

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Masalah

Setiap daerah diberdayakan untuk mengatur dan mengelola anggarannya sendiri untuk kepentingan masyarakat. Rencana pengembangan juga perlu mempertimbangkan manfaat dan risiko sebelum mengimplementasikannya. Kesenambungan antara perencanaan dan hasil desain yang dicapai juga menjadi fokus yang perlu diperhatikan oleh pemerintah daerah. Dalam melakukan kegiatan dan program pembangunan maupun pelayanan di daerah harus lebih mengutamakan kepentingan masyarakat dan dibutuhkannya kerjasama antara pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam kegiatan yang berhubungan dengan pemerintahan daerah karena pemerintah pusat sudah memberikan kebebasan kepada tiap daerah untuk mengurus urusan daerahnya masing-masing (Mafaza, Mayowan, and Sasetiadi 2016)

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan terhadap masyarakat yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan yang bagus untuk bisa menaikkan nilai pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari angka berhasilnya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dan maka dari itu pelayanan publik harus terfokus pada kebutuhan masyarakat secara maksimal dari segi kualitas hingga kuantitas (Yayat 2017)

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dapat memberikan pelayanan masyarakat yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Ada pendekatan dasar untuk mengelola urusan tersendiri dan melihat partisipasi masyarakat. Namun pada fakta lapangan, masih banyak penyelenggaraan pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan yang tidak efektif dan tidak efisien, kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai, ataupun kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, serta melalui media massa yang meminta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi isu atau topik yang sangat penting. Hal ini terjadi karena, di satu sisi, kebutuhan masyarakat akan kualitas layanan semakin penting sedangkan operasional penyedia layanan tidak berubah secara signifikan. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, bahkan ketika persyaratan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang berlangsung selama ini masih rumit, lambat, mahal, dan melelahkan. Perlunya dilakukan upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan mulai dilihat dari sumber daya manusia hingga sarana dan prasarana yang memadai karena bertanggungjawab akan terlaksananya pelayanan yang prima untuk masyarakat (Riyanda 2017)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi

Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, Zona Integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang mana para pegawai memiliki tanggung jawab untuk bisa mewujudkan WBK (Wilayah Bebas Korupsi)/ WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Perencanaan untuk pembangunan zona integritas dilaksanakan dengan transparan dan dipublikasikan secara mendasar dengan tujuan agar seluruh seperti masyarakat bisa langsung memantau, mengawasi, dan berpartisipasi dalam aktivitas reformasi birokrasi khususnya pada bidang pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Gani 2019)

Salah satu OPD yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan, pencatatan sipil, dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat wilayah kota. Fasilitas layanan ini yang akan ditinjau oleh masyarakat sendiri apakah sudah baik atau sebaliknya. Meningkatnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan juga harus sesuai indikator yang berhubungan dengan kinerja OPD di tiap instansi pemerintah. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik akan kepuasan kinerja OPD dalam melayani masyarakat menjadi *output* vital dalam pembangunan zona integritas.

Tabel 1. 1
Jenis Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta Tahun 2020

NO	Jenis Administrasi Pelayanan	Jumlah
1	Kartu Keluarga	192.764
2	KTP-el	433.391
3	KIA	132.996
4	Akta Kelahiran	162.125
5	Akta Kematian	5.979
6	Akta Perkawinan	4.384
7	Akta Perceraian	260

Jenis pelayanan yang diberikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta kepada masyarakat khususnya kota Surakarta meliputi bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Ada beberapa pelayanan yang diberikan seperti pengurusan kepemilikan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Lalu juga ada pelayanan untuk mengurus penerbitan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan pengurusan dokumen lainnya. Pada tahun 2020, pengurusan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta mencapai angka 192.764 keluarga. Untuk pengurusan KTP-el berjumlah 433.396 orang dan yang sudah merekam ada sekitar 433.391, pengurusan KIA yang wajib mengurus ada sekitar 144.954 anak dan sudah dicetak sekitar 132.996. Untuk penerbitan akta kelahiran di tahun 2020 sudah dicetak sekitar 162.125, akta kematian sekitar 5.979, akta perkawinan penduduk muslim sekitar 3.329 dan penduduk non muslim sekitar 1.055, dan yang terakhir akta perceraian sekitar 260 dokumen.

Kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus ditelaah lagi sesuai dengan beberapa indikator yang akan dijelaskan di bab selanjutnya. Kinerja OPD masih belum optimal dalam menyelenggarakan pelayanan dilihat dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di tahun 2020-2021 ini. Berkenaan dengan permasalahan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada Kepala Dispendukcapil Kota Surakarta yang mengatakan sebagai berikut.

“Ada beberapa masalah pokok yang terjadi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Surakarta di setiap tahunnya. Salah satunya yakni belum optimalnya pelayanan publik terlebih lagi pada pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil di Dispendukcapil Kota Surakarta ini. Terlebih lagi di awal tahun 2020, negara kita mengalami pandemi Covid-19 sehingga kinerja OPD banyak mengalami penghambatan. Kami juga sedang berusaha untuk meningkatkan kinerja OPD yang sudah disesuaikan dengan kuantitas dan kualitas sarana sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan penyelenggaraan kesekretariatan Dispendukcapil Kota Surakarta melalui optimalisasi penyelenggaraan perencanaan, penganggaran, dan evaluasi kinerja OPD terus dilakukan untuk menuju kepuasan pelayanan masyarakat.” (Kepala Dispendukcapil Kota Surakarta, wawancara, 19 November 2021)

Jika kinerja OPD berjalan dengan benar sesuai dengan peraturan maka proses pencapaian tujuan organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya akan lebih lancar. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja OPD seperti faktor eksternal dan faktor internal organisasi juga berkaitan dengan kinerja pegawai. Kinerja OPD yang kurang mendukung atau tidak sesuai akan menghambat pelayanan publik serta menghambat tercapainya tujuan

optimalisasi kinerja pelayanan untuk masyarakat. Berdasarkan hasil investigasi lapangan, penulis bermaksud meneliti tentang **“Optimalisasi Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Dalam Pembangunan Zona Integritas Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta)”**

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Permasalahan yang ada di atas, penelitian ini merumuskan bahwa permasalahannya adalah sistem kinerja OPD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih belum optimal sesuai dengan indikator kinerja. Jadi, penulis tertarik mengajukan pertanyaan berikut:

Bagaimana kinerja OPD Dinas Dukcapil Kota Surakarta dalam pembangunan zona integritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun 2020-2021?

2.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan meneliti bagaimana keoptimalan kinerja Organisasi Pegawai Daerah (OPD) dalam pembangunan zona integritas yang mana didalamnya terdapat peningkatan terhadap kualitas pelayanan publik dan sesuai dengan indikator kinerja OPD.

2.1 Manfaat Penelitian

Menurut peneliti, manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi lembaga pemerintah khususnya tentang pengembangan kinerja OPD sehingga tujuannya dapat tercapai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan 10 tinjauan pustaka dari berbagai jurnal yang berkaitan dengan judul yang diambil oleh peneliti. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah untuk mendapatkan kesamaan dari penelitian yang diteliti dan juga untuk menangkap perbedaan dari penelitian sebelumnya untuk mencapai kebaruan dalam penelitian. Beberapa tinjauan pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini dirangkum oleh peneliti antara lain sebagai berikut ;

Tabel 1. 2
LITERATURE REVIEW

NO	PENULIS	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	Achyar et al. (2018)	Kualitas Pelayanan Dalam Sistem Penerbitan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Maros	Kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Marcos khususnya penerbitan e-Ktp dikatakan belum cukup baik sesuai dengan indikator kualitas pelayanan yakni Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati). Hasil dari kualitas pelayanan untuk sistem penerbitan e-KTP diharuskan dapat menjaga keamanan data valid yang dimiliki oleh masyarakat dan pemerintah.

2	Nanggung & Ismail (2020)	Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai (Studi Kasus pada Pelayanan Kartu Keluarga dan e-KTP)	Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tentang dokumen kependudukan yang sah dan formal sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kompetensi terhadap kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dimana pegawai pelayanan harus kompeten dan memiliki skill atau keterampilan serta keahlian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pentingnya peran sumber daya manusia bagi setiap organisasi dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Sumber daya manusia perlu memiliki skill atau keterampilan yang profesional dan handal dalam menangani setiap pekerjaan, mereka secara langsung dapat meningkatkan kinerja petugas pelayanan publik
3	Zulkarnaen (2017)	Optimalisasi Kinerja Pegawai OPD Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon	Permasalahan yang terjadi dalam lingkup pelayanan kepada masyarakat yaitu partisipasi masyarakat terhadap pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Cirebon masih belum optimal dikarenakan beberapa indikator seperti kualitas pegawai, kuantitas pegawai, kedisiplinan pegawai, dan sikap pegawai dalam melayani masyarakat menjadi acuan utama tersebut masih beberapa yang kurang. Penyelenggaraan administrasi yang dilakukan oleh pegawai OPD untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat harus mengikuti indikator utama. Jika indikator utama tersebut dirasa belum optimal, harus dilakukannya alternatif agar bisa menyesuaikan dan memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat

4	Amir et al. (2021)	Optimalisasi Pelayanan Dan Motivasi Kerja Dengan Kedisiplinan Pegawai Dalam Mengukur Kepuasan Kinerja	Motivasi dan kedisiplinan berpengaruh terhadap penilaian kinerja pegawai dalam menghadapi pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan kinerja yang mana pelayanan yang diberikan secara optimal termasuk dalam sarana dan orasarana pelayanan akan meningkatkan kinerja pegawai
5	Kairupan et al. 2021)	Optimalisasi Kinerja Pegawai Pengawas Ketenagakerjaan Pasca Terbentuknya Unit Pelaksana Teknis Daerah (Uptd) Balai Pengawasan Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Provinsi Sulawesi Utara	Optimalisasi Kinerja OPD merupakan inti terhadap kepentingan instansi dan organisasi pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Kinerja yang memuaskan akan menjadi aset dan kekuatan penjualan agensi dan organisasi di mana karyawan adalah sumber daya manusia yang berharga dengan membantu mencapai tujuan mereka. Dengan begitu, kinerja pegawai harus sangat diperhatikan untuk kepentingan pelaksanaan kegiatan kerja
6	Gani (2019)	Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri	Kondisi faktual implementasi zona integritas pelayanan publik dilihat dari indikator berupa standar pelayanan pengukuran, budaya pelayanan prima, dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi zona integritas pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi faktor utama tujuan dari kinerja para pegawai. Perencanaan dan pelaksanaan zona integritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik harus disesuaikan dengan indikator tersebut

7	Nabawi (2019)	Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai	Lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai sangat berpengaruh dalam penilaian kinerja pegawai OPD. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel lingkungan kerja dan juga kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai. Indikator ini juga termasuk salah satu dalam penentuan kualitas kinerja pegawai OPD dalam melaksanakan tugas terhadap melayani pelayanan publik
8	Kosasih (2018)	Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Peningkatan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kerta Raharja	Pelatihan dan motivasi mempunyai peran penting untuk organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya. Apabila dikelola dengan baik, keduanya dapat meningkatkan kinerja pegawai. Indikator tersebut juga termasuk untuk meningkatkan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Dikarenakan banyak OPD yang telah mengadakan pelatihan bagi para pegawai OPD namun kurang dapat mengimplementasikan hasil-hasil pelatihan yang telah didapat dalam ruang lingkup pekerjaannya masing-masing, dan dengan demikian orientasi dari diadakannya pelatihan itu tak tercapai. Intensitas pelatihan yang diberikan bisa meningkatkan kualitas SDM pegawai dan memberikan pemahaman yang memadai tentang pentingnya meningkatkan kinerja dalam meraih tujuan perusahaan atau organisasi

9	Kristianti et al. (2021)	Pengaruh Etos Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kehutanan Dan Perkebunan Kota Bogor	terdapat pengaruh yang signifikan antara etos kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kota Bogor. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan memberdayakan pegawai dengan menegakkan peraturan yang baik dan pemberian disiplin kerja yang lebih tegas lagi. Etos kerja dan disiplin kerja dapat mendorong pegawai OPD ke arah yang lebih baik lagi agar dengan peraturan yang ditetapkan menjadikannya termotivasi untuk selalu menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan
10	Muhammad Teguh Prabowo, Andi Rasyid Pananrangi (2019)	Kinerja Pelayanan Publik Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kelurahan Rimuku Kecamatan Mamuju Kabupaten Mamuju	Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel dan transparan. Akuntabilitas pelayanan seringkali memberikan penilaian kepada masyarakat terhadap instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian diatas, telah dijelaskan oleh beberapa peneliti terdahulu yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan publik. Maka untuk membedakan dalam penelitian kali ini, peneliti akan membahas bagaimana kinerja pegawai OPD

dalam pembangunan zona integritas yang optimal juga menyertakan indikator kinerja pegawai OPD dan indikator kualitas pelayanan publik yang menjadi acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Maka dari itu, penulis lebih memfokuskan penelitian ini pada : **“Optimalisasi Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Dalam Pembangunan Zona Integritas Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta)”**

2.1 Kerangka Teori

1.1 Kinerja Organisasi Perangkat Daerah

Produktivitas tenaga kerja yang baik merupakan output berdasarkan koefisien aktivitas pegawai dengan potensi penyerapan tenaga kerja yang tinggi sebagaimana tergambar dari kegiatan kerja dengan menunjukkan kompetensinya, yang ditunjukkan oleh dalam peningkatan kinerja yang ditandai pada tingkat selesai untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam pengembangan sejumlah pekerjaan di sejalan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja untuk menyediakan total sehingga produktivitas tenaga kerja adalah rasio. Rasio dari output ke input yang dipublikasikan adalah berdasarkan faktor aktivitas terkini. Kinerja seorang pegawai dapat dilihat dari hasil pekerjaan yang dapat ditunjukkan dengan derajat kemampuan seseorang untuk menyelesaikan pekerjaan.

Menurut Moeheriono (2014) dalam penelitiannya Wahyudi et al., (2020) dikatakan bahwa kinerja merupakan gambaran dari hasil suatu program kegiatan atau kebijakan yang telah dicapai ataupun belum dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi sebagaimana dibahas dalam perencanaan strategis suatu organisasi. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat merupakan suatu kewajiban yang dilaksanakan oleh pemerintah dan kinerja untuk pelayanan publik

menjadi patokan untuk meningkatkan kinerja pemerintah (Achyar, Juharni, and Nurkaidah 2018). Kinerja seorang pegawai atau karyawan di dalam suatu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta adalah suatu hal yang penting guna untuk mengukur sejauh mana pencapaian visi dan misi organisasi telah terpenuhi (Manengkey, Ismail, and Nurkaidah 2021)

Menurut Mangkunegara (2017) dalam jurnal penelitiannya Nabawi, (2019) mengemukakan bahwa indikator kinerja yang menjadi acuan utama, yaitu :

1. Kualitas, adalah ukuran dari seorang pegawai dalam mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
2. Kuantitas, adalah target seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini bisa dilihat dari kecepatan kerja pegawai tersebut
3. Penyelenggaraan, adalah seberapa mampu pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan akurat dan benar atau tidak ada kesalahan
4. Tanggung jawab, adalah kesadaran akan kewajiban pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya yang diberikan oleh perusahaan

Sedangkan menurut Moetheriono (2014) dalam penelitiannya Kosasih (2018) , terdapat enam ukuran indikator kinerja di mana

masing-masing organisasi bisa mengembangkannya sesuai dengan misinya. Keenam kategori ukuran kinerja tersebut menurut Moeheriono adalah sebagai berikut:

1. Efektif, indikator ini mengukur kesesuaian antara target yang direncanakan dan realisasi dari target tersebut. Indikator efektivitas juga menjawab pertanyaan mengenai apakah kita sudah melakukan sesuatu dengan benar
2. Efisien, indikator ini mengukur kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya dan waktu seminim mungkin. Indikator efisiensi menjawab pertanyaan mengenai apakah kita melakukan sesuatu dengan akurat
3. Kualitas, indikator ini mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen
4. Ketepatan waktu, indikator ini mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan sesuai waktu yang telah direncanakan. Ketepatan waktu ini bisa dihitung ke dalam indikator efisien karena berhubungan dengan waktu yang ideal
5. Produktivitas, indikator ini mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi dari suatu organisasi. Jika efektivitas dan efisiensi telah dicapai, maka produktivitas juga sudah tercapai
6. Keselamatan, indikator ini mengukur keselamatan dan kesehatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para

pegawai ditinjau dari sarana keselamatan dan kesehatan yang mendukung

1..2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan dari sekelompok orang yang bertanggung jawab melalui sistem dan prosedur yang mana bertujuan untuk menanggapi kebutuhan orang lain yang dapat dibagi menjadi dua kriteria, yaitu kualitas layanan baik dan kualitas layanan buruk. Moenir (2002) dalam Achyar et al., (2018) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dengan tujuan tertentu dalam melayani dan orang yang dilayani juga mendapatkan kepuasan akan hal yang dibutuhkan, tergantung kepada kemampuan penyedia pelayanan sebagai jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Peningkatan dan penurunan kinerja pegawai dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat selalu dipantau langsung oleh masyarakat yang mendapatkan pelayanannya. Penilaian terhadap kinerja pegawai OPD menjadi menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan dari konsumen berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai konsumen (Zamroni and Widodo 2019)

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai OPD di semua instansi harus sesuai dengan indikator yang ada. Kegiatan peningkatan kualitas pelayanan publik diawali dengan penggunaan standar pelayanan. Tetapi dalam implementasi di lapangan langsung pasti selalu ada masalah-masalah yang terjadi baik dari pihak pelayanan maupun pihak masyarakat. Untuk mengatasi kondisi tersebut dapat diawali dengan melakukan review ataupun evaluasi sehingga bisa mendapatkan solusi. Banyak dari lembaga pelayanan yang mempunyai standar pelayanan sesuai dengan SOP yang sudah terperinci, tetapi dalam implementasinya masih banyak yang tidak sesuai dengan aturan lain bahkan berbenturan dengan kondisi saat ini (Madiistriyatno, Nahardi, and Ibrahim 2019)

Menurut Kotler (dalam Supranto, 1994) dalam buku *Kualias Pelayanan Publik* oleh Nurdin, 2019) terdapat lima determinan kualitas pelayanan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keandalan (realibility); kemampuan untuk melakukan jasa yang ditawarkan dengan tepat dan terpercaya
2. Ketanggapan (responsiveness); kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap
3. Keyakinan (confidence); pengetahuan dari pegawai serta kemampuan mereka untuk memunculkan rasa yakin dan percaya konsumen

4. Empati (empathy); kemauan pegawai untuk peduli dan memberikan perhatian bagi konsumen
5. Berwujud (tangible); penampilan dari fasilitas yang tersedia berupa fasilitas fisik, peralatan, dan media komunikasi

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan pokok dalam penyelenggaraan administrasi publik. Jasa yang diberikan oleh pegawai sebagai pemberi layanan dan jasa yang diterima oleh masyarakat sebagai konsumen tentu harus sejalan dengan tujuan awal. Program-program yang dicanangkan oleh perangkat daerah yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat diimplementasikan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Faktor-faktor pendorong dan penghambat juga perlu diperhatikan agar pegawai bisa mengevaluasi untuk perkembangan kinerjanya.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37) dalam jurnal penelitian (Putri and Nurhadi 2021), kualitas pelayanan ada dua bagian yaitu kualitas pelayanan faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal.

Pelayanan internal yaitu interaksi pegawai dalam organisasi itu sendiri. Hal ini meliputi pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya

manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal. Pelayanan eksternal yaitu interaksi dengan pelanggan. Hal ini meliputi pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

2.1 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.1 Definisi Konsep

- 1.1.1 Kinerja OPD yang optimal akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan bisa berfokus kepada konsumen yakni masyarakat
- 1.1.2 Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan atau diinginkan masyarakat.

2.1 Definisi Operasional

Tabel 1. 3
Definisi Operasional

Sumber : Data Olahan Peneliti

Variabel	Indikator
Kinerja OPD	a. Efektif b. Efisien c. Kualitas d. Produktivitas e. Keselamatan

Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kehandalan b. Ketanggapan c. Keyakinan d. Empati e. Berwujud
--------------------	---

2.1 Metode Penelitian

2.1.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang dipilih atas pertimbangan permasalahan yang terjadi di Dinas Dukcapil Kota Surakarta. Penelitian kualitatif merupakan studi yang bersifat sistematis dan analitis yang di mana mencerminkan pandangan dari kelompok manusia sebagai suatu masyarakat secara keseluruhan. Dilihat dari tujuannya, penelitian kualitatif memiliki beberapa kategori, yaitu penelitian yang dilakukan untuk tujuan studi sendiri, untuk evaluasi, dan untuk penyelesaian tesis atau untuk kepentingan individu (Nursanjaya 2021)

Menurut Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo & Effendi, (2020) Penelitian Kualitatif terdapat lima pendekatan yang bisa digunakan yaitu pendekatan naratif, pendekatan fenomenologis, pendekatan grounded theory, pendekatan etnografis, dan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah jenis pendekatan untuk menyelidiki dan serta memahami satu, dua atau lebih dari kasus sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dibatasi oleh ruang dan waktu serta pengumpulan sumber data yang melibatkan beberapa pihak agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan data yang

ada (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo & Effendi, 2020). Studi kasus penelitian ini yaitu kinerja OPD dan kualitas pelayanan publik.

2.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tepatnya di Kompleks Balai Kota Surakarta, Jl. Jend. Sudirman No.2, Kp. Baru, Kec. Ps. Kliwon, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Alasan dan pertimbangan peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu karena permasalahan yang diteliti lebih menonjol daripada lokasi penelitian lain sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di lokasi ini. Juga alasan lainnya karena lokasi penelitian ini mudah dijangkau.

2.1.3 Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari lapangan atau pihak-pihak yang terkait dengan topic yang diangkat dalam penelitian. Data primer yang diperoleh peneliti berupa wawancara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan wawancara kepada 5 masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dispendukcapil Kota Surakarta.

Tabel 1. 4
Data Primer
Sumber : Data Olahan Peneliti

NO	SUMBER DATA	TEKNIK PENGUMPULAN DATA
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	wawancara
2	5 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dispendukcapil Kota Surakarta	wawancara

b. Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang diperoleh dari data kepustakaan (*liberary research*) dengan menggunakan data yang tersedia yang berupa bahan-bahan pustaka seperti buku ilmiah, jurnal, undang-undang, artikel dan lain sebagainya yang dianggap relevan dengan topik penelitian. Data sekunder yang diperoleh peneliti berupa dokumen pendukung dari Dispendukcapil Kota Surakarta.

Tabel 1. 5
Data Sekunder
Sumber : Data Olahan Peneliti

No	SUMBER DATA SEKUNDER
1	Dokumen/data/tulisan buku tata mengenai kinerja OPD Dispendukcapil Kota Surakarta
2	Jurnal tentang kinerja OPD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

3	Sosial media dan website Dispendukcapil Kota Surakarta
---	--

2.1.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan bagian teknik pengumpulan data yang dimana dilakukan dengan cara mengamati kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan kemudian di ambil menggunakan gambar dan di jabarkan secara rinci dan jelas. Dengan menggunakan teknik observasi, maka peneliti memperoleh data yang kaya untuk dijadikan dasar yang akurat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengamati langsung di lapangan bagaimana kinerja OPD Dispendukcapil Kota Surakarta dalam meningkatkan pelayanan publik.

b. Wawancara

Wawancara dengan informan kunci dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan khusus tentang topik tertentu, dan orang tersebut tidak harus seorang pemimpin. Orang luar dengan pengetahuan yang cukup tentang urusan internal seringkali dapat menjadi sumber informasi yang berharga karena mereka dapat memberikan wawasan tentang pengetahuan, sikap, dan praktik yang akan diteliti. Penelitian ini melakukan wawancara secara langsung kepada pihak pimpinan yakni Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Peneliti juga melakukan wawancara secara random kepada 5 masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.

c. Dokumentasi

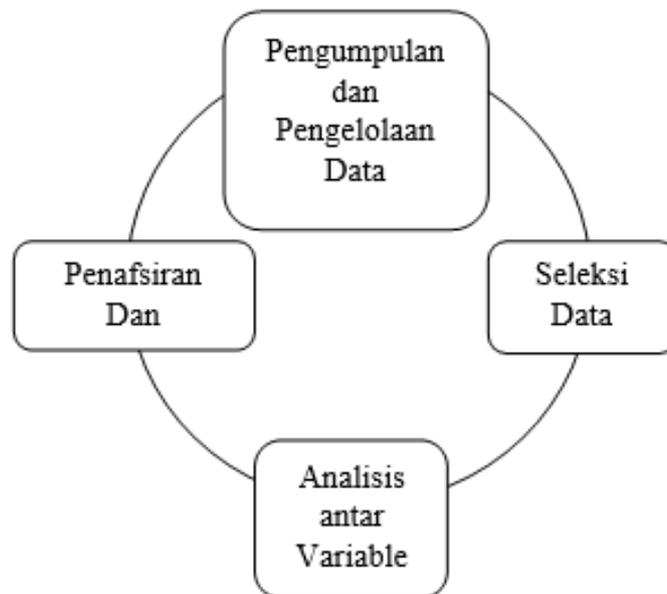
Dalam Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, dan Evendi (2020), dijelaskan bahwa teknik studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Hal ini disebabkan karena data berupa dokumen juga menyimpan informasi penting dan fakta yang dapat dimanfaatkan sebagai tambahan data dalam penelitian kualitatif. Teknik dokumentasi harus dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data hingga pengelolaan data untuk mendapatkan hasil yang dibutuhkan dalam penelitian. Dokumen juga dapat berupa buku-buku, jurnal, atau gambar.

2.1.5 Teknik Analisa Data

Menurut (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, & Efendi, 2020) analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari teknik pengumpulan data seperti hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dan lainnya.

Menurut (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, & Efendi, 2020), Proses analisis data kualitatif dapat dilakukan melalui empat tahapan, yang di gambarkan seperti gambar 1.1 di bawah ini :

Gambar 1. 1
Empat Langkah dalam Analisis Data
Sumber : Penelitian Kualitatif (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, Efendi, 2020)



a. Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Pada tahap ini, setelah selesai pengumpulan data dari dokumentasi, wawancara, dan observasi, data-data mulai dipilih dan dipilah berdasar indikator atau alat ukur yang sudah ditentukan peneliti sebelumnya.

b. Seleksi Data

Pada bagian ini peneliti mengelompokkan hasil data temuan sesuai ketegori yang telah dipilih sebelumnya.

c. Analisis antar-variabel dan Verifikasi data

Pada bagian ini, peneliti menghubungkan temuan satu variabel atau indikator dengan variabel atau indikator lainnya.

d. Penafsiran dan Kesimpulan

Pada tahap ini, penelitian menyajikan analisis kepada pembaca dan mendapatkan kesimpulan terhadap data-data yang telah ada dan telah dikaji.