

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Tahun 2021 merupakan salah satu tahun yang memiliki perubahan besar dalam mencapai bentuk sempurna pada suatu program baik yang dilaksanakan oleh instansi maupun perusahaan swasta. Pasca awal mula COVID-19 menjadi salah satu penyebab utama yang membuat perubahan pada peraturan hingga ketetapan praktek yang dilakukan untuk mengembangkan proyeksi industri secara bertahap untuk menumbuhkan perekonomian negara agar tidak berhenti pada 1 titik yang dituju guna mewujudkan perekonomian dan kemajuan pada bidang industri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menjadi salah satu instansi terkait yang mengurus beberapa aspek dalam bentuk pelayanan sebagai salah satu faktor penghubung masyarakat dalam bentuk *support* terhadap pemerintah.

Kesulitan yang dihadapi pada saat melakukan kegiatan pelayanan terkhusus pada akses pelayanan dalam administrasi kependudukan yaitu pada masa Pandemi, yang dimulai sejak awal 2020 hingga saat ini, yang menjadi pembanding antara keputusan yang menjadi tolak ukur perbandingan dalam penyelenggaraan pada aspek pelayanan yang secara tidak langsung juga menilai baik kualitas kinerja ASN yang diinginkan,

pada tahun 2019 tentang pelaksanaan Administrasi kependudukan, dilakukan secara *Offline* dengan prosedur pelayanan yang dilakukan dan berfokus pada tahap penilaian Kualitas ASN pada peranan terhadap masyarakat. Maka dari itu jauh sebelum adanya covid bisa dilihat melalui perkembangan IKM yang jauh melesat tinggi pertahunnya antara kualitas kinerja ASN dengan Administrasi Kependudukan. Namun setelah itu kembali ke tahun 2021 yang memiliki perbandingan berskala besar dengan perubahan serta adaptasi pelayanan dan ASN terhadap pandemi yang ada sejak awal tahun 2020. Hal ini sangat berpengaruh baik bagi jalannya program pemerintah hingga jalannya program pelayanan, selain dilakukan secara *Online* juga harus memenuhi beberapa persyaratan dan kriteria khusus agar pelayanan ini dapat dilakukan secara baik pada masa Pandemi, terkhususnya PPKM.

Dapat dilihat melalui beberapa peraturan pemerintah yang menegaskan pekerjaan yang lebih diutamakan untuk dilakukan di rumah atau bersifat WFH (*Work From Home*), dikarenakan masa pandemi belum berakhir dan masih banyak hal yang dapat terjadi serta akan berdampak besar bagi para pekerja atau ASN (Aparatur Sipil Negara) dalam melaksanakan program dari instansi terkait.

PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) merupakan salah satu peraturan pemerintah yang diterapkan sejak tanggal 3 – 21 Juli 2021, sudah menjadi pertimbangan bagi para pekerja dalam melaksanakan program dengan bentuk keseluruhan maupun dalam artian

sempit untuk melaksanakan program yang telah ditetapkan oleh instansi, menyerupai PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang pernah diterapkan sebelumnya, melalui hasil riset pada setiap PP (Peraturan Pemerintah) yang diterapkan secara nasional oleh pemerintah pusat memiliki dampak kuat terhadap ASN yang bekerja pada dinas terkait yang memiliki peranan secara langsung dengan masyarakat, salah satu dinas yang terkena dampak tersebut ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dengan peraturan yang ditetapkan berdasarkan Inmendagri No.15 Tahun 2021 tentang PPKM adanya jumlah pembatasan pekerjaan ASN menjadi salah satu hambatan utama dalam merealisasikan program maupun menjalankan program yang telah disepakati dan direncanakan di awal periode.

Mengikuti peraturan pemerintah mengenai ketentuan dan larangan yang mengharuskan mempekerjakan ASN di rumah menjadi salah satu hal yang dapat mengurangi intensitas terpaparnya COVID-19, penyebaran COVID-19 yang semakin meluas terkhususnya pada pegawai kantor menjadi salah satu hambatan dari performa yang ditunjukkan ASN dalam merealisasikan program kerjanya, maka dari itu PPKM menjadi salah satu hambatan besar dari banyaknya program yang belum dapat direalisasi sehingga harus ada pengurangan program yang tidak memiliki output baik akan dihapuskan. Melihat melalui situasi dan kondisi pada masa pandemi sangat mempengaruhi Kinerja ASN, baik secara *Online* maupun *Offline*,

dengan adanya pembatasan ini dapat dilihat secara seksama melalui keefektifan ASN dalam melakukan tugasnya sehari-hari.

Terhitung pada saat PPKM dimulai, para ASN hanya diperbolehkan masuk atau hadir dan melakukan absensi ke kantor sebesar 25% kehadiran, dengan tujuan untuk mengurangi interaksi dan penyebaran kasus COVID-19, maka dari itu jika secara seksama jika melihat cara atau Kinerja ASN dalam menyelesaikan programnya akan sedikit terhambat, dengan kurangnya kehadiran di kantor hingga pemangkasan kehadiran dapat memicu penurunan kualitas ASN dalam melaksanakan program kerja selanjutnya dari Dindukcapil itu sendiri. Maka dari itu jika melihat melalui situasi dan kondisi yang ada pada saat ini, kualitas ASN menjadi problematika besar terhadap jangka panjang penerapan program kantor terhadap penerapan program kerja yang harus dikurangi dan dibuat seefektif mungkin untuk menciptakan kesempatan kembali dalam melakukan perbaikan program. Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul “KUALITAS KINERJA ASN DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA PADA MASA PPKM” (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tahun 2021)

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini maka penulis akan merumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana

meningkatkan Kinerja ASN dalam Administrasi Kependudukan Dindikcapil Kota Yogyakarta Pada masa PPKM?

### **1.3. TUJUAN PENELITIAN**

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah mendapati perkembangan Kinerja ASN terhadap pelayanan yang ada pada kantor Dindikcapil Yogyakarta pada tahun 2021 semasa PPKM.

#### **Manfaat Penelitian**

##### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan pemikiran secara lebih kritis terhadap Kinerja ASN dalam jangka panjang penerapan program kerja Pada masa PPKM, agar dapat memberikan secara penuh bentuk pelayanan yang jelas dan bekerja 100% lebih baik.

##### **B. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi dan masukan untuk penelitian selanjutnya, serta agar dapat menjadi acuan bagi ASN pada Dindikcapil sendiri untuk dapat memproses kembali bentuk program program selanjutnya yang harus diutamakan pada penerapan jangka panjang apabila pandemic atau hal yang tidak diinginkan datang kembali serta memperkuat Kinerja ASN

terkhususnya pada bidang pelayanan yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.

#### **1.4. PENELITIAN TERDAHULU**

Dengan adanya penulisan baru, penulis ingin menyampaikan perbandingan yang ada dengan penelitian sebelumnya yang sudah pernah dilakukan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar dapat menemukan sisi menarik dan hal hal yang berbeda agar dapat menjadi pedoman pada penulisan, dalam penelitian ini terdapat 10 Literature *Review* yang berbeda beda dan akan diklasifikasi sebagai berikut :

Penelitian *Pertama* berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening” Oleh Rizal Zulkarnain, Her Taufik, dan Agus David Ramdansyah (2020). Dalam Penelitian ini adanya pembahasan terkait bagaimana membentuk kualitas pelayanan dengan menggunakan pengukuran yang lebih memetakan pada penilaian kepuasan melalui IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Sebagai salah satu pedoman dalam melakukan penilaian kualitas baik dari segi sarana hingga prasarana yang akan menjadi titik ukur sebuah kualitas pelayanan suatu badan, lembaga, hingga instansi.

Penelitian *Kedua* berjudul “Pengaruh WORK FROM HOME Terhadap Kualitas kerja pegawai melalui moderasi motivasi kerja pada saat pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Berbasis mikro

untuk pengendalian penyebaran COVID-19 di Kabupaten Klaten” Oleh Dewi Kurnia Puspa (2021). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan melihat pengaruh WFH terhadap kualitas Kinerja ASN, di mana WFH merupakan salah satu bentuk baru dalam dunia kerja yang diterapkan selama adanya COVID-19, WFH sangatlah mempengaruhi kualitas kerja itu sendiri dan juga sumber daya yang digunakan juga haruslah mumpuni untuk dapat menunjang kualitas dari badan, lembaga atau instansi terkait yang melakukan program WFH tersebut. Motivasi kerja juga merupakan salah satu bentuk penerapan yang baik pada setiap badan atau lembaga serta instansi yang memiliki sistem kerja yang sangat baik.

Penelitian *Ketiga* Berjudul “Kualitas Pelayanan publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” Oleh R. Olivia Reindra Lestari, Zaili Rusli dan Febri Yuliani (2015). Penelitian ini membahas tentang Kualitas pada pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah, ketika poros utama pelayanan ialah berpatokan dengan dimensi pelayanan yang ada pada setiap aspek yang dapat memenuhi kualitas pelayanan itu sendiri seperti bukti fisik pemberlakuan, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian serta empati menjadi tolak ukur dalam penilaian yang dilakukan agar tercipta pelayanan publik pada target yang sudah ditentukan.

Penelitian *Keempat* Berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat” Oleh Lulus Sianan dan Supri Hartono (2020) Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan E-KTP yang mendasari pada kriteria kepuasan masyarakat, dikenal dengan

sebutan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang merumuskan pada beberapa aspek penilaian yang tertuju pada akses yang diberikan ke masyarakat agar dapat dijangkau dengan mudah, dengan jenis kualitas pelayanan yang difokuskan untuk melayani serta memberikan arahan terkait prosedur serta kemampuan Kinerja ASN dalam melakukan program pelayanan masyarakat.

Penelitian *Kelima* berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Mergangsan Kota Yogyakarta” Oleh Fitria Saraswati (2020) Penelitian membahas tentang aspek penting dalam pemberlakuan dan penerapan pada pelayanan yang terfokuskan pada pelayanan administrasi dan pelayanan percetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP.

Penelitian *Keenam* berjudul “Implementasi Program “Keluar Bersama” dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta” Oleh Siti Munawaroh, Dyah Mutiarin (2019) Membahas tentang program pendataan penduduk yang lebih difokuskan pada pengelolaan kepentingan masyarakat pada bidang pelayanan yang menentukan hasil target akhir pada bentuk kualitas suatu pelayanan yang ada. Dengan adanya program “Keluar Bersama” menjadikan pedoman khusus untuk membentuk sistem pelayanan publik dalam inovasi partisipasi masyarakat desa yang lebih baik lagi. Berdasarkan bentuk baik dari

pelaksanaan program hingga implementasi program yang bersifat jangka panjang.

Penelitian *Ketujuh* berjudul “Pelaksanaan *Citizen Character* Sebagai Inovasi dalam Manajemen Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta” Oleh Usia Rohmah (2020) Membahas tentang Kinerja pegawai yang didasari pada pembentukan dan workshop mengenai citizen character, menciptakan ruang untuk banyaknya calon pegawai yang akan mengembangkan diri ke tahap pembelajaran dan pembekalan melalui program pembinaan. Citizen Character juga dibentuk dalam wujud pelayanan dan lebih mementingkan tentang kelanjutan yang terfokus pada pengelolaan yang ada pada setiap kinerja Pegawai.

Penelitian *Kedelapan* berjudul “Pengawasan Yuridis Represif terhadap aparatur sipil negara dalam pelaksanaan pelayanan Pendidikan dan kesehatan Kota Yogyakarta” Oleh Martino Sardi, Bagus Sarnawa (2016) penelitian membahas tentang pengaruh Kinerja ASN dalam jangka panjang yang tertuju pada penerapan dan kewenangan ASN dalam penilaian kualitas yang dilihat dalam setiap program pelaksanaan yang ada. Dengan dasar penilaian sesuai dengan indikator kinerja kepegawaian yang ada.

Penelitian *Kesembilan* berjudul “Efektivitas *Jogja Smart Service* dalam Pelayanan Kependudukan Di Tengah Pandemi COVID-19” Oleh Faizatur Rochmah, Sakir, Fairuz Arta (2021). Dalam penelitian ini dibahas mengenai keefektifan JSS dalam pelayanan Kependudukan yang ada di Yogyakarta, dengan mengacu pada program JSS Kota Yogyakarta sebagai

salah satu bentuk variabel yang menjadi fokus utama dalam tahap penelitian serta fokus pada pelayanan yang dituju oleh JSS dalam menyelesaikan permasalahan di masa pandemi COVID-19.

Penelitian *Kesepuluh* berjudul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan pelayanan Akta Kelahiran terhadap kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan” Oleh Privcilia Dwi Candra (2018). Membahas tentang aspek penting pelayanan yang dinilai berdasarkan beberapa indikator yang difokuskan terhadap sistem informasi administrasi kependudukan terhadap pelayanan dalam daerah hingga luar daerah. Sistem pelayanan yang bersifat online dan melalui tahapan prosedur dalam bentuk pencapaian kinerja yang sesuai dengan standar operasional pelayanan.

Melalui hasil penelitian terdahulu yang sudah penulis analisis dapat disimpulkan dengan hasil pemahaman korelasi antara beberapa pemahaman penelitian mengenai kualitas Kinerja ASN secara keseluruhan ialah penilaian kualitas Kinerja ASN berdasarkan indikator tertentu yang mengutamakan pada penilaian Kinerja ASN, seperti halnya indeks penilaian kualitas ASN, indikator sistem kependudukan dari program pelaksanaan ASN, hingga pengaruh Kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan.

Jika mengacu pada hasil literature *Review* yang penulis buat, dapat ditemukan perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, didapati perbandingan tersebut diamati melalui beberapa aspek yang menjadi acuan dalam penulisan, penelitian

terdahulu lebih mendeskripsikan mengenai pengelolaan kualitas pelayanan terhadap kinerja ASN dan ditemukan bahwa pengelolaan pada kualitas pelayanan hanya melibatkan ASN di masa PPKM dan masyarakat sebagai faktor serta indikator penilaian kualitas pelayanan namun bukan ASN, maka dari itu jika melihat dari perbandingan yang ada penulis ingin meneliti lebih dalam terkait dengan kualitas kinerja ASN terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh.

## **1.5. KERANGKA TEORI**

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu interaksi yang dapat didefinisikan sebagai penghubung antara suatu individu dengan individu lainnya, dijelaskan pelayanan juga merupakan salah satu bentuk tindakan yang memiliki kesinambungan antara suatu keperluan yang mengutamakan kepentingan orang lain yang hanya dapat dilakukan untuk dapat membantu masyarakat atau objek yang difokuskan pada program implementasi di suatu badan atau lembaga terkait.

Penilaian kualitas pelayanan dapat ditinjau melalui hasil atau bentuk program yang dilakukan oleh instansi dan dapat didefinisikan secara lebih lanjut seperti halnya faktor yang menjadikan kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik.

Menurut Tjiptono dalam Parasuraman (2018) Mengukur kualitas pelayanan dapat diartikan mengevaluasi atau membandingkan kinerja

suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan yang sesuai dengan data terdahulu. Untuk menilai kualitas pelayanan diperlukan metode penilaian seperti yang dilakukan oleh Parasuraman, et al., (1988) tentang perumusan penilaian kualitas pelayanan dengan bentuk SERVQUAL. Servqual dapat didefinisikan sebagai pengukuran harapan, pengukuran kesenjangan (Gap) serta persepsi pelanggan yang ada pada model kualitas penilaian jasa.

Terdapat 5 bentuk penilaian yang dapat menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan, sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan). Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap). Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan). Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Empathy* (Empati). Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung). Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

Dengan 5 faktor penilaian pada kualitas pelayanan dapat diciptakan melalui kepentingan masyarakat sebagai tolak ukur utama dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, dengan demikian kualitas pelayanan dapat diciptakan dengan baik “Pelayanan pemerintahan dan perizinan adalah segala bentuk Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan kegiatan individu atau organisasi.” (Ratminto et al., 2018).

### **Kinerja ASN**

Kinerja ASN dapat dilihat melalui hasil pada kebijakan yang mementingkan aspek agar menjadi tolak ukur pada suatu pelaksanaan seperti halnya keperluan, kebutuhan, dan kepentingan pada setiap individu, untuk melihat performa kerja pada ASN dapat dijelaskan pada standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi agar dapat menjadi acuan dalam merealisasikan bentuk jangka panjang dari penerapannya, di mana ketentuan standar pelayanan minimal diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA tahun 2002, dan kemudian dilanjutkan di dalam PP No. 65 tahun 2005 mengenai ketentuan SPM sebagai salah satu tolak ukur dalam melihat Standar pelayanan minimal, baik berlaku pada instansi atau tolak ukur penilaian untuk para ASN yang menjadi penggerak utama yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat pada bidang pelayanan.

Menurut peraturan penilaian Kinerja ASN dalam penerapan melalui keputusan Mendikbud Nomor 1129/E.E1/KP/2020 tentang Penilaian Aparatur Sipil Negara membahas tentang bentuk konkrit pelaksanaan penilaian kualitas Kinerja ASN yang sesuai dengan kebijakan di seluruh instansi berupa :

1. Evaluasi Kinerja & Penekanan pada kedisiplinan ASN, serta diberlakukan kebijakan pada penilaian yang memfokuskan pada predikat pegawai teladan bulanan, semesteran, dan tahunan.
2. Perkembangan ASN yang dilihat melalui kehadiran dan keseriusan dalam bekerja dan memberikan performa terbaik baik untuk instansi hingga lembaga yang memberikan jaminan untuk ASN tersebut.
3. Hasil evaluasi penilaian prestasi kerja, kedisiplinan kehadiran, pengisian log harian pada kanal aplikasi E-SKP setiap bulan.

Dalam penilaian kualitas Kinerja ASN dibutuhkan pihak ketiga sebagai salah satu bentuk penilaian terhadap Performa Kinerja ASN pada bagian pelayanan publik. Masyarakat sangat berperan penting dalam menciptakan pola peraturan yang diciptakan sesuai dengan standar penilaian secara umum terhadap Kinerja ASN, dengan menggunakan metode wawancara dan penggalan informasi terhadap masyarakat yang sedang melakukan kontak secara langsung dengan pihak ASN pada bagian pelayanan.

## **1.6. DEFINISI KONSEPTUAL**

Definisi konseptual merupakan pemikiran penulis yang akan memaparkan sebuah konsep secara singkat dan jelas. Maka dari itu definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk penerapan pada pola pelayanan yang mempengaruhi suatu nilai yang dapat diterapkan serta bentuk penghubung masyarakat yang menjadi tolak ukur utama dalam melakukan interaksi dengan masyarakat luas. Hal ini biasa dilakukan pada badan atau lembaga serta instansi yang memiliki program pelayanan, seperti halnya resepsionis, customer service, hingga bagian kedatangan atau penerima tamu, pada dasarnya pelayanan tidaklah dilakukan hanya dengan melayani namun juga dapat dilakukan dalam berbagai macam cara, seperti, melayani akses mudah melalui Smartphone, Laptop, hingga akses layanan internet, hal ini biasa di sebut dengan pelayanan berbasis online, di mana dengan adanya kemudahan serta akses yang mudah untuk dicapai, sistem pelayanan online juga merupakan salah satu tolak ukur penilaian kualitas pelayanan, baik secara Offline maupun Online.

Dalam penilaian kualitas pelayanan, dapat ditentukan indikator utama yang sering digunakan dalam praktik penilaian kualitas pelayanan, terkhusus seperti penerapan kuliatas pelayanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, kualitas pelayanan serta informasi tentang kualitas kepegawaian dinilai dalam 1 bentuk laporan yang dinamakan sebagai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), dapat dijelaskan IKM sendiri merupakan salah satu bentuk penilaian yang menjadi tolak ukur dari adanya penerpaan pelayanan dan akses pelayanan yang mudah untuk dijangkau oleh siapa pun. Maka dari itu bentuk penilaian kualitas pelayanan sangat bergantung pada hasil IKM, yang secara langsung dinilai oleh masyarakat.

### **Kinerja ASN**

Kinerja ASN menjadi hal yang memiliki keterkaitan antara pelayanan dengan bentuk penerapan dari program dinas atau instansi terkait. Program yang menjadi unggulan sangatlah memengaruhi Kinerja ASN, terutama program yang akan direalisasi dengan menggunakan pola strategi di mana setiap program kerja memiliki kualitas dan kuantitasnya sendiri untuk dapat menilai Kinerja ASN apakah lebih baik dalam penerapannya atau tidak, indeks tersebut menjadi tolak ukur dalam penilaian terhadap pola penerapan program yang dilakukan oleh ASN, baik dalam penerapan jangka menengah hingga program pemberlakuan jangka panjang.

## 1.7. DEFINISI OPERASIONAL

Dalam penelitian ini telah ditentukan konsep dasar dalam penyusunan definisi operasional dengan menggunakan metode perbandingan variable yang ada pada penelitian terdahulu, guna menciptakan pengolahan data yang dapat membandingkan mengenai Kualitas pelayanan dan Kinerja ASN yang di uraikan sebagai berikut :

Indikator penilaian Kinerja ASN disesuaikan berdasarkan surat keputusan Kemendikbud Nomor 1129/E.E1/KP/2020 dengan indeks penilaian berupa:

- a. Akuntabilitas Kinerja ASN
- b. Kompetensi ASN
- c. Standar Pendidikan ASN
- d. Etika ASN
- e. Loyalitas ASN

Indikator penilaian pelayanan Dindukcapil dapat diamati melalui

- a. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)
- b. *Reliability* (Keandalan).
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap).
- d. *Assurance* (Jaminan).
- e. *Empathy* (Empati).
- f. *Tangible* (Bukti langsung).
- g. Masyarakat (Pihak Ketiga)

## **1.8. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif maka metode yang digunakan metode kualitatif deskriptif dengan focus penelitian mengenai Kualitas Kinerja ASN dalam Admisnistrasi Kependudukan Dindukcapil Kota Yogyakarta Pada Masa Ppkm. Yang mana penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kalimat yang diperoleh dari seorang narasumber atau sesuatu yang telah diamati serta mengambil data dengan menggunakan metode wawancara terhadap pihak ketiga (Masyarakat) sebagai salah satu bentuk *support* untuk melengkapi hasil penelitian.

Penulis memilih pendekatan ini karena dirasa sesuai dengan topik yang diteliti agar dapat mendeskripsikannya secara jelas dan rinci terkait Kualitas Kinerja ASN terhadap Pelayanan Dindukcapil Kota Yogyakarta Pada Masa PPKM serta bertujuan untuk menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan. Menurut Strauss dan Corbin dalam Cresswell, J (1998:24) penelitian kualitatif adalah jenis dari sebuah penelitian yang mampu melahirkan temuan – temuan yang tidak dapat dihasilkan dari langkah – langkah statistic maupun kuantifikasi atau pengukuran.

### **Data dan Sumber Data**

Penelitian ini membahas tentang bagaimana Kualitas Kinerja ASN terhadap Pelayanan Dindukcapil Kota Yogyakarta, di mana pihak yang akan dijadikan sumber data adalah ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Yogyakarta. Dalam rangka memperoleh data yang akurat, sumber data dapat didapatkan dari beberapa jenis data yaitu:

### **Data Primer**

Menurut Uma Sekaran (2011) data primer adalah data informasi yang berhubungan dengan variable minat yang bertujuan untuk studi di mana data primer ini didapatkan dari wawancara dengan perseorangan maupun kelompok. Data ini dapat diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan beberapa pihak terkait untuk dijadikan sebagai narasumber sehingga penulis dapat mendapatkan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan hal yang sedang diteliti seperti Masyarakat yang berkunjung hingga melakukan penelitian terhadap data tahunan Kinerja ASN.

### **Data Sekunder**

Menurut Sugiono (2008:402) data sekunder secara tidak langsung mampu memberikan informasi data kepada peneliti. Data sekunder juga bermanfaat untuk mendukung informasi yang didapatkan dari data primer yang mana dapat diperoleh dari literature, buku bacaan, serta apapun yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini diperlukan untuk memperkuat argumen serta melengkapi informasi yang telah didapatkan peneliti melalui wawancara langsung dengan pihak – pihak yang terkait.

## **Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan lokasi dalam penelitian ini dikarenakan badan atau lembaga ini sangat mendukung penelitian dan riset penulis. Sehingga didalam penelitian ini penulis berusaha menggali informasi terkait Kualitas Kinerja ASN terhadap Pelayanan Dindukcapil Kota Yogyakarta

## **Unit Amatan dan Unit Analisis**

Ihalauw (dalam Imaniar, 2016) mengatakan bahwa unit amatan adalah sesuatu yang dijadikan sumber untuk memperoleh data dalam rangka menggambarkan atau menjelaskan tentang satuan analisis. Kemudian Hamidi (2005) mengatakan bahwa unit analisis adalah satuan yang diteliti yang dapat berupa individu, kelompok, atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Dengan demikian unit amatan dapat diartikan sebagai apa yang diamati oleh peneliti, sedangkan unit analisis adalah apa yang ingin dianalisis dalam penelitian.

Unit amatan dalam penelitian ini adalah ASN yang ada pada bagian pelayanan terkhususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta di tempat penelitian berlangsung.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Kualitas Kinerja ASN yang akan memberikan dampak terhadap pelayanan Dindukcapil Kota Yogyakarta.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### **Wawancara**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa narasumber yang akan diwawancarai antara lain adalah ASN Dindukcapil dan Masyarakat Kota Yogyakarta. Data yang ingin didapatkan penulis melalui wawancara ini berkaitan dengan Kualitas Kinerja ASN terhadap pelayanan yang digunakan oleh Dindukcapil sebagai patokan dalam Menyusun IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan hal hal yang berhubungan dengan tema penelitian.

#### **Dokumentasi**

Dalam penelitian ini data dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang dapat memperkuat hasil penelitian, guna dapat menunjukkan beneran data selama proses penelitian dilakukan. Data yang diperlukan dalam penelitian ini seperti bentuk softfile pada saat ASN melakukan pelayanan hingga kualitas Kinerja dari ASN itu sendiri.

## **Observasi**

Dalam Penelitian ini data secara langsung diperoleh di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

## **Teknik Analisis Data**

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data diperoleh secara langsung dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, sehingga dapat diharapkan data ini merupakan data yang akurat serta dapat memperkuat hasil dari penelitian ini.

## **Reduksi**

Dalam penelitian ini penulis melakukan reduksi atau memadukan data yang didapatkan dari beberapa sumber penelitian terdahulu, seperti halnya hasil wawancara, observasi, hingga dokumen yang menyertai tentang penelitian lebih lanjut yang diadakan sebelumnya.

### a) Penyajian Data

Dalam penelitian ini penyajian data bertujuan untuk mempermudah penulis agar dapat melihat hasil penelitian yang mana hasil dari observasi maupun hasil wawancara terhadap ASN Dindikcapil Balai Kota Yogyakarta.

b) Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dalam penelitian ini, dikarenakan penulis memaparkan makna yang akan disampaikan berdasarkan data yang telah diperoleh dari berbagai macam sumber berupa, observasi, wawancara, hingga dokumentasi kegiatan. Sebelum adanya penarikan kesimpulan, penulis perlu mencari pola, hubungan, persamaan dan sebagainya mengenai Kualitas Kinerja ASN terhadap Pelayanan Dindikcapil Kota Yogyakarta semasa PPKM (Studi kasus Dindikcapil Kota Yogyakarta).