

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Citra sebuah negara dapat dilihat dari bagaimana negara tersebut memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakatnya. Pelayanan tersebut dapat beragam, mulai dari layanan kesehatan, layanan pendidikan, layanan sosial, hingga layanan publik. Untuk dapat memberikan pelayanan secara maksimal, pemerintah hendaknya selalu mempunyai terobosan dan terus mengikuti zaman. Dalam hal pelayanan publik, Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Hal ini ditandai dengan banyaknya daerah baik level Kabupaten maupun Provinsi terus berlomba dalam membuat inovasi pelayanan publik yang *fresh*. Menurut (Meilano, 2017) Inovasi pelayanan publik menjadi sangat penting karena saat ini negara-negara dunia sedang melewati era disrupsi, dimana pelayanan publik yang mengandalkan IoT (*Internet of Things*) telah lumrah ditemui di banyak negara. Tentu saja ini menjadi cambuk bagi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu, mewujudkan kesejahteraan merupakan tujuan rasional dari eksisnya sebuah Negara. Dalam menuju kepada fase sejahtera tersebut, banyak jalan yang dapat ditempuh oleh pemerintah seperti membuat berbagai instrumen dan praktik regulasi, kelembagaan, pendanaan, dan pelayanan publik. Yang disebutkan terakhir menjadi wajah terdepan dari potret dan performa Negara dalam menjalankan tanggungjawabnya kepada masyarakat, sehingga perlu upaya yang konsisten untuk

meningkatkan serta menjaga kualitas pelayanan publik agar tetap prima (Nugraha, 2022).

Dari sekian banyak daerah yang menerapkan inovasi pelayanan publik, Kota Yogyakarta menjadi daerah yang tergolong produktif dalam mewujudkan pelayanan yang mudah dan cepat. Salah satu inovasi pelayanan publik tersebut muncul dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kota Yogyakarta. Dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, Dindikcapil Kota Yogyakarta membawa terobosan segar dalam ranah pelayanan publik dengan membuat pelayanan drive thru bagi masyarakat yang kehilangan E-KTP maupun warga yang mempunyai E-KTP namun sudah rusak. Dilansir dari (KR Jogja, 2022) Rata-rata jumlah warga yang mengakses layanan drive thru mencapai 150 orang per hari. Konsep pelayanan drive thru mengacu pada konsep pelayanan yang umum ditemui pada restoran siap saji, dimana pelanggan/konsumen tidak perlu repot untuk turun dari kendaraan guna mendapatkan pelayanan ini. Menurut (Santoso et al., 2021) Salah satu tujuan pelayanan Drive Thru adalah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kemudahan akses di berbagai tempat dalam mengurus administrasi layanan yang dibutuhkan. Bahkan dapat dinilai bahwa kualitas pelayanan Drive Thru sejalan dengan kepuasan masyarakat dalam hal efisiensi birokrasi. Apabila mengacu pada pendapat tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa pelayanan drive thru, selain memangkas alur birokrasi yang panjang, juga dapat memberikan kepuasan sendiri di hati masyarakat karena dianggap memberikan pelayanan yang tidak berjarak dengan rakyat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan aktivitas atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan barang, jasa, dan administratif pelayanan untuk setiap masyarakat yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut (Sahuri, 2009) Kualitas pelayanan publik hanya akan diwujudkan, jika di dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga Negara, khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumberdaya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga Negara. Oleh sebab itu tiap-tiap unit pelayanan publik harus fokus pada kepentingan warga Negara, sebagai konsekwensi dari adanya kemauan pemerintah dan kepeduliannya menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan Drive Thru E-KTP Dindukcapil Kota Yogyakarta, memiliki sejumlah keunggulan dan keunikan. Pertama, disaat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain belum ada yang menggunakan konsep Drive Thru, Dindukcapil mengawalinya dengan tujuan mendekatkan pelayanan dengan masyarakat. Kedua, pelayanan berbasis Drive Thru ini mudah diakses karena terdapat di beberapa Kecamatan di Kota Yogyakarta. Ketiga, proses pelayanan Drive Thru ini dapat memancing animo dari masyarakat untuk merasakan pelayanan yang mudah dan cepat tanpa berbelit-belit. Menurut Georgopolous & Tannenbaum (1985) dalam (Rochmah et al., 2021) mengemukakan efektivitas pelayanan publik dapat dilihat dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi tidak hanya mempertimbangkan sasaran tetapi juga mekanisme dalam mengejar sasaran. Sementara itu, menurut studi yang dilakukan oleh (Maryam, 2016) Pelayanan publik

menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting karena merupakan cerminan utama dari *good governance* yang profesional.

Salah satu contohnya terdapat pada Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta yang mana merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Terdapat masalah pegawai Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat belum sesuai dengan yang dijanjikan, banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima seperti pembuatan pengantar kartu keluarga dan surat keterangan tidak mampu, dan E-KTP. Kantor kecamatan Gondokusuman Yogyakarta belum melakukan analisa IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepada pelanggan secara berkala, kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta selama 3 tahun tidak dilakukan secara berkala, pegawai yang tidak disiplin serta keterkambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat ketepatan waktu pelayanan (Rosidah & Alfinata, 2018). Masalah lain yang terjadi yaitu bantuan pencetakan e-KTP luar domisili Jogja dihentikan sementara. Pasalnya, aplikasi dan jaringan dari pusat bermasalah. Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kota Jogja menjelaskan, data untuk mencetak e-KTP milik warga luar Jogja perlu mengakses basis data kependudukan dari

pusat. Namun, aplikasi dan jaringan tidak terkoneksi. Bantuan tersebut hanya dilakukan setiap hari Jum'at (MULYANTO, 2020).

Pemerintah Kota Jogja melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) juga menerbitkan KTP elektronik (E-KTP) untuk transpuan. Setelah melewati proses yang cukup panjang, sejumlah transpuan yang didaftarkan ke Disdukcapil itu akhirnya tercatat sebagai warga negara dan bisa mengakses berbagai layanan administrasi. Menurut Jeny Mikha, pendamping transpuan yang melakukan pengurusan E-KTP, dari tujuh transpuan yang didaftarkan, baru ada dua yang telah mendapatkan E-KTP. Lima transpuan lainnya disebut masih menjalani tahap pengurusan sesuai dengan syarat administrasi dari dinas terkait. Sementara satu transpuan meninggal dunia sebelum sempat mendapat E-KTP. penerbitan E-KTP bagi transpuan sangat berguna. Pihaknya juga mengapresiasi Keluarga Besar Waria Yogyakarta (Kebaya) serta Disdukcapil Kota Jogja yang telah memfasilitasi pengurusan E-KTP tersebut. Hal ini memungkinkan para transpuan untuk mendapatkan berbagai layanan yang saat ini kerap menggunakan E-KTP. Hal ini menjadi salah satu penguat bahwa hak semua warga negara dari semua kalangan untuk mendapatkan administrasi yang layak (Rochmah & Abhipraya , 2021).

Oleh karena itu, penelitian dilakukan bermaksud untuk mengetahui efektif tidaknya pelayanan E-KTP Drive Thru dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat Kota Yogyakarta. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui tantangan dan hambatan selama penyelenggaraan pelayanan kependudukan melalui konsep Drive Thru. Dengan begitu, hasil penelitian ini diharapkan akan berguna bagi pemerintah

untuk meninjau kembali cara kerja Pelayanan E-KTP Hilang dan Rusak secara Drive Thru serta kinerja aparat pemerintahan di Dindikcapil Kota Yogyakarta

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan Drive Thru cetak KTP hilang dan rusak di Dindikcapil Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat pelayanan Drive Thru cetak KTP hilang dan rusak di Dindikcapil Kota Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun penelitian yang akan dilakukan memiliki tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan Drive Thru KTP hilang dan rusak di Dindikcapil Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanannya terhadap masyarakat Kota Yogyakarta
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatan pelayanan Drive Thru KTP hilang dan rusak di Dindikcapil Kota Yogyakarta sebagai evaluasi penyelenggaraan pelayanan tersebut.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, maka penelitian ini setidaknya mempunyai dua manfaat, yakni secara teoritis dan praktis yang akan diuraikan sebagai berikut :

1) **Manfaat Teoritis**

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan sekaligus menambah khasanah perkembangan ilmu pada ruang lingkup Ilmu Pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan fenomena pelayanan publik.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti yang ingin mengkaji fenomena serupa (pelayanan publik) dalam hal yang lebih spesifik yakni inovasi pelayanan publik sehingga dapat memperkaya wacana keilmuan pada bidang Ilmu Pemerintahan.

2) **Manfaat Praktis**

- a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi kepada masyarakat bahwa dalam upaya membangun pelayanan publik yang maksimal, Pemerintah Kota Yogyakarta terus berupaya mengembangkan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien, salah satunya melalui inovasi pelayanan drive thru pelayanan cetak E-KTP hilang dan rusak sehingga diharapkan dapat memangkas alur birokrasi dan mendekatkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

- b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi pemerintah, khususnya Pemerintah Kota Yogyakarta dalam membangun sistem pelayanan

publik yang tepat sasaran. Sehingga pelayanan publik tersebut efektif dan dapat menjangkau lebih banyak kepuasan masyarakat.

## E. Tinjauan Pusataka

**Tabel 1**  
**Tinjauan Pustaka**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian terdahulu	Penelitian penyusun
1.	(Timbul Dompok, 2018)	Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru	Membahas inovasi pelayanan publik berbasis Drive Thru.	Jurnal tersebut membahas mengenai korelasi pengaruh layanan publik layanan samsat drive thru terhadap kepuasan masyarakat. Lebih spesifik lagi, penelitian ini mengurai benang merah hubungan reformasi adminitrasi pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat.	Artikel peneliti membahas terkait bagaimana pemerintah kota Yogyakarta dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik berbasis drivethru. Pelayanan publik tersebut berupa layanan cetak E-KTP. Peneliti memfokuskan penelitian pada efektivitas pelayanan publik dari sebuah instansi..
2.	(Santoso et al., 2021)	Pelayanan Drive Thru KTP-el Kabupaten Blitar	Membahas mengenai mekanisme dalam penyelenggaraan program Drivethru E-KTP.	Penelitian ini membahas mengenai mekanisme pelaksanaan program drive thru E-KTP. Namun, di dalam penelitian ini, tidak mengukur sejauh mana efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.	Berbeda dengan kajian peneliti, di dalam penelitian ini, aspek utama yang akan menjadi penelitian adalah sejauh mana pelayanan publik berbasis drive thru efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.	(Ariyanti & Hertati, 2019)	Efektivitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor melalui Sistem drive thru di dinas perhubungan kabupaten sidoarjo	Membahas efektivitas pelayanan publik menggunakan layanan drive thru	Di dalam kajian ini, efektivitas pelayanan publik di ukur dengan menggunakan 3 aspek, yaitu : Waktu, Kecermatan, dan Faktor gaya pemberi layanan. Yang berbeda dengan kajian peneliti.	Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 5 aspek untuk mengukur pelayanan publik cetak E=KTP dengan sistem drive thru ini, yakni : Tangiable (Wujud), Realibility (Handal), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati)
4.	(Rochmah et al., 2021)	Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19	Membahas pelayanan publik di Kota Yogyakarta dengan sistem Drive Thru	Di dalam kajian tersebut, pembahasan mengenai pelayanan publik dijelaskan secara general melalui satu fitur aplikasi (Jogja Smart Service) yang tentu saja dalam aplikasi tersebut berbagai macam pelayanan. Salah satu pelayanannya adalah Drive Thru cetak E-KTP hilang dan rusak.	Di dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini, tidak membahas keunggulan dan kelemahan dari aplikasi Jogja Smart Service. Dalam arti lain, pembahasan dalam penelitian ini menekankan pada satu pokok layanan saja.
5.	(Damayanti & Prasetya, 2020)	Manajemen Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem	Memiliki tujuan dalam peningkatan kualitas layanan publik	Pada kajian penelitan ini, peneliti memfokuskan penelitian pada	Berbeda dengan kajian peneliti, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui

		Drive Thru di Samsat Kabupaten Bantul Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak	melalui inovasi layanan dengan sistem drive thru.	manajemen yang dilakukan oleh instansi terkait guna meningkatkan kepuasan wajib pajak masyarakat.	efektivitas dari pelayanan yang selama ini diselenggarakan oleh dinas terkait terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
6.	(Ramdhani, 2022)	Efektivitas Layanan Drive-Thru Dalam Pengambilan Dokumen Kependudukan di Disdukcapil Kota Bogor Provinsi Jawa Barat	Membahas tantangan dan hambatan pelayanan publik dengan sistem drive thru	Setiap pelayanan oleh instansi pemerintahan, selalu ditemukan tantangan dan hambatan dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini, juga membahas mengenai tantangan dan hambatan dari Disdukcapil Kota Bogor dalam pengambilan dokumen kependudukan.	Tantangan dan hambatan dalam penelitian ini berbeda, karena penelitian sebelumnya membahas hambatan pada pengambilan (pasca pelayanan) sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti membahas saat diadakannya layanan ini.
7.	(I Komang Triana Utama Yasa, 2022)	Mengungkap Efektivitas Inovasi Layanan Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (studi kasus di kantor bersama samsat Kabupaten Bandung)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam metode penelitiannya yang membahas mengenai efektifitas pelayanan publik.	Penelitian ini berusaha menjelaskan bagaimana efektivitas pelayanan yang terdapat pada pelayanan Samsat Kabupaten Bandung dalam kepatuhan wajib pajak masyarakat Kabupaten Bandung.	Penulis akan melakukan penelitian tentang bagaimana efektifitas pelayanan e-KTP Drive Thru Kota Yogyakarta dan kesadaran pegawai untuk melayani masyarakat.
8.	(Novriando et al., 2020)	Efektivitas “Jogja Smart	Penelitian sama dengan	Penelitian terdahulu ini lebih	Perbedaan dalam penelitian kali ini

		Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	peneliti dalam hal membahas efektivitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta	menjelaskan tentang pelayanan berbasis portal virtual yaitu “Jogja Smart Service” bagaimana efektivitas cara pelayanan dengan menggunakan cara tersebut.	adalah melihat bagaimana cara pelayanan e-KTP Drive Thru sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat luas.
9.	(Ayu Sarah,2021)	Kualitas Pelayanan Publik Pada Administrasi Kependudukan di Bidang Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-ktp)	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang cara pelayanan pembuatan e-KTP	Penelitian ini meneliti pada Tingkat Kecamatan (Studi Kasus Kecamatan Banama Tinggang, Kabupaten Pulang Pisau	Penelitian ini meneliti pada tingkat Kabupaten/Kota tepatnya di Disdukcapil Kota Yogyakarta.
10.	(Erin Febby Alfinata, Rosidah 2018)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (imb) dan E-KTP Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta	Penelitian ini sama-sama mencari nilai dari pelayanan public oleh pemerintah dalam hal pembuatan e-KTP	Penelitian ini lebih meneliti berdasarkan indeks kepuasan masyarakat dan objek yang di teliti adalah masyarakat	Penelitian kali ini lebih meneliti atau menilai tentang pelayanan dari instansi terkait secara langsung.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan di atas pada dasarnya semua berfokus pada permasalahan bagaimana layanan drive thru guna mengurai permasalahan birokrasi pada sejumlah institusi, akan tetapi dari sepanjang pengetahuan peneliti penelitian-penelitian sebelumnya belum ada yang meneliti tentang layanan drive thru pada Disdukcapil di Kota Yogyakarta maka dari itu penelitian ini bukanlah hasil dari pemikiran orang lain, akan tetapi penelitian ini menjadi penelitian baru yang datang dari pemikiran peneliti sendiri.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Efektifias Pelayanan**

Efektivitas merupakan suatu istilah yang menggambarkan suatu pekerjaan yang dikerjakan dengan baik. Pendapat yang dikemukakan oleh Handoko (2006) menyatakan “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Richard M Steers, (1985).

Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai”. Teori di atas diperkuat oleh Martani Huseini (1987) berpendapat bahwa pendekatan pencapaian tujuan menggunakan tujuan dan sasaran sebagai ukuran efektivitas organisasi. Jika tujuan dinyatakan sebagai keadaan yang ingin dicapai oleh organisasi di masa datang, sasaran dapat digambarkan sebagai tujuan antara yang lebih bersifat operasional.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik mengetahui sejauh mana efektivitas

pelayanan Drive thru yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta melalui indikator yang disusun oleh (Parasuraman et al., 1994) yang meliputi :

a. Tangible (Wujud)

Indikator ini merupakan indikator paling nyata, wujudnya berupa fasilitas yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Dalam penelitian ini indikator tangible (berwujud) meliputi fasilitas fisik, kemudahan akses permohonan pelayanan dan komputerisasi administrasi

b. Realibility (Handal)

Dalam indikator ini kinerja penyelenggara pelayanan dituntut untuk sesuai harapan masyarakat. Indikator ini meliputi kecermatan petugas dalam proses pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Dalam hal ini meliputi petugas merespon semua permohonan serta melakukan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap.

d. Assurance (Jaminan)

Ialah indikator yang berkaitan dengan pemahaman, keahlian, dan sikap sopan serta dapat dipercaya yang dimiliki oleh setiap pegawai, terhindar dari risiko serta keragu-raguan. Indikator ini meliputi adanya jaminan waktu proses pelayanan, jaminan produk pelayanan serta jaminan biaya atau tarif pelayanan.

e. Emphaty (Empati)

ialah perhatian yang dilakukan pribadi atau individu terhadap masyarakat dengan menempatkan dirinya pada situasi masyarakat. Indikator ini meliputi mendahulukan kepentingan masyarakat serta petugas melayani masyarakat dengan tidak diskriminatif.

Menurut Mardiasmo (Mardiasmo, 2017) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (outcome) dari keluaran (Output) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi. Richard M. Steers menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu :

- a. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi.
- b. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
- c. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik.
- d. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut.
- e. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi.
- f. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya.

- g. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu.
- h. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu.
- i. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki.
- j. Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan.
- k. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
- l. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadapprangsangan lingkungan. (Jumarianto, 2017)

## **2. Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2000:7) yang mengatakan pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan usaha atau jasa. Oleh karena itu, harus seefektif mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum, pelayanan yang efektif berarti mencapai tujuan pelayanan yang ditetapkan oleh organisasi, dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diterimanya. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (Riyadi Soeprpto, 2005: 78). Inti dari reformasi birokrasi pelayanan publik adalah berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar dapat menghasilkan kualitas

pelayanan yang baik. Lembaga Administrasi Nasional (1998:11) mendefinisikan pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah di lingkungan pusat, daerah, dan badan usaha milik negara. Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan, negara/daerah berupa barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (services) terhadap kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lewis & Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kepercayaan publik. Pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab akan menimbulkan kepercayaan masyarakat. Hal ini dilandasi oleh etika pelayanan publik dan kepercayaan publik sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Sedangkan menurut pengertian Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi bagi setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan Kegiatan. Disediakan oleh penyedia layanan. publik. Istilah “barang, jasa, dan jasa administrasi” pada bagian penjelasan sudah sangat jelas, namun sebenarnya yang dimaksud dengan “barang” bukanlah barang yang dapat diperdagangkan manusia sehari-hari, melainkan barang publik yang disediakan oleh pemerintah.

## **G. Definisi Konseptual**

### **1. Efektivitas Pelayanan**

Dari definisi diatas, efektivitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan merupakan suatu tujuan dari sebuah proses birokrasi yang dilakukakan oleh aparatur sipil negara maupun institusi pemerintahan yang berorientasi pada indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas pelayanan tidak terbatas pada bagaimana aparat melayani warga saja, tapi indikator dari pelayanan yang efektif harus mencakup setidaknya tiga hal : efektif, efisien, dan inklusif.

### **2. Pelayanan Publik**

Dari pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Institusi negara kepada sejumlah warga yang ditujukan sebagai bentuk dalam melayani hak-hak warga negara dengan tujuan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

## **H. Definisi Operasional**

Dalam melakukan Pelayanan Publik, terdapat beberapa indikator untuk mengukur tingkat efektivitas suatu progam dengan melihat kinerja setiap Aparatur Sipil Negara, beberapa indikator tersebut yaitu:

**Tabel 2**  
**Definisi Operasional**

No	Teori	Variable	Indikator
1	Efektivitas Pelayanan	Kejelasan Tujuan Layanan Drive Thru Cetak e-KTP	Tujuan peluncuran layanan Drive Thru cetak e-KTP
		Ketersediaan Infrastruktur Layanan Drive Thru Cetak e-KTP	Tangibles
		Kompetensi dan Responsivitas Petugas Layanan Drive Thru Cetak e-KTP	Competency
		Kepastian dan Ketepatan Layanan Drive Thru Cetak e-KTP	Responsiveness
2	Pengaruh Efektivitas Pelayanan	Karakteristik Organisasi	Struktur Organisasi
			Teknologi Organisasi
		Karakteristik Lingkungan	Lingkungan Internal
			Lingkungan Eksternal
		Karakteristik Pekerja	Pemahaman Pegawai
			Dukungan Pegawai
		Karakteristik Kebijakan dan Praktik Manajemen	Perencanaan
			Koordinasi
Pendistribusian Tugas			

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif. Fokus penelitian ini mengetahui bagaimana efektivitas Layanan Drive Thru Cetak E-KTP sebagai upaya penanganan masalah pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Karena masalah, tujuan, dan karakteristik penelitian ini berhubungan dengan mutu (baik/buruknya) suatu program maka dipandang lebih tepat diselesaikan dengan mempergunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Sugiyono, 2014).

Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Selanjutnya sumber data dari informan yang ditunjuk melalui tahap proses klasifikasi dan reduksi data, lalu proses pengolahan data dan terakhir proses analisis data dan perumusan hasil penelitian dan kesimpulan. Pendekatan yang peneliti ambil berupa deskriptif yang mana seluruh data dan proses analisis akan memperlihatkan bagaimana efektivitas Layanan Drive Thru Cetak E-KTP sebagai upaya dalam penanganan masalah pelayanan publik secara akurat dan sesuai dengan data yang didapatkan oleh peneliti.

### **2. Unit Analisa**

Unit analisa merupakan objek yang akan diteliti menyesuaikan pada pokok permasalahan yang diambil oleh peneliti. Penelitian ini mengambil unit analisa atau objek dari penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Yogyakarta.

### **3. Data dan Sumber data**

#### **a) Data Primer**

Penelitian ini menggunakan data primer yang mana semua informasi mengenai konsep penelitian (ataupun yang terkait dengannya) yang diperoleh secara langsung dari unit analisa yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data primer (*primary data*) adalah suatu objek atau

dokumen original material menatah dari pelaku yang disebut *first hand information* (Moleong, 2010)

**Tabel 3**  
**Data Primer**

No	Data Primer	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Layanan Drive Thru Cetak E-Ktp Rusak Dan Hilang Di Wilayah Kota Yogyakarta Tahun 2022	Kepala Koordinator Pelayanan Drive Thru Cetak E-KTP Disdukcapil Kota Yogyakarta	Wawancara
2	Data Kependudukan dan Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah dan dinas terkait dalam penanganan masalah pelayanan publik sebelum adanya Drive Thru Cetak E-KTP	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Wawancara

b) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini melalui internet mupun secara langsung, jurnal, buku-buku dan arsip-arsip yang berhubungan dengan pokok penelitian.

**Tabel 4**  
**Data Sekunder**

No	Data Sekunder	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
1	Rekap Data Kependudukan	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan portal onlinenya (Dindukcapil.jogja kota.go.id)	Studi Pustaka
2	Pelayanan Publik	Disdukcapil, dan Pemda	Studi Pustaka

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2014). Berikut merupakan teknik pengumpulan data :

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai konsep penelitian (atau yang terkait dengannya) terhadap individu manusia yang menjadi unit analisa penelitian ataupun terhadap individu manusia yang dianggap memiliki data mengenai unit analisa penelitian. Untuk menghindari hilangnya informasi atau kelupaan informasi, peneliti meminta ijin kepada narasumber untuk menggunakan alat dokumentasi yang berupa alat perekam dan kamera. Sebelum dilakukannya wawancara, peneliti akan memaparkan secara singkat mengenai topik penelitian. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Kepala Koordinator Pelayanan Drive Thru Cetak E-KTP Disdukcapil Kota Yogyakarta.

##### **b. Studi Dokumentasi**

Istilah ini berasal dari kata “dokumen” yang berarti barang tertulis. Teknik ini juga merupakan tata cara pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data yang sudah ada. Hal ini dikarenakan data dalam dokumen juga menyimpan data dengan mencatat data-data yang sudah ada yang bisa digunakan untuk penelitian. Studi dokumentasi juga biasa disebut juga dengan pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Menurut Hamidi (2004:72) menjelaskan bahwa teknik ini adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik lembaga atau organisasi maupun perorangan. Studi dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jogja, Dinsos, dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait lainnya.

## **5. Analisis Data**

Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara dan studi pustaka. Analisis data dilakukan sebagai upaya menyusun data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan studi pustaka, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori dan menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2012 : 89). Adapun teknik analisis data dalam metode penelitian kualitatif antara lain wawancara, reduksi data, penyajian data menggunakan dokumen asli daerah serta hasil dari wawancara, dan verifikasi data yang akan digunakan sebagai kesimpulan dari data-data yang disajikan.

