 4.3 Proses Pendaftaran Aplikasi LAKSE	38
Gambar 4.4 Tampilan Menu Layanan Cetak Ulang KTP	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	19
Tabel 3.2 Data Informan	21
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Rentang Umur	31
Tabel 4.2 Pendataan Pegawai Berdasarkan Golongan.....	32
Tabel 4.3 Pendataan Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	32
Tabel 4.4 Pendataan Pegawai Berdasarkan Posisi	33
Tabel 4.5 Jumlah Ketersediaan Fasilitas dan Infrastruktur	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjaga kestabilan sosial-politik. Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak positif pada kesejahteraan masyarakat. Menurut, Irfadat (2021:13) pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat sebagai tanggung jawab publik. Pelayanan tersebut dapat diberikan langsung oleh instansi pemerintah atau melalui kemitraan dengan pihak swasta berdasarkan jenis dan intensitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 juga menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan

pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang tersebut juga mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Standar pelayanan adalah patokan yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan layanan dan sebagai dasar untuk menilai kualitas pelayanan yang telah dijanjikan dan diwajibkan oleh penyelenggara kepada masyarakat, dengan tujuan memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan teratur (Dewi, 2021).

Memberikan pelayanan terbaik untuk publik memiliki manfaat yang signifikan, seperti meningkatkan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan, meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta memperkuat citra positif dan reputasi lembaga. Dengan memprioritaskan kualitas pelayanan publik, pemerintah dan lembaga publik dapat mencapai tujuan mereka untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjaga stabilitas sosial-politik (Manulang, 2022). Dalam konteks pembahasan mengenai pelayanan publik yang baik, salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Disdukcapil merupakan lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam menjalankan fungsi administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penerbitan dokumen kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam bidang pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melayani pembuatan akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, kartu KTP, pembuatan KTP yang sudah merekam e-ktp, pembuatan akta perkawinan, surat pindah WNI, Surat pindah keluar WNI, pengaktifan data serta pembatalan surat pindah keluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil memanfaatkan teknologi digital untuk mendekati diri dengan masyarakat dengan menghadirkan *website online* untuk menjawab tantangan global yang semakin berkembang setiap saat. Telah disediakan berbagai variasi informasi dengan tampilan yang mudah sehingga masyarakat dapat mengakses melalui *gadget* yang dimiliki untuk mencari informasi sesuai kebutuhannya.

Setelah membahas peran Disdukcapil dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, sangatlah relevan untuk mengedepankan pentingnya memahami proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai salah satu dokumen kependudukan yang memiliki nilai krusial bagi setiap warga negara. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah salah satu dokumen penting yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. KTP berfungsi sebagai bukti identitas dan menjadi syarat utama untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan keuangan. KTP juga diperlukan untuk kepentingan administrasi, seperti pembuatan surat izin mengemudi, paspor, dan sertifikat tanah. Proses pembuatan KTP di Indonesia dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang bertanggung jawab dalam hal pencatatan dan pengelolaan data kependudukan. Setiap warga negara Indonesia berusia 17 tahun atau lebih harus memiliki KTP, yang diterbitkan oleh Disdukcapil setempat.

Pada Januari 2022, sebanyak 17 loket antrean di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Batam yang disediakan tampak penuh dipadati warga sejak pagi hari untuk melakukan layanan yang telah disediakan salah satunya ialah pembuatan KTP. Terdapat masyarakat yang ingin mengurus KTP yang sudah lama diurus namun belum juga dicetak. Salah seorang warga merasa kesal harus menunggu lama dan harus kesana kesini dalam mengurus kartu tanda penduduk (Lumbantobing, 2022). Dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses penyusunan dokumen kependudukan, termasuk KTP bagi masyarakat Kota Batam. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bersama Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Batam menyiapkan Aplikasi Layanan Kependudukan Secara Elektronik (Mediacenter,

2023). Masyarakat dapat mengajukan permohonan dan mengirimkan dokumen yang diperlukan secara daring dari rumah mereka sendiri. Hal ini memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu menghadapi kemacetan dan antrean yang panjang di kantor Disdukcapil. Aplikasi LAKSE memuat layanan seperti layanan cetak KTP dan KK, layanan Akte Kelahiran, layanan Akte Perkawinan, layanan Akte Kematian, layanan Pencetakan KIA, layanan perubahan elemen data, layanan surat pindah (Keluar Batam), dan Layanan Surat Pindah Datang (Heryanto, 2023). Layanan online untuk pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Batam merupakan sebuah inisiatif yang diambil dalam rangka menjaga keselamatan dan kesehatan masyarakat serta memudahkan proses administrasi kependudukan di kota tersebut. Sebelum adanya layanan online ini, masyarakat Batam yang ingin mengurus dokumen kependudukan seperti kartu identitas, akta kelahiran, dan lain sebagainya harus datang ke kantor Disdukcapil secara langsung. terbatasnya waktu dan kesibukan sehari-hari juga sering menjadi kendala bagi masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Penelitian serupa juga sudah pernah dilakukan oleh Dony Dwi Harsono pada tahun 2022 dengan judul Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan tersebut dan diperlukannya lagi sosialisasi agar masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya (Harsono, 2022).

Dari uraian latar belakang permasalahan yang telah disebutkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) di Kota Batam (Studi Pada Layanan Pembuatan KTP Secara Online)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) Dalam Pembuatan KTP di Kota Batam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah Untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Penerapan Layanan Aplikasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) Dalam Pembuatan KTP di Kota Batam.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat yang berguna untuk semua pihak baik secara praktis maupun teoritis.

1.6.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis ada 2 macam, yaitu :

- 1) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran kepada dinas dalam layanan cetak ulang ktp pada aplikasi kependudukan secara elektronik.
- 2) Bagi masyarakat Kota Batam hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk mengetahui tata cara layanan cetak ulang ktp pada aplikasi kependudukan secara elektronik.

1.6.2 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan ilmu administrasi negara yang memiliki keterkaitan dengan Pelayanan Publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pelayanan Publik

2.1.1 Konsep Pelayanan Publik

Untuk lebih mendalami apa yang dimaksud dengan pelayanan publik secara konseptual, maka perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Wasistiono (2021:12) pelayanan adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah maupun pihak swasta atas nama pemerintah kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Lukman (2021:12) juga menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Sedangkan Pengertian publik menurut Fredrickson (2021:12) ialah merupakan suatu masyarakat dan semua penduduk yang berpartisipasi di dalamnya. Skelcher (2021:13) juga menyatakan bahwa publik sebagai publik diidentifikasi sebagai kelompok umum yang memiliki keterbatasan kekuasaan sehingga asumsi pelayanannya bersifat paternalistik.

Dalam pengertian yang lebih spesifik, Irfadat (2021:13) menyatakan bahwa Pelayanan Publik merujuk pada tindakan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat, sebagai bagian dari tanggung jawabnya terhadap publik. Pelayanan ini dapat diberikan secara langsung oleh pemerintah atau melalui kerjasama dengan sektor swasta dan masyarakat, sesuai dengan jenis dan tingkat kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023, Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai hasil kerja birokrasi publik yang diterima secara luas oleh masyarakat atau warga negara. Definisi ini menandakan bahwa pelayanan publik

merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Seluruh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan serta mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Syahrudin (2020:69) juga menyatakan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Dwiyanto (2021:18) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilihat dari karakteristik dan sifat pelayan itu sendiri bukan dari karakteristik lembaga penyelenggara atau sumber pembiayaan semata. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2021:19) bahwa karakteristik pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Intangibility* (tak berwujud), bermakna bahwa pelayanan publik tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar ataupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
- 2) *Inseparability* (tak terpisahkan), bermakna bahwa kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
- 3) *Variability* (bervariasi), bermakna bahwa pelayanan sangat beraneka ragam tergantung siapa yang memberikan, kapan dan di manapun serta kepada siapa pelayanan diberikan.

- 4) *Perishability* (dapat dimusnahkan), bermakna bahwa pelayanan tidak dapat disimpan sehingga pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, mencakup dalam hal persyaratan, unit kerja dan perincian biaya.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
- 8) Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh dan memanfaatkan teknologi telematika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
- 10) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

2.1.4 Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratiminto (2021:23) Terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan, Berikut ini adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan:

- 1) Empati dari pegawai yang bertugas dalam mengurus perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan. Mereka diharapkan dapat memahami dan berempati dengan masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut.
- 2) Pembatasan prosedur, di mana prosedur-prosedur didesain dengan seefisien mungkin untuk memastikan implementasi konsep “*one stop shop*” secara optimal.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, yang harus didesain dengan tingkat kesederhanaan yang optimal dan kemudian dikomunikasikan secara efektif kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, yang berarti mengurangi jumlah persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus pelayanan. Tujuannya adalah membatasi persyaratan hanya pada jumlah yang benar-benar diperlukan, sekecil mungkin, dan sesederhana mungkin.
- 5) Kejelasan kewenangan, yang menuntut agar kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan dijabarkan secara rinci melalui penulisan bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, diharapkan tidak akan ada tumpang tindih tugas dan kekosongan tugas dalam proses pelayanan.
- 6) Transparansi biaya, di mana biaya pelayanan harus ditetapkan dengan seminimal mungkin dan disampaikan secara sangat terbuka dan jelas kepada masyarakat.
- 7) Menjamin kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa jadwal pelayanan telah ditetapkan dengan tepat dan durasinya telah diatur dengan pasti. Dengan demikian, masyarakat akan memiliki gambaran yang jelas dan tidak merasa cemas atau khawatir terhadap pelaksanaan pelayanan tersebut.

- 8) Minimalisasi penggunaan formulir, yang mana formulir harus didesain secara efisien dengan tujuan untuk menghasilkan formulir komposit. Formulir komposit adalah satu formulir yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan, sehingga mengurangi kebutuhan akan formulir yang berbeda-beda untuk setiap layanan atau keperluan tertentu.
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Tujuannya adalah untuk mengurangi frekuensi masyarakat dalam mengurus izin dengan menetapkan masa berlaku izin sepanjang mungkin. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu terlalu sering memperpanjang izin, dan hal ini akan mengurangi beban administratif dan birokrasi bagi para pemohon izin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban bagi provider dan masyarakat. Hak dan kewajiban kedua belah pihak harus diformulasikan secara tegas dan dilengkapi dengan ketentuan mengenai sanksi dan ganti rugi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa hak dan kewajiban dari kedua pihak diatur dengan jelas dan dapat dipahami dengan baik, serta memberikan pengamanan hukum melalui sanksi dan ketentuan ganti rugi jika terjadi pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik

Tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap masyarakat yaitu standar layanan publik yang telah ditetapkan oleh pemerintah terhadap jenis layanan yang diberikan. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati secara langsung oleh warga karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan. Untuk menilai kualitas pelayanan publik, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan.

Dwiyanto (2021:73) menyatakan pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- 1) *Responsiveness* adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

- 2) *Responsibility* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gibson (2021:74) memasukkan dimensi waktu ke dalam indikator kualitas pelayanan publik yaitu menggunakan ukuran jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang dalam melihat kinerja organisasi publik. Kinerja pelayanan publik terdiri dari:

- 1) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan output yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- 2) Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan client.
- 3) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara output dan input.
- 4) Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal.
- 5) Kepuasan menunjuk kepada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- 6) Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- 7) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
- 8) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis di dalam menghadapi segala perubahan yang akan terjadi.

Syahrudin (2021:75) Menyederhakan indikator kualitas pelayanan publik menjadi:

- 1) *Reliability* yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- 2) *Responsiveness* yaitu kesanggupan unruk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 3) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 4) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.

Melalui langkah-langkah tersebut dapat mengurangi citra buruk pemerintah atas pelayanan publik khususnya pelayanan kependidikan dan catatan sipil. Jika organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan melakukan perubahan budaya yang lebih berorientasi pada publik serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup maka dimungkinkan akan tercapta organisasi publik yang benar benar dapat memuaskan masyarkat dan implikasinya masyarakat akan memberikan dukungan melalui lehitimiasi terhadap organisasi publik tersebut.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Harsono,D.D. (2022). Pelayanan Program Disdukcapil Online Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan. Vo.4,No.1. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Tujuan dari penulisan artikel ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan program Disdukcapil Online dalam penerbitan kartu identitas anak di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota banjarmasin. Hasil penelitian Layanan menunjukkan bahwa Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota banjarmasin telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KIA, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi whatsapp melalui ponsel android, biaya yang dikeluarkan hanya sebesar sepuluh ribu rupiah untuk membayar jasa kurir pos yang akan mengantar KIA ke pemohon yang membuat. Penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan

petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Dalam hasil penelitian ini juga masyarakat masih banyak belum mengetahui dan memahami tentang pelayanan ini dan diperlukan sosialisasi bagaimana seharusnya pelayanan ini didapatkan oleh masyarakat. kurangnya minat orang tua untuk mendaftar KIA, tidak adanya aturan sanksi dari pemerintah maupun sanksi tertulis didalam kebijakan bagi masyarakat khususnya orang tua yang anaknya tidak memiliki KIA walaupun KIA sudah diwajibkan, masih minimnya kerjasama dengan kemitraan bisnis selain itu juga ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan online..

2. Penelitian yang dilaksanakan oleh Nizam,M.S. (2022) Analisis Kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akta Kematian dan Akta Kelahiran. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam melaksanakan pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran di Kota Batam. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memberikan pelayanan yang baik namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan terutama kesadaran dan tanggung jawab sumber daya yang memberikan pelayanan. Hal ini dapat ditemukan dalam teori Dwiyanto dan Pasolong mengenai indikator kinerja, seperti akuntabilitas, kualitas layanan, responsivitas, dan tanggung jawab
3. Penelitian yang dilaksanakan oleh Lodan,K.T. (2022). Pengalaman Penerapan Layanan Administratif di Kecamatan Galang Kota Batam. ISSN 2621-2218. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat upaya-upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Galang dalam memberikan pelayanan administrasi, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di pulau.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk memenuhi pelayanan masyarakat di pulau-pulau sekitar, telah dilakukan beberapa upaya, yaitu melakukan koordinasi dengan pihak kelurahan, bekerjasama dengan pengemudi pompong, menyediakan rumah dinas di kompleks kantor kelurahan, dan melakukan sosialisasi mengenai pelayanan administrasi yang tersedia. Pola pelayanan administrasi dibuat fleksibel dengan prinsip memenuhi hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan sebaik-baiknya. Pengalaman pelaksanaan pelayanan administrasi bagi masyarakat menunjukkan bahwa pentingnya peran kecamatan sebagai perangkat daerah. Kecamatan sebagai perangkat daerah dituntut sebagai ujung tombak pelayanan yang perlu melakukan serangkaian strategi dan pembenahan untuk melayani masyarakat. Aparatur kecamatan dituntut untuk mencari cara untuk menyediakan dan mendistribusikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka, bahkan dengan tantangan geografis.

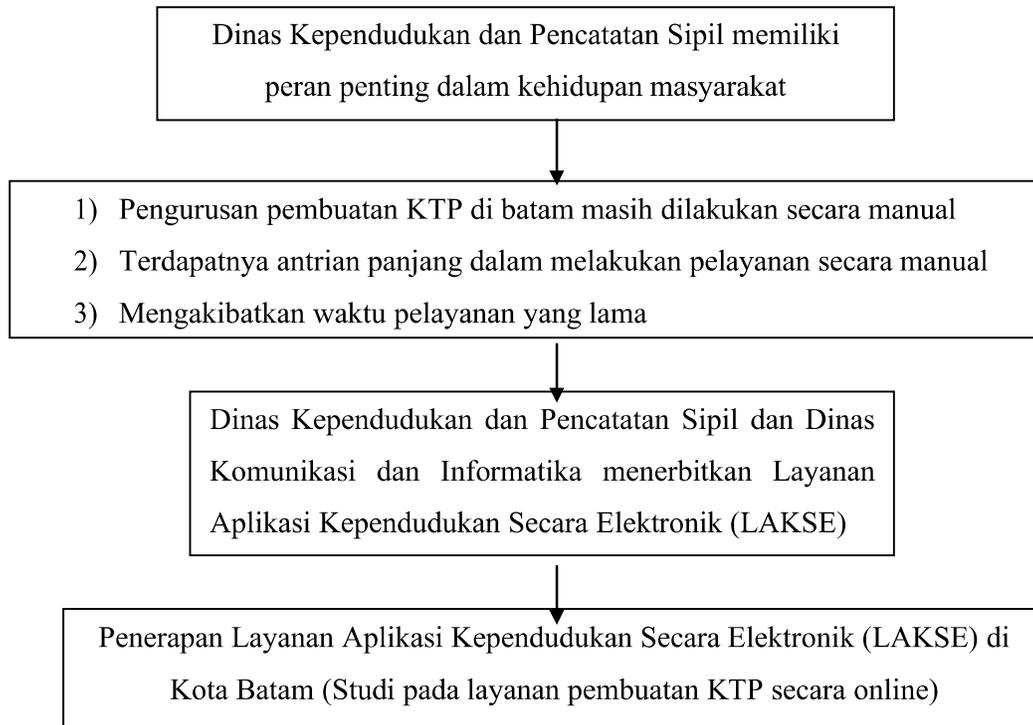
4. Penelitian yang dilaksanakan oleh Rahmawati,S. (2022) Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Tujuan dari untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada indikator yang belum terpenuhi yaitu tangible masih kurangnya lahan parkir, responsiveness petugas masih kurang tanggap dalam memberikan pengarahan, empathy masih ada petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, dimensi assurance masih ada pemohon yang mendapatkan pelayanan melebihi waktu yang telah dijanjikan, serta faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia.
5. Penelitian yang dilaksanakan oleh Salsabila,L. (2020). Efektivitas Jogja Smart Service Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta.

Vol.13,No.2. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik kajian pustaka dan sumber analisis data didapatkan dari dokumen yang ada di dalam aplikasi Jogja Smart Service. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas “Jogja Smart Service” terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan publik di kota Yogyakarta telah terintegrasi di dalam satu layanan aplikasi Jogja Smart Service sehingga dapat digunakan oleh masyarakat Kota Yogyakarta dengan efektif dan efisien.

6. Penelitian yang dilaksanakan oleh Prasatya,Y.R. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. Vol. 8 No. 2. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggambarkan bentuk penerapan inovasi pelayanan publik SI SAKTI dan SI BULAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Hasil penelitian menggambarkan penerapan inovasi pelayanan publik berupa SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) menunjukkan hasil yang positif dalam pendistribusian akta kematian dan akta kelahiran pada Disdukcapil Kota Magelang, selain itu informasi tentang sosialisasi inovasi yang telah disampaikan melalui website dan pihak kelurahan dalam kepemilikan data diri seperti kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini.
7. Penelitian yang dilaksanakan oleh Kartika,D.F. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait pelayanan administrasi kependudukan di

Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui inovasi aplikasi Poedak. Hasil penelitian menunjukkan, dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Budaya inovasi adalah kemudahan prosedur pelayanan kepengurusan adminduk melalui sistem pelayanan satu pintu (one get service). Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya bimtek kepada para aparatur pelaksana. Indikator tujuan dan hasil adalah memberikan kemudahan dan pendekatan layanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan kepengurusan dokumen adminduk, sedangkan hambatan yang dialami yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Poedak sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara online.

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, metode penelitian ini digunakan untuk meneliti kondisi obyek secara alamiah, pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh adalah data kualitatif, analisis data bersifat kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan kepada makna dan keunikan serta menemukan hipotesis dari data yang dikumpulkan. Obyek dalam penelitian kualitatif adalah obyek yang alamiah, obyek yang alamiah adalah obyek yang apa adanya dan tidak dimanipulasi oleh peneliti. Tujuan utama penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami dan mengeksplorasi fenomena utama pada obyek yang diteliti, sehingga memperoleh pemahaman yang mendalam dan menemukan sesuatu yang unik (Sugiyono, 2021:10). Untuk mempermudah dalam menganalisis suatu masalah, maka peneliti memfokuskan kepada penelitian mengenai penerapan layanan aplikasi kependudukan secara elektronik (LAKSE) dalam pembuatan KTP di Kota Batam.

3.2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2021:27) Penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan yang telah ditanyakan. Selanjutnya peneliti melakukan reduksi dari segala informasi yang telah diperoleh, setelah melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang diperoleh maka peneliti dapat menemukan tema dengan cara menarik kesimpulan dari data yang telah diperoleh menjadi suatu hipotesis.

3.4. Sumber Data

Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu jenis data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan peneliti yang bersumber dari narasumber yang menguasai informasi yang diperlukan dan pada kasus ini merupakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dan masyarakat yang melakukan pencetakan ulang KTP.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan selain dari narasumber langsung seperti dokumentasi data statistik, kumpulan laporan serta perbukuan dan juga arsip yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam serta berasal dari jurnal dan website.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Sugiyono (2019:194) menyatakan bahwa pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, Kuisisioner dan observasi seperti berikut:

1) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara bertemu langsung kepada informan kelapangan berupa kegiatan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang telah tersusun secara sistematis terhadap informan, informan dalam penelitian ini meliputi, pegawai Disdukcapil Kota Batam serta masyarakat untuk menggali informasi sesuai dengan pertanyaan yang disusun oleh peneliti sehingga didapati informasi berupa jawaban yang akurat dan tepat.

Tabel 3. 2 Data Informan

No	Nama Informan	Jabatan/Keterangan Informan
1	Af Surianda,SSTP,M.Si	Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
2	Refelta Ikasasman,S.kom	Administrator Database Kependudukan Ahli Muda
3	Hendra Gunawan	Masyarakat
4	Mira Damayanti	Masyarakat
5	Kardiono	Masyarakat

(sumber: peneliti, 2023)

2) Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada narasumber untuk dijawab. Kuisisioner dapat berbentuk pertanyaan dan pernyataan tertutup ataupun terbuka.

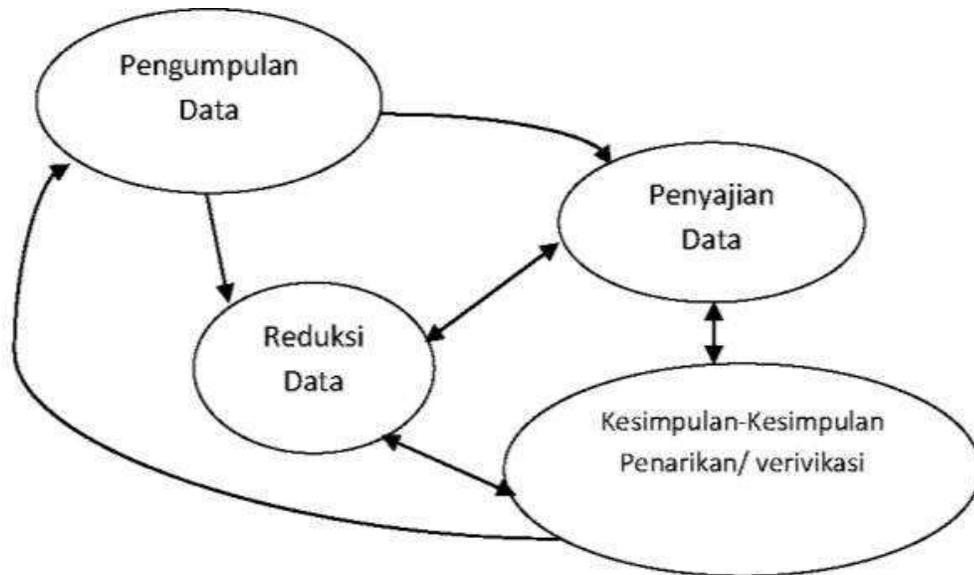
3) Observasi

Proses pelaksanaan pengumpulan data di dalam observasi dalam segi instrumental yang digunakan maka dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur yang telah dirancang secara sistematis dan observasi tidak terstruktur yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan di observasi.

3.6. Metode Analisis Data

Miles dan Huberman (2021:133) , mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai data yang didapatkan cukup. Aktivitas dalam analisis data

yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display* dan *conclusion verification*.



Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis Data

(sumber: Miles dan Huberman, 2021:133)

1) *Data Collection*

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan memberi kuisioner kepada narasumber serta melakukan observasi.

2) *Data Reduction*

Jika data yang diperoleh berjumlah banyak maka perlu dilakukan pengurangan data dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan kepada hal hal pokok. Dengan demikian data yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih jelas.

3) *Data Display*

Setelah data direduksi maka data tersebut disajikan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data bertujuan untuk memudahkan dalam memahami data yang telah didapatkan.

4) *Conclusion Verification*

Berisikan Kesimpulan terhadap keseluruhan proses analisis data yang dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dengan lebih jelas dan secara menyeluruh.