

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan roda pemerintahan, termasuk perlindungan, pengaturan, pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009, Negara wajib memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik, sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Anggraeni et al., (2023) menjelaskan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dalam hal barang, jasa, dan pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik, para pejabat pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya demi terciptanya kesejahteraan bagi semua (Wiladiyah & Sukma Ayu Putri, 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran sentral dalam kehidupan masyarakat. Administrasi kependudukan adalah rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengelola dan mengatur dokumen serta data kependudukan. Tujuan dari

penyelenggaraan sistem kependudukan adalah untuk memastikan kepastian hukum terhadap hak-hak sipil bagi warga negara, selain juga sebagai sumber informasi penting untuk keperluan pembangunan. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Bab II pasal 2 menyatakan dengan jelas bahwa “Setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Secara jelas bunyi undang-undang tersebut mewajibkan setiap penduduk untuk melaporkan segala peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang terjadi dalam kehidupannya. Hal ini dilakukan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam proses Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya kewajiban ini, pemerintah dapat memastikan bahwa data kependudukan tercatat dengan akurat dan tepat waktu, yang pada gilirannya akan mendukung penyelenggaraan berbagai kebijakan publik untuk kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Dokumen kependudukan meliputi sejumlah keterangan resmi yang digunakan untuk mencatat dan mengidentifikasi individu sebagai warga suatu negara atau wilayah tertentu. Di Indonesia, dokumen-dokumen tersebut termasuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang berfungsi sebagai identitas resmi bagi warga negara yang telah mencapai usia 17 tahun atau lebih. Selain itu, terdapat Akta Kelahiran yang mencatat detail tentang kelahiran seseorang, Akta Kematian yang mencatat informasi tentang kematian, dan Akta Pernikahan yang mencatat detail pernikahan. Kartu Keluarga (KK)

juga merupakan dokumen penting yang mencatat anggota keluarga beserta hubungannya. Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk memungkinkan pemilikinya bepergian ke luar negeri. Selain itu, terdapat dokumen lain seperti Surat Keterangan Domisili, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga Sementara (KKS), dan Kartu Tanda Penduduk Sementara (KTPS). Dokumen kependudukan memiliki peran krusial dalam menentukan identitas dan status hukum setiap individu di masyarakat, dan persyaratan administratif untuk memperolehnya dapat bervariasi sesuai dengan aturan di setiap negara.

Negara Indonesia memegang predikat sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Karena besarnya populasi ini, kepemilikan dokumen kependudukan menjadi suatu hal yang sangat penting. Dokumen-dokumen ini tidak hanya menegaskan identitas setiap warga negara, tetapi juga memberikan akses kepada mereka terhadap berbagai hak dan kepentingan sosial, ekonomi, dan hukum. Dengan mempertimbangkan jumlah penduduk yang besar, pemerintah harus mengelola pelayanan administrasi kependudukan secara optimal. Hal ini bertujuan untuk memastikan terciptanya data kependudukan yang sah dan terpercaya, yang nantinya akan menjadi landasan penting dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas pemerintah. Hal ini sejalan dengan pendapat (Wincahyo et al., 2023) bahwa data kependudukan merupakan hal penting bagi pemerintah dan masyarakat adalah tidak terbantahkan. Data ini memiliki dampak yang besar terhadap berbagai aspek kinerja pemerintahan, termasuk penyediaan pelayanan publik yang optimal, landasan

perencanaan pembangunan, manajemen risiko bencana, serta formulasi kebijakan dan program pemerintah.

Walaupun data kependudukan penting, namun masih ada beberapa masyarakat yang belum memiliki data kependudukan yang tercatat. Pusat Kajian dan Advokasi Kualitas Hidup Anak Universitas Indonesia (PUSKAPA) mengemukakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan hingga saat ini belum dapat diakses secara menyeluruh oleh masyarakat, terutama kelompok masyarakat yang termasuk dalam kategori miskin dan komunitas rentan seperti orang dengan distabilitas. Selain itu, hasil dari Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) tahun 2019 menunjukkan bahwa lebih dari 14% dari anak-anak yang berusia di bawah 18 tahun belum memiliki akta kelahiran. Situasi ini semakin memprihatinkan dengan meningkatnya persentase hingga mencapai 25% untuk anak-anak yang berusia di bawah 5 tahun, serta mencapai angka 45% untuk anak-anak yang berusia di bawah 1 tahun. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Wulansari et al., 2023) bahwa penetapan Undang-Undang saja tidak cukup untuk mengurangi jumlah penduduk yang belum memiliki administrasi kependudukan. Maka pemerintah diharapkan dapat mengambil tindakan strategis dalam meningkatkan pelayanan yang lebih optimal dan mudah diakses oleh masyarakat.

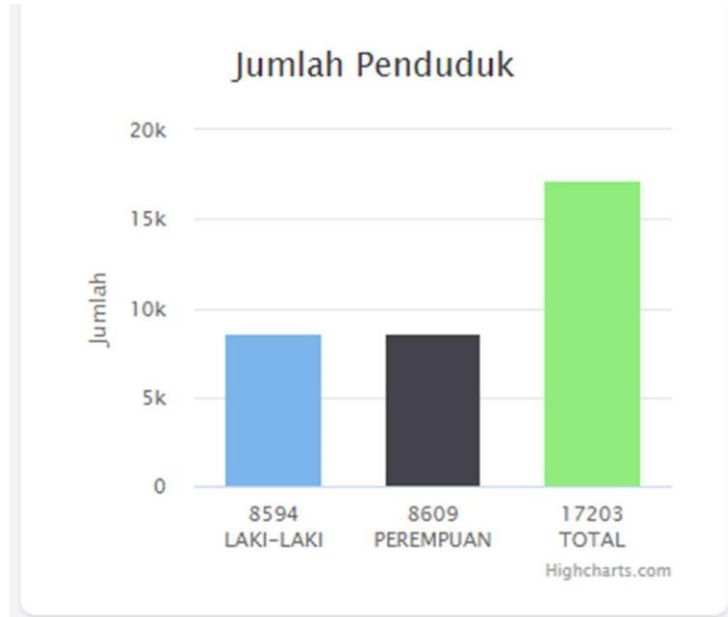
Dengan diberlakukannya kebijakan Otonomi Desa, memberikan Pemerintah Desa untuk mengatur rumah tangganya sendiri secara demokratis (Nadir, 2013). Menurut Pamungkas, (2019) salah satu tanggung jawab utama pemerintah dalam konteks

otonomi desa adalah menciptakan lingkungan yang demokratis, memberikan pelayanan publik dan sipil yang responsif, serta membangun kepercayaan masyarakat agar desa dapat mencapai tingkat kemandirian yang lebih baik. Oleh karena itu, salah satu tanggung jawab utama Pemerintah Desa adalah memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakatnya. Melalui pelayanan publik yang baik, pemerintah desa dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat keterlibatan publik, dan mendorong perkembangan serta kemandirian desa secara keseluruhan. Pemerintah desa memiliki wewenang dan hak untuk melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Desa di tuntut untuk melakukan langkah-langkah inovatif untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang vital di tingkat desa adalah administrasi kependudukan. Desa merupakan tingkat pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Mereka menjadi ujung tombak dari pemerintahan, terutama dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan. Harapan masyarakat yang semakin tinggi dalam mendapatkan sebuah pelayanan publik yang cepat dan tepat menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kurniawan, 2016). Kalurahan Tamanmartani terletak di Kepanewon Kalasan, Sleman dihadapkan pada tantangan signifikan dalam memberikan pelayanan publik yang efisien, terutama dalam ranah administrasi kependudukan. Dengan populasi mencapai 17.203 jiwa,

diperlukan suatu inovasi yang mampu mengatasi skala dan kompleksitas dari kebutuhan administratif warganya.

Gambar 1. Jumlah Penduduk Kalurahan Tamanmartani 2023



Sumber: <https://tamanmartani.id/>

Gambar grafik di atas menggambarkan populasi Kalurahan Tamanmartani yang mencapai 17.203 jiwa, terdiri dari 8.594 laki-laki dan 8.609 perempuan. Dengan jumlah Kartu Keluarga (KK) mencapai 5.959. Kalurahan Tamanmartani membawahi 22 padukuhan, 48 RW, dan 127 RT. Dengan angka yang besar tersebut, Kalurahan Tamanmartani berfungsi sebagai pilar utama pemerintahan, terutama dalam menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif. Memerlukan sebuah inovasi dalam peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan administratif kependudukan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari <https://kependudukan.jogjaprov.go.id/> pada tahun 2022, jumlah penduduk Kalurahan Tamanmartani mencapai 16.550 jiwa. Dari jumlah tersebut, 8.590 jiwa telah memiliki dokumen akta kelahiran, sementara 7.960 jiwa belum memiliki akta kelahiran, seperti terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kaluran Tamanmartani 2022

No.	Kepemilikan	Jumlah		Total
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Tidak Punya	3.767	4.193	7.960
2.	Punya	4.449	4.141	8.590
Total		8.216	8.334	16.550

Sumber: <https://kependudukan.jogjaprov.go.id/>

Dari tabel tersebut, terlihat bahwa kepemilikan dokumen kependudukan di Kalurahan Tamanmartani, khususnya pada kepemilikan akta kelahiran, masih memiliki tingkat kepemilikan yang rendah. Menurut data tersebut, sebanyak 7.960 jiwa penduduk Tamanmartani tidak memiliki dokumen kependudukan, yang menyiratkan bahwa sekitar 48,13% penduduk tidak memiliki akta kelahiran. Perbandingan ini menunjukkan selisih yang sangat tipis, yaitu 1,93%, antara mereka yang memiliki akta kelahiran dan yang tidak. Dengan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah, Kalurahan Tamanmartani perlu mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Tujuannya adalah agar kepemilikan dokumen kependudukan di Kalurahan Tamanmartani dapat dimiliki oleh seluruh penduduk.

Kalurahan Tamanmartani menerapkan inovasi dan upaya dalam pelayanan publik khususnya dalam administrasi kependudukan dengan pelaksanaan Pelayanan Prima.

Pelayanan prima di Kalurahan Tamanmartani merupakan inisiatif yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat-surat kependudukan. Dalam implementasi pelayanan prima, Kalurahan Tamanmartani menawarkan layanan gratis yang mencakup pembuatan KK, akte kelahiran, akte kematian, mutasi kependudukan, penggantian KTP yang hilang atau rusak, serta berbagai surat kependudukan lainnya.

Gambar 2. Poster Pelayanan Prima

PELAYANAN PRIMA
Hubungi : 081390369773 (Mas Udin)

Pelayanan Prima adalah layanan gratis dari Kalurahan Tamanmartani untuk mempermudah pengurusan surat-surat kependudukan sebagai berikut :

1. Pembuatan Kartu Keluarga
2. Akte Kelahiran
3. Akte Kematian
4. Mutasi kependudukan
5. Penggantian KTP hilang / rusak
6. dan surat-surat kependudukan lainnya

(Dirumah Saja, Kami yang Datang)

BEBAS BIAYA
BEBAS REPOT !!!

tamanmartanisid.slemankab.go.id

Kalurahan Tamanmartani 081326559990 (No. Aduan) tamanmartani.id

Sumber: <https://tamanmartani.id/>

Dengan adanya Pelayanan Prima, Kalurahan Tamanmartani fokus pada peningkatan kualitas layanan, kecepatan respon terhadap permintaan masyarakat, dan

memastikan kepuasan pengguna layanan. Inovasi ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa. Berdasarkan penjabaran di atas, penelitian ini akan menganalisis terkait Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Kalurahan Tamanmartani dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Pelayanan Prima yang dijalankan di Kalurahan Tamanmartani sangat menarik untuk dikaji lebih dalam. Terutama dengan mempertimbangkan tingkat kesadaran masyarakat yang masih perlu ditingkatkan terkait pentingnya dokumen kependudukan. Melalui penelitian ini, diharapkan akan ditemukan wawasan yang berharga mengenai efektivitas pelayanan prima tersebut dan potensi perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan masalah bahwa kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan yang masih rendah dan proses pembuatan dokumen kependudukan yang dianggap ribet menjadi hambatan dalam memastikan setiap individu memiliki dokumen kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini merumuskan masalah **“Bagaimana Pelayanan Prima Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kalurahan Tamanmartani Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman Tahun 2022-2023?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah menganalisis Pelayanan Prima Dalam Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kalurahan Tamanmartani Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman Tahun 2022-2023.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik, khususnya dalam mewujudkan konsep pelayanan prima. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan penting untuk penyusunan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam upaya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam mengenai efektivitas Pelayanan Prima dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. Informasi ini akan menjadi landasan untuk evaluasi dan peningkatan program sejenis di masa depan. Kalurahan Tamanmartani dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai panduan untuk mengoptimalkan Pelayanan Prima, dengan memperbaiki aspek-aspek yang mungkin masih kurang optimal atau mengatasi kendala yang diidentifikasi.

1.5 Tinjauan Pustaka

Tabel 2. Tinjauan Pustaka

No.	Penulis	Judul	Hasil
1.	(Darmawan et al., 2022)	Peningkatan Kesadaran Masyarakat Akan Pentingnya Kepemilikan Dokumen Kependudukan https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jurnalbinadesa/article/view/32542	Hasil penelitian ini adalah peningkatan signifikan dalam kesadaran masyarakat terkait pentingnya administrasi kependudukan melalui program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA). Masyarakat Desa Pasuruhan Lor menjadi lebih sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan, memahami manfaat data kependudukan, dan aktif dalam pemutakhiran data kependudukan. Program GISA juga telah membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan dan minat masyarakat terhadap kepengurusan dokumen administrasi kependudukan. Adanya upaya pengurusan dokumen secara daring dan luring telah memudahkan akses masyarakat, terutama selama masa pandemi. Upaya-upaya perbaikan, termasuk peningkatan jumlah SDM di tingkat kelurahan dan penggunaan platform online, dapat menjadi langkah selanjutnya untuk memperkuat keberhasilan program GISA.
2.	(Yollan Lokabora & Fithriana, 2018)	Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1410	Hasil penelitian ini adalah bahwa pelayanan "Jebol Anduk" Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Evaluasi dilakukan berdasarkan enam standar pelayanan publik, termasuk prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas. Meskipun program ini berhasil, terdapat hambatan seperti jaringan internet yang belum maksimal

			dan tingkat kesadaran masyarakat yang perlu ditingkatkan. Namun, tersedianya fasilitas pada bus "Jebol Anduk" dan kerjasama tim telah mendukung keberhasilan inovasi ini.
3.	(Rusdianto et al., 2023)	Analisis Dampak dan Kesadaran Masyarakat terkait Administrasi Kependudukan melalui Program Kalimasada Kelurahan Gunung Anyar https://jurnal.itbse.marang.ac.id/index.php/JKB/article/view/557	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Program Kalimasada (Kawasan Lingkungan Masyarakat Sadar Administrasi Kependudukan) di Kelurahan Gunung Anyar telah memberikan dampak positif terhadap kesadaran masyarakat terkait administrasi kependudukan. Melalui kegiatan sosialisasi, pendampingan, dan layanan administrasi kependudukan, masyarakat menjadi lebih sadar akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan lengkap seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Program ini juga mempermudah akses masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, mengurangi hambatan birokrasi, dan meningkatkan partisipasi dalam proses administrasi kependudukan.
4.	(Faiz & Hastuti, 2023)	Mengukur Kesadaran Masyarakat terhadap Administrasi Kependudukan: Studi Kasus di Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar https://asas-ins.com/index.php/err/article/view/28	Hasil penelitian ini adalah bahwa kesadaran masyarakat di Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, terkait pengurusan akta kematian dalam konteks administrasi kependudukan masih rendah. Faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman, akses terbatas ke informasi, dan kurangnya insentif menjadi hambatan utama. Meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, diperlukan langkah-langkah lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Ini mencakup peningkatan akses informasi, pemberian insentif, dan terus edukasi masyarakat tentang manfaat administrasi kependudukan, termasuk pengurusan akta kematian.

5.	(Aprillia, 2022)	Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Provinsi Sulawesi Selatan http://eprints.ipdn.ac.id/7790/	penelitian ini membahas tentang evaluasi terhadap program Pelayanan Jemput Bola untuk penerbitan akta kelahiran di Kabupaten Bone. Meskipun program ini telah dilaksanakan sejak tahun 2019, terdapat beberapa kendala yang masih memengaruhi efektivitasnya. Kendala tersebut meliputi kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya akta kelahiran, kurangnya sarana dan prasarana pendukung, serta peningkatan kasus Covid-19. Dalam mengatasi hambatan ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone telah melakukan berbagai upaya, termasuk memberikan sosialisasi, meminta bantuan dari Pemerintah Daerah, dan menerapkan protokol kesehatan ketat.
6.	(Soraya, 2022)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273	Hasil penelitian ini menyoroti inovasi pelayanan administrasi kependudukan online di Kabupaten Pati. Meskipun inisiatif ini menawarkan kemudahan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan, masih terdapat beberapa kendala. Masyarakat, terutama yang belum terbiasa dengan teknologi, memerlukan sosialisasi yang lebih luas. Selain itu, kekhawatiran terhadap keabsahan data juga perlu diatasi melalui pendekatan komunikatif yang kuat. Melalui pelatihan dan edukasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati dapat memastikan bahwa masyarakat dapat memanfaatkan inovasi ini dengan optimal.
7.	(Melinda et al., 2020)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan	Hasil penelitian ini mengungkap keberhasilan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Dengan meraih skor tertinggi dalam lomba inovasi pemerintah

		<p>dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang</p> <p>https://nakhoda.ejournal.unri.ac.id/index.php/njip/article/download/115/130/552</p>	<p>daerah tahun 2019, PADUKO membuktikan keberhasilannya sebagai solusi efektif dalam memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan prima. Lima atribut inovasi menurut Everett M. Rogers, seperti keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan pelatihan, dan observabilitas, juga dapat ditemukan dalam PADUKO. Meskipun telah memberikan manfaat signifikan dalam efisiensi waktu dan biaya, ditemukan beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, direkomendasikan kepada Disdukcapil Kota Padang Panjang untuk terus mengembangkan dan memperkuat inovasi ini, serta melakukan evaluasi rutin serta sosialisasi intensif kepada masyarakat.</p>
8.	(Zica, 2022)	<p>Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung</p> <p>https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45193</p>	<p>Hasil penelitian ini adalah penegasan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, Pandu Cakti, di Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung, telah mengintegrasikan enam faktor kunci dalam kesuksesan e-Government. Kepemimpinan yang efektif, pendanaan memadai dari APBD, dukungan legislasi, infrastruktur teknologi informasi yang strategis, kemitraan sektor publik, dan kompetensi sektor swasta telah memberikan fondasi yang kuat bagi implementasi inovasi ini. Meskipun demikian, kendala seperti keterbatasan server masih mempengaruhi operasional, memperpanjang waktu pelayanan.</p>
9.	(Rahmadani &	<p>Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan</p>	<p>Hasil penelitian ini mengungkap bahwa inovasi E-Klampid di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya telah memberikan</p>

	Indartuti, 2023)	Melalui E-Klampid Di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/3416	keuntungan nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemohon dapat dengan mudah mengurus dokumen di kelurahan tanpa perlu ke Dispendukcapil, menghemat biaya dan waktu. Implementasi E-Klampid sesuai dengan SOP dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun terdapat kendala akses teknologi bagi sebagian masyarakat, inovasi ini berhasil memperbaiki proses pelayanan. Diperlukan upaya sosialisasi melalui tingkat RT/RW dan media sosial untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik.
10.	(Ninggrum & Nurbaiti, 2023)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sibisa Online di Disdukcapil Kota Medan https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/3745	Hasil penelitian ini adalah bahwa inovasi layanan administrasi kependudukan online melalui Aplikasi Sibisa di Kota Medan memberikan solusi terhadap permasalahan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Proses pemberian catatan populasi melalui Aplikasi Sibisa terbukti lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu yang panjang. Meskipun implementasi Aplikasi Sibisa telah memberikan manfaat, masih ada potensi untuk meningkatkan cakupan dan aksesibilitasnya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah berhasil mengatasi sejumlah hambatan, namun perlu ditingkatkan lagi terutama dalam memperluas jangkauan akses internet dan meningkatkan edukasi masyarakat terkait inovasi ini.
11.	(Selfiana & Azuma, 2022)	Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Jakasetia Kota Bekasi (Studi Ciri Pelayanan Prima)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan ADMINDUK di Kelurahan Jakasetia memiliki rata-rata ciri pelayanan sebesar 79%. Meskipun berada pada tingkat yang baik secara keseluruhan, terdapat variasi dalam pencapaian standar pelayanan prima.

		https://repository.stimaimmi.ac.id/file/dosen/355513924.pdf	Beberapa ciri pelayanan mencapai nilai optimal 100%, mencerminkan kualitas yang baik dalam hal keterbukaan dan kejelasan informasi. Namun, ciri pelayanan lain, seperti efektivitas, efisiensi, ketepatan waktu, dan adaptif, memerlukan perhatian lebih lanjut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, perbaikan khususnya pada ciri-ciri yang masih memiliki ruang peningkatan perlu dilakukan, dengan target peningkatan rata-rata sebesar 6%. Peningkatan yang signifikan juga diperlukan di ciri-ciri efektif, efisien, ketepatan waktu, dan adaptif, dengan upaya yang melebihi 25%.
12.	(Hadad et al., 2021)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Prima dalam Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kelurahan Tabam Kecamatan Ternate Utara Kota Ternate) https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12375/9597	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Tabam, Kecamatan Ternate Utara, Kota Ternate, dinilai melalui 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Rendahnya kualitas pada dimensi Tangible, Reliability, dan Assurance berdampak pada kepuasan masyarakat. Faktor pendukung seperti komunikasi dan motivasi kerja memiliki peran positif, sementara faktor penghambat seperti kurangnya SDM dan fasilitas memengaruhi kualitas pelayanan. Dibutuhkan upaya peningkatan terutama pada aspek fisik, kehandalan, dan jaminan. Kesimpulannya, perbaikan dan pengelolaan sumber daya dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Tabam.
13.	(Kurniasih & Widowati, 2016)	Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang telah mengalami perubahan positif untuk meningkatkan mutu pelayanan. Meskipun telah

		<p>dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang</p> <p>https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10989/10658</p>	<p>menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, seperti pola terpadu satu atap, kepastian hukum, dan pemanfaatan sistem informasi manajemen, namun masih terdapat kendala. Faktor-faktor pendorong meliputi profesionalitas sumber daya manusia dan keterbukaan informasi, sedangkan kendala terletak pada sarana prasarana yang kurang representatif, lamanya proses pelayanan, dan program inovasi yang belum optimal.</p>
14.	(Hasanah & Pertiwi, 2023)	<p>Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya</p> <p>https://jurnal.peneiliti.net/index.php/JIWP/article/view/5132/4109</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima program KALIMASADA di Kantor Kelurahan Rungkut Tengah masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan belum dapat benar-benar mengutamakan kualitas. Warga masih cenderung menggunakan jasa perantara, dan kurangnya sarana serta prasarana memengaruhi kualitas pelayanan. Meskipun demikian, Kelurahan Rungkut Tengah tetap konsisten dan akurat dalam mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan, serta senantiasa memenuhi kebutuhan praktis dan emosional pelanggan dengan menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap dan menjunjung tinggi keramahan dan sopan santun dalam interaksi dengan warga.</p>
15.	(Frastinggo Saputra, 2021)	<p>Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya masih menghadapi kesulitan terkait sarana dan prasarana pelayanan. Meskipun mengimplementasikan sistem jempot bola untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan belum optimal. Minimnya perhatian dari Kemendagri terhadap sarana pelayanan dan kurangnya kesadaran masyarakat</p>

		https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JISPAR/article/view/645/1879	dalam administrasi kependudukan menjadi faktor penghambat. Meski demikian, terdapat aspek positif, seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban, yang memberikan gambaran positif terkait upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam memberikan pelayanan prima.
--	--	---	--

Dari Analisis Jurnal tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Program-program seperti Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA), Jebol Anduk, Kalimasada, dan berbagai aplikasi online telah berhasil memperbaiki kualitas pelayanan publik di wilayah-wilayah yang diteliti. Fokus utama dari penelitian sebelumnya lebih cenderung pada dampak program terhadap kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan. Dengan demikian, terlihat bahwa terdapat gap antara penelitian terdahulu dengan penelitian terbaru.

Meskipun penelitian terdahulu fokus pada inovasi pelayanan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan, namun tampaknya belum ada yang secara khusus memusatkan analisis pada aspek yang harusnya ada dalam pelayanan prima. Dengan demikian, gap penelitian adalah menganalisis aspek-aspek pelayanan prima di Kalurahan Tamanmartani Kapanewon Kalasan Kabupaten Sleman Tahun 2022-2023 dengan tujuan mewujudkan standar pelayanan prima yang optimal.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang disediakan baik dalam bentuk barang maupun jasa, dan menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah (Marande, 2020). Pelayanan publik merupakan semua jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan tersebut melibatkan penggunaan sarana, perlengkapan, dan prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa layanan dalam bentuk barang dan jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Menurut (Suhartoyo, 2019) pelayanan publik melibatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah memiliki peran sebagai pelayan, di mana tujuan utamanya bukan hanya untuk memenuhi kebutuhan dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani warga masyarakat dengan mengutamakan terciptanya kondisi yang nyaman dan aksesibilitas yang baik bagi semua (Haqie et al., 2020). Pelayanan publik berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan responsif.

Pelayanan yang optimal dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan salah satu aspek penting keberhasilan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan yang baik (*good governance*) (Ali & Saputra, 2020). Keberhasilan pelayanan publik dapat diukur berdasarkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta memberikan pengalaman yang positif dalam interaksi dengan

lembaga pemerintah. Pelayanan publik menjadi optimal jika mengacu pada kepuasan masyarakat (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020). Kepuasan masyarakat dapat tercapai ketika pelayanan yang diberikan melebihi atau sejalan dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam kata lain, ketika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi dan harapan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan tersebut. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya memenuhi persyaratan minimum, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan dan memberi manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Dalam struktur negara, pemerintah memegang peran penting dalam memberikan beragam pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik mencakup kegiatan atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang diatur oleh perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk. Hal ini termasuk penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh lembaga atau instansi yang mengelola pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan ini harus mencerminkan prinsip-prinsip keadilan, kemudahan, kepedulian, kehandalan, kenyamanan, dan kepercayaan sesuai dengan indikator yang ditetapkan oleh para penyelenggara publik seperti yang dikemukakan oleh Monang Sitorus adalah sebagai berikut:

- a. Keadilan: Pelayanan publik harus bersifat adil dan tidak memihak, artinya setiap warga negara atau penduduk berhak mendapatkan

pelayanan tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, suku, gender, atau faktor diskriminasi lainnya.

- b. Kemudahan: Pelayanan harus mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Proses untuk mendapatkan pelayanan harus sederhana dan tidak memerlukan hambatan atau birokrasi berlebihan.
- c. Kepedulian: Penyelenggara pelayanan publik harus menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Mereka harus memperhatikan aspirasi dan masukan dari masyarakat untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan.
- d. Keandalan: Pelayanan publik harus konsisten dan dapat diandalkan. Hal ini berarti bahwa masyarakat dapat mempercayai bahwa pelayanan yang mereka terima akan selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- e. Kenyamanan: Proses pelayanan harus memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Ini bisa mencakup berbagai aspek seperti kebersihan, ketersediaan fasilitas, serta penggunaan teknologi yang mempermudah akses dan proses pelayanan.
- f. Kepercayaan: Masyarakat harus memiliki keyakinan dan kepercayaan bahwa penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan berintegritas dalam menyediakan pelayanan yang diperlukan. Ini

mencakup transparansi, akuntabilitas, dan menghindari praktik korupsi atau nepotisme

Terdapat beberapa prinsip dalam pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, antara lain:

a. Kesederhanaan

Pelayanan publik harus diselenggarakan dengan cara yang sederhana, tanpa kompleksitas, agar mudah diakses dan dimengerti oleh masyarakat.

b. Kejelasan

Pelayanan publik harus memiliki kejelasan, baik dari segi teknis maupun administratifnya. Proses yang jelas akan meminimalkan kebingungan atau ketidakjelasan dalam pelaksanaan pelayanan.

c. Kepastian Waktu

Pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan jadwal atau waktu yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga memberikan kepastian bagi masyarakat.

d. Akurasi

Pelayanan publik harus dilakukan dengan mematuhi prosedur dan syarat yang berlaku, sehingga hasil pelayanan yang diberikan tepat, benar, dan sah.

e. Keamanan

Pelayanan publik harus memberikan kepastian hukum, menciptakan rasa aman, dan memberikan jaminan terhadap hak-hak masyarakat.

f. Tanggung Jawab

Penyelenggara pelayanan publik harus bekerja dengan rasa tanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya, serta siap membantu masyarakat untuk kepentingan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Masyarakat diharapkan memperhatikan dan memenuhi persyaratan berkas atau dokumen yang diperlukan oleh tim pelayanan, untuk memastikan kelancaran proses pelayanan.

1.6.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima, yang berasal dari bahasa Inggris "at a premium" yang berarti memiliki nilai tinggi, telah didefinisikan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai pelayanan yang memiliki mutu yang unggul. Dr. Nurmah Semil (2018) mengartikannya sebagai pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan, masyarakat, atau pemangku kepentingan lainnya. Hal ini mencakup upaya untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan dengan menyediakan dan mengurus segala yang diperlukan secara optimal, sehingga pelanggan merasa mendapatkan sesuatu yang melampaui harapan mereka. Pelayanan prima seringkali juga diartikan sebagai pelayanan yang sangat baik.

Bentuk dari pelayanan prima bervariasi tergantung sektor yang dikelola. Di sektor bisnis produksi, pelayanan prima diwujudkan melalui penyediaan layanan pelanggan yang responsif dan kehadiran produk-produk berkualitas tinggi. Sementara itu, dalam pelayanan jasa, pelayanan prima diberikan dalam bentuk upaya maksimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

Penyediaan pelayanan publik yang memiliki mutu tinggi menjadi alat penting dalam membangun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, terutama dalam menghadapi krisis ekonomi yang berkepanjangan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk mengidentifikasi siapa pelanggan yang dilayani dan apa kebutuhan mereka. Selanjutnya, jenis-jenis pelayanan dalam suatu organisasi atau unit organisasi juga perlu diidentifikasi. Informasi ini akan sangat berharga dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada keputusan-keputusan tingkat tinggi, melainkan juga pada peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan terkait manajemen pelayanan dalam berbagai program diklat struktural di berbagai tingkatan. Dengan memperbaiki pelayanan pemerintah, tidak hanya memperbaiki iklim usaha di dalam negeri, tetapi juga menarik minat investasi ke Indonesia melalui peningkatan kredibilitas dan kemudahan berbisnis. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas juga akan memacu potensi sosial-ekonomi masyarakat, yang merupakan bagian integral dari upaya demokratisasi ekonomi.

Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga memuaskan pelanggan atau masyarakat. Fokus utama dari pelayanan prima di sektor publik adalah memberdayakan masyarakat melalui pelayanan yang optimal. Sementara di sektor bisnis, pelayanan prima bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara terbaik dan memaksimalkan keuntungan.

Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang memprioritaskan mutu tinggi dan memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan atau masyarakat. Penyediaan pelayanan publik yang berkualitas tinggi merupakan kunci untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama di tengah tantangan ekonomi yang berkepanjangan. Melalui pendidikan dan pelatihan, aparat dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang unggul. Pelayanan publik yang optimal tidak hanya menguntungkan bagi masyarakat, tetapi juga memacu pertumbuhan ekonomi dan memperkuat fondasi demokrasi ekonomi.

Menurut Atep (2003) dalam (Silvia, 2018) menjelaskan konsep pelayanan prima dikenal sebagai A6, yang terdiri dari kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Konsep ini merujuk pada elemen-elemen kunci yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, dan masing-masing memiliki penjelasan dan implikasinya sendiri.

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan mencakup pengetahuan dan keterampilan yang esensial untuk mendukung konsep pelayanan prima. Hal ini termasuk penguasaan dalam bidang pekerjaan yang memungkinkan efektivitas dalam komunikasi, memotivasi orang lain, dan menggunakan public relation sebagai alat untuk membangun hubungan baik di dalam maupun di luar organisasi atau perusahaan.

b. Sikap (*Attitude*)

Sikap merujuk pada tindakan atau perilaku yang harus diperlihatkan saat berinteraksi dengan pelanggan, yang dapat disesuaikan dengan situasi dan preferensi masyarakat/pelanggan.

c. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan mencakup baik aspek fisik maupun non-fisik dari seseorang, yang mampu mencerminkan kepercayaan diri dan kredibilitas kepada pihak lain.

d. Perhatian (*Attention*)

Perhatian menandakan adanya kepedulian yang sepenuh hati terhadap pelanggan, termasuk memperhatikan baik kebutuhan maupun keinginan mereka, serta memahami dan menghargai saran serta kritik yang mereka berikan.

e. Tindakan (*Action*)

Tindakan mencakup berbagai perbuatan konkret yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (*accountability*)

Tanggung jawab mencerminkan kepedulian dan komitmen untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

1.7 Definisi Konseptual

Definisi konseptual dalam penelitian ini mengacu pada penjelasan konseptual yang membentuk dasar dari kerangka atau konsep yang akan diuji atau dikaji. Definisi konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dan proses yang dilakukan oleh instansi atau entitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan yang memprioritaskan mutu tinggi serta memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional memegang peran penting dalam menentukan ruang lingkup penelitian dan memastikan agar penelitian bergerak sesuai dengan fokus yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengambil definisi operasional berikut:

Tabel 3. Definisi Operasional

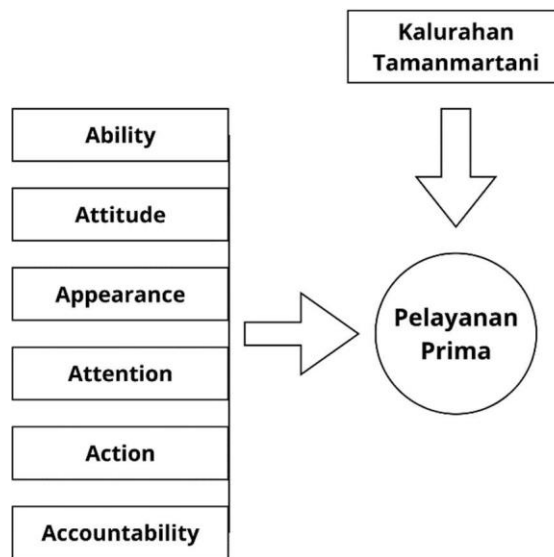
Variabel	Indikator	Parameter
Pelayanan Prima	Kemampuan	1. Pengetahuan Teknis 2. Keterampilan Komunikasi
	Sikap	Empati, Sikap Ramah dan Sopan
	Penampilan	Kepatuhan terhadap Kebijakan Seragam
	Perhatian	Responsif terhadap kebutuhan Khusus
	Tindakan	Ketepatan Tindakan dalam Penerapan Kebijakan atau Prosedur
	Tanggung Jawab	1. Responsibilitas Terhadap Tugas 2. Konsistensi

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

1.9 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir bertujuan untuk memberikan panduan dan mempermudah pemahaman bagi pembaca serta peneliti terkait dengan landasan dan tujuan dari penelitian ini. Kerangka berpikir juga berperan sebagai pemandu bagi jalannya penelitian yang sedang dilakukan. Berikut adalah kerangka berpikir dalam penelitian ini:

Gambar 3. Definisi Operasional



Sumber: Olahan Peneliti, 2023

Dengan adanya kerangka berpikir diatas, peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini. Langkah-langkah tersebut memungkinkan peneliti untuk melakukan kajian mendalam terkait Pelayanan Prima di Pemerintah Kalurahan Tamanmartani. Pelayanan Prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Peneliti akan menganalisis bagaimana program pelayanan prima memengaruhi kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Analisis ini

akan dilakukan dengan memanfaatkan teori pelayanan prima yang terdiri dari sejumlah indikator penting.

1.10 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan pendekatan ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Pendekatan ilmiah ini mengandalkan karakteristik ilmiah, yakni didasarkan pada logika, pengalaman empiris, dan proses sistematis. Melalui metode penelitian, diharapkan dapat ditemukan solusi atau jawaban terhadap permasalahan yang tengah diteliti.

1.10.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena atau kejadian secara mendalam, dengan menekankan pada interpretasi makna dan konteks yang melingkupi fenomena. Metode penelitian kualitatif deskriptif, memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi terkait Pelayanan Prima. Menurut Moloeng (2005:4) penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan gambar-gambar, tanpa melibatkan data berbentuk angka atau statistik. Data-data tersebut dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan teliti untuk mengidentifikasi temuan untuk menggambarkan bagaimana Pelayanan Prima berdampak pada kesadaran masyarakat terhadap dokumen kependudukan.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kalurahan Tamanmartani, Kapanewon Kalasan, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi penelitian ini mencakup Pemerintah Kalurahan Tamanmartani sebagai inisiator dan penyelenggara Pelayanan Prima.

1.10.3 Jenis Data Penelitian

Moleong seorang akademisi bidang penelitian menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, jenis data atau sumber data terdiri dari verbalisasi dan perilaku, sementara komponen lainnya adalah data pendukung seperti dokumen dan elemen tambahan lainnya. Dalam konteks penelitian ini, jenis data yang akan diakses meliputi:

a. Data primer

Data primer adalah informasi atau data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dari lokasi di mana kejadian atau fenomena yang diteliti terjadi. Data ini merupakan hasil pengamatan, wawancara, survei, atau observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini akan menjadi pilar utama dalam pengumpulan informasi yang relevan. Melalui wawancara dan observasi langsung, akan diperoleh wawasan mendalam dari dua kelompok informan kunci, yaitu pemerintah Kalurahan Tamanmartani dan masyarakat di wilayah tersebut. Wawancara akan memberikan kesempatan untuk mendengarkan langsung perspektif, pengalaman, dan pemahaman mereka terkait Pelayanan Prima. Sementara itu, observasi mendalam

akan memungkinkan peneliti untuk melihat dan mencatat secara langsung interaksi serta dinamika yang terjadi di lapangan.

Tabel 4. Daftar Narasumber

No.	Narasumber	Keterangan
1.	Lurah Tamanmartani	Gandang Hardjanata
2.	Sekretaris Kalurahan Tamanmartani	Tomi Nugraha
3.	Petugas Pelayanan Prima	Muhidin
4.	Masyarakat Tamanmartani	Masyarakat Kalurahan Tamanmartani yang pernah mengakses layanan prima.

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merujuk pada dokumen pendukung seperti peraturan perundang-undangan, literatur, buku, arsip, dan dokumen pemerintah yang relevan dengan topik penelitian. Informasi yang terdapat dalam data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen yang mencatat kondisi atau konsep penelitian di unit analisis yang menjadi fokus penelitian. Data sekunder merupakan sumber informasi yang sudah ada sebelum penelitian dimulai atau berasal dari data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Hal ini termasuk komentar, interpretasi, atau data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang terkait.

1.10.4 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan langkah untuk mendapatkan, mencatat, dan menghimpun semua informasi secara obyektif dan sesuai dengan hasil wawancara serta observasi di lapangan. Pengumpulan data ini melibatkan pencatatan berbagai jenis data yang tersedia di lapangan (Sugiyono, 2010:338). Penting untuk mencatat bahwa teknik pengumpulan data harus memastikan akurasi terkait dengan variabel yang tengah diteliti dalam penelitian ini. Dalam konteks penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Studi Dokumentasi

Dokumentasi mencakup segala bentuk informasi dan fakta yang terdokumentasi dalam berbagai format seperti berita, data tertulis, arsip, foto, video, jurnal, dan sumber informasi lainnya yang diperoleh dari instansi Pemerintah Kelurahan Tamanmartani dan internet. Studi dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, laporan berisi data angka, dan materi gambar. Semua ini adalah sumber informasi yang akan mendukung penelitian. Tujuan dari dokumentasi ini adalah untuk memberikan kekuatan pada data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, memastikan keabsahan data, serta memberikan landasan untuk melakukan interpretasi dan menyimpulkan hasil penelitian.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan teknik observasi, peneliti dapat melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan prima oleh petugas di lapangan. Pencatatan terhadap keadaan dan perilaku objek sasaran, seperti interaksi antara petugas dan masyarakat, tanggapan masyarakat terhadap pelayanan, dan aspek-aspek visual seperti penampilan petugas, dapat diambil sebagai data yang mendukung analisis pelayanan prima.

c. Wawancara

Teknik wawancara adalah salah satu metode dalam penelitian ini untuk meraih informasi yang mendalam mengenai pelayanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan di Kalurahan Tamanmartani. Wawancara secara mendalam akan dilakukan secara langsung di Kalurahan Tamanmartani, melibatkan narasumber yang terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dengan wawancara secara mendalam diharapkan akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan memberikan gambaran yang akurat terkait efektivitas pelayanan prima di Kalurahan Tamanmartani.

1.10.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Miles dan Huberman (1984) yang dimana terdapat tiga teknik analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data mencakup proses penyederhanaan dan pengelompokan data untuk memudahkan analisis. Penyajian data melibatkan pengorganisasian data sehingga dapat diinterpretasikan dengan lebih baik dan penarikan kesimpulan melibatkan analisis terhadap data untuk mengidentifikasi temuan dan implikasi penelitian.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Proses ini melibatkan pemilihan, penekanan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang diperoleh selama penelitian lapangan. Data kemudian dikelompokkan dan difokuskan pada elemen-elemen kunci, dengan melakukan penyaringan terhadap informasi yang vital. Dari analisis ini, kesimpulan akhir dapat ditarik untuk mendukung temuan penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses mendeskripsikan informasi yang telah terkumpul sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan mengambil langkah selanjutnya. Menurut Miles dan Huberman (1984), salah satu bentuk penyajian data kualitatif yang paling umum adalah menggunakan naratif teks. Dalam penelitian

kualitatif, penyajian data dapat berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan diagram.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah tahap penting dalam analisis data kualitatif. Ini merupakan hasil dari proses analisis yang dapat memberikan panduan untuk tindakan selanjutnya. Menurut USC Libraries, kesimpulan adalah tulisan yang membantu pembaca memahami pentingnya penelitian setelah mereka selesai membacanya.