

**BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL BANDAR LAMPUNG**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Fariz Hafizh Zul Hazmi (2256041042)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung
03 Oktober 2023**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Birokrasi	9
2.1.2 Teori Pelayanan Publik	13
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tipe Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian.....	20
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
3.7 Teknik Keabsahan Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian	25
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	25
4.2 Pembahasan	25
4.2.1 Bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Bandar Lampung	25
4.2.2 Apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung.....	28
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi memiliki arti secara etimologis yaitu berasal dari kata *bureau* (bahasa Prancis) yang berartinya “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti pemerintahan. Dapat diartikan bahwa birokrasi itu orang-orang yang bekerja di meja tulis di kantor-kantor. Dalam konteks politik birokrasi merupakan wujud dari aparatur pemerintah negara yang melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian atau tahapan biro-biro yang diberi mandat atau dalam menentukan suatu kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang akan dihadapi.

Konsep birokrasi ideal Weber menekankan bagaimana seharusnya mesin birokrasi itu secara profesional dan rasional dijalankan. Memahami upaya Weber dalam menciptakan hal tersebut, perlu kita menghargai logika pendekatan yang digunakan dan pemikiran baru yang dikemukakannya mencerminkan keadaan semasa hidupnya. Birokrasi ideal tersebut merupakan konstruksi abstrak yang membantu konstruksi kita memahami kehidupan sosial.

Birokrasi berkembang sejalan dengan perkembangan politik suatu masyarakat. Semakin modern masyarakat, semakin demokratis dan semakin makmur ekonomi mereka akan semakin banyak tuntutan baru. Dalam terminologi ilmu politik, dikenal empat model birokrasi yang umumnya ditemui dalam praktik pembangunan di beberapa negara di dunia.

Keempat model tersebut meliputi model birokrasi Weberian, Parkinsonian, Jacksonian, dan Orwellian. Secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut. Model birokrasi Weberian digagas oleh Max Weber, seorang tokoh penting dalam menjelaskan konsep birokrasi modern. Weberian menunjuk pada model birokrasi yang memfungsikan birokrasi sehingga memenuhi kriteria-kriteria ideal birokrasi Weber. Terdapat tujuh kriteria yang ideal dalam birokrasi, hal dapat digambarkan melalui antara lain, terdapat mekanisme pembagian kerja yang bersifat jelas, adanya sistem hierarki kewenangan yang jelas, terdapat formalisasi yang tinggi, bersifat tidak pribadi, adanya jejak karir untuk seluruh pegawai, adanya dikotomi kehidupan organisasi antara kehidupan pribadi (Robbins, 1994:338) dan pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan.

Dalam aktualisasi model penerapan birokrasi harus bersifat *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik). Sifat *Good Governance* ini memang sudah menjadi tujuan seluruh negara untuk menerapkan pada model birokrasi. Dalam pemahaman mengenai *good governance* memiliki definisi yang berbeda-beda, ada yang membayangkan bahwa *good governance* akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak juga yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik governance yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat.

Terdapat praktik governance dalam berbagai tingkat pemerintahan di Indonesia sudah mulai banyak tersedia. Banyak rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat ataupun daerah dan juga unsur-unsur non-pemerintah, mengenai cara atau strategi memperbaiki praktik governance yang ada di Indonesia. Namun dewasa ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan perbankan praktik governance. Bahkan belum ada strategi nasional yang menyeluruh dan sistematis untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia.

Dalam penerapannya pemerintah kerap kali menjumpai banyak kesulitan untuk merumuskan kebijakan dan program perbaikan praktik governance. Kesulitan ini pertama yaitu, praktik governance memiliki dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki praktik governance. Kesulitan kedua yaitu belum banyak tersedia informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai entry point dalam memperbaiki kinerja governance. Kesulitan ketiga, terdapatnya kondisi berbagai daerah di Indonesia yang memiliki keberagaman, hal ini dapat membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah yang berbeda.

Masalah ini seperti menunjukkan bahwa belum ada strategi yang bersifat kompleks dalam pengembangan *good governance* di Indonesia, baik di pusat ataupun di daerah. Tingkat kepedulian pemerintah untuk secara sungguh-sungguh merancang pembaharuan praktik governance menuju yang lebih baik masih rendah. Pemerintah biasanya bersedia mewujudkan nilai-nilai *good governance* sejauh tidak mengganggu kepentingan mereka. Pemerintah bersedia untuk bersikap terbuka dan partisipatif apabila dengan menjadi terbuka dan melibatkan stakeholders yang luas dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan tidak mengurangi kesempatan mereka untuk

melakukan praktik korupsi. Hal ini menjadi salah satu penyebab terjadinya teladan dan pantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu daerah secara bersamaan. Mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*.

Dalam penerapan prinsip *good governance* terdapat konsep yang dirumuskan melalui Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU tersebut memiliki pokok mengenai pelayanan publik berdasarkan sumber pembiayaan dan sifat penyelenggaranya. Sedangkan pelayanan publik seharusnya diartikan berdasarkan sifat barang dan jasa. Dengan demikian, konsep pelayanan publik yang dikembangkan dengan menggunakan dua kriteria, yaitu apakah barang dan jasa tersebut merupakan barang dan jasa publik yang penting bagi kehidupan warga dan apakah barang dan jasa tersebut menjadi bagian dari misi atau tujuan Negara. Pendefinisian konsep pelayanan publik secara jelas sangat diperlukan karena definisi tersebut akan menentukan luas-sempitnya cakupan pelayanan publik dan undakan yang harus diambil oleh manajemen pelayanan publik dalam menjamin akses warganya untuk memenuhi kebutuhan pelayanannya.

Dalam pengembangan sistem pelayanan publik terdapat konteks Negara kesatuan yang desentralistik. Sebagai Negara kesatuan, Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang memberikan mandat kepada Presiden sebagai penyelenggara kekuasaan pemerintahan tertinggi untuk mengembangkan kebijakan pelayanan yang berlaku secara nasional. Negara memberikan mandat kepada pemerintah pusat untuk mengembangkan standar pelayanan yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Namun, karena Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang desentralistik maka pengembangan sistem pelayanan publik nasional harus memberikan ruang kepada daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa "*whatever, government does is public service*". Pendapat seperti itu dahulu dapat

dimaklumi karena pemerintah pada masanya hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya. Namun ketika telah terjadi perubahan peran pemerintah dan non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi hajat hidup orang banyak dalam era sekarang ini maka definisi pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas perlu dipikirkan kembali.

Munculnya gerakan New Public Management (NPM) di negara-negara maju telah menimbulkan tekanan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik di Negara-negara tersebut. Keinginan untuk melakukan transformasi praktik manajemen pelayanan publik dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang di sektor bisnis, seperti entrepreneurship, kepedulian pada pengguna, serta orientasi pada revenue-generating dan penghasilan, telah mendorong terjadinya perubahan yang sangat baru dalam praktik penyelenggaraan layanan publik (Osborne & Gaebler, 1992; Ferlie, dkk., 1996; Osborne & Plastrik, 1997; Kettl, 2000)'.

Untuk mengembangkan semangat dan nilai-nilai kewirausahaan, manajer di sektor publik dituntut untuk merubah pola pikir dari yang semula sebagai manajer birokrasi pemerintah menjadi wirausaha. Seorang manajer birokrasi sekarang ini dituntut tidak hanya melayani warganya dengan menghabiskan anggaran pemerintah, tetapi apabila memungkinkan juga mencari sumber penerimaan dan penghasilan bagi pemerintah. Dalam situasi tertentu, manajer birokrasi pemerintah dapat melayani warganya sekaligus memberikan kontribusi terhadap sumber penerimaan bagi pemerintah melalui pelayanan yang mereka selenggarakan itu. Pelayanan publik yang dahulunya lebih banyak merupakan domain pemerintah untuk melayani warganya menjadi bergeser bukan hanya ranah pelayanan tetapi juga menjadi komoditas yang dapat dijual kepada warganya.

Manajer pelayanan publik dapat melayani warganya dan sekaligus mencari sumber penerimaan bagi pemerintah. Sejumlah perbaikan dalam praktik penyelenggaraan layanan diakui terjadi di negara maju, seperti lebih efisien, lebih peduli dan responsif terhadap pengguna layanan. Karena itu, semangat dan nilai-nilai NPM kemudian diadopsi oleh negara-negara Dunia Ketiga, termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia yang tertarik dengan pemikiran NPM mendorong aparaturnya untuk mempelajari NPM dengan mengadakan serangkaian lokakarya dan seminar tentang NPM dan Reinventing Government. Banyak pejabat publik dan kepala daerah

yang kemudian mengikuti serangkaian lokakarya dan kursus singkat di luar negeri untuk belajar dan mengenal lebih dalam konsep dan praktik Reinventing Government yang diilhami oleh pemikiran NPM. Nilai-nilai yang terkandung dalam NPM kebetulan jumbuh dengan kebutuhan daerah untuk mengembangkan sumber penerimaan serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas, terkait dengan penyelenggaraan otonomi daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah sering dipahami oleh pemangku kepentingan di daerah sebagai pemberian ruang bagi daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah (Dwiyanto, dkk., 2003a). Karena itu tidak mengherankan apabila banyak daerah berusaha mengembangkan sumber-sumber penerimaan baru. Salah satu sumber penerimaan baru yang mudah bagi mereka untuk mendapatkannya adalah dengan menerapkan tarif baru retribusi pelayanan yang diselenggarakan oleh daerah seperti pelayanan perizinan usaha atau lainnya, kesehatan (puskesmas, RSUD), pendidikan, air minum, dan sebagainya.

Dari seluruh konsep pelayanan tersebut negara membentuk sebuah lembaga yang ditujukan untuk pemenuhan pelayanan tersebut. Lembaga ini dikenal dengan nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk mengurus berbagai hal terkait dengan penduduk dan pencatatan sipil di suatu wilayah atau negara. Tugas utama DISDUKCAPIL meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pencatatan data penduduk lainnya.

Dalam banyak negara, termasuk Indonesia, DISDUKCAPIL memiliki peran penting dalam mengurus administrasi kependudukan, mengeluarkan kartu identitas penduduk, dan menyediakan berbagai layanan terkait dokumen-dokumen kependudukan. Melalui DISDUKCAPIL, pemerintah dapat mengumpulkan data penting tentang penduduk dan memastikan bahwa hak-hak warga negara terkait dengan kependudukan dihormati dan terlindungi.

Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Disdukcapil didirikan diberbagai daerah dengan tujuan untuk menjawab konteks keberagaman masalah masyarakat di masing-masing daerah. Sebagai contoh

penerapan lembaga ini berdiri di kota Bandar Lampung. Lembaga ini nantinya akan memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Demi mencapai pelayanan yang baik pemerintahan Bandar Lampung membuat peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berperan penting dalam pelaksanaan Good Governance.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, dan sebagainya. Munculnya undang-undang pelayanan publik tersebut juga diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya Pemerintah Daerah. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik.

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dari uraian tentang tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.

Disdukcapil berhak membebaskan pengguna untuk menjawab berbagai permasalahannya. Maksud pengguna adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, IMB, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan sebagainya (Abbas & Sadat, 2020). Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan di suatu daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyelenggarakan antara lain, Hubungan koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam, Hubungan koordinasi dengan kantor kementerian yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, Hubungan koordinasi antar lembaga Pemerintah dan lembaga non Pemerintah di kabupaten dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan, adanya penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten, terdapat pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan, terdapat pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil, terdapat pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil, terdapat pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada desa atau yang disebut dengan nama lain, terdapat pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting, adanya penerimaan dan permintaan data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia melalui menteri, adanya fasilitas penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, terdapat penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan, terdapat sosialisasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, adanya kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi, terdapat komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat, terdapat penyajian Data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, adanya supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dalam rangka pembangunan basis Data Kependudukan dan pengawasan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.

Terdapat *Output* Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah terdiri atas 3 output, yang bila yang menjadi menjadi bentuk kartu, surat, dan akta. *Output* berupa kartu yaitu, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). *Output* berupa surat yaitu, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang,

surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, dan lain sebagainya. Adanya *output* berupa akta yaitu, akta kelahiran, akta kematian, akta Perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Bandar Lampung.
2. Apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung.

1.3 Tujuan Penelitian

3. Untuk mengetahui bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil.
4. Untuk mengetahui apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Birokrasi

Birokrasi berasal dari kata “bureau” yang berarti meja atau kantor; dan kata “kratia” (cratein) yang berarti pemerintah. Pada mulanya, istilah ini digunakan untuk menunjuk pada suatu sistematisasi kegiatan kerja yang diatur atau diperintah oleh suatu kantor melalui kegiatan-kegiatan administrasi. Dalam konsep bahasa Inggris secara umum, birokrasi disebut dengan “*civil service*”. Selain itu juga sering disebut dengan *public sector*, *public service* atau *public administration*. Birokrasi berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugastugas administrasi berskala besar (disarikan dari Blau & Meyer ; Coser & Rosenberg ; Mouzelis).

Birokrasi setiap negara merupakan instrumen penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tidak mungkin dapat dielakan, dimana ada negara pasti ada birokrasi. Hal ini seperti yang disampaikan Peter dimana keberadaan peran yang amat sangat penting dari birokrasi dalam suatu negara, sehingga dapat dikatakan suatu eksistensi birokrasi sebagai konsekuensi logis dari tugas utama negara (pemerintah) untuk mensejahterakan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidak langsung, selain itu negara juga dapat memberikan keputusan yang dianggap penting dan pasti terbaik untuk rakyatnya. Begitu juga negara membentuk sistem administrasi tujuannya adalah demi melayani kepentingan masyarakat, hal inilah yang disebut dengan birokrasi.

Menurut Weber birokrasi adalah sebagai salah satu sistem otorita yang ditetapkan secara rasional oleh berbagai peraturan. Dengan demikian birokrasi yang dimaksud adalah pengorganisasian secara teratur suatu pekerjaan yang harus dilakukan banyak orang. Sedangkan menurut J.B Kristiadi birokrasi sebagai organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang cukup besar jumlahnya dan di dalamnya terdapat tugas dan tanggung jawab yang melekat, serta struktur organisasi yang jelas.

Birokrasi yang dimaksud untuk penyelenggaraan negara, penyelenggaraan pemerintahan termasuk didalamnya penyelenggaraan pelayanan umum dan pembangunan. Selanjutnya menurut Thoha bahwa birokrasi merupakan sistem untuk mengatur organisasi yang besar agar diperoleh pengelolaan yang efisien, rasional dan efektif. Apabila melihat dari beberapa pengertian birokrasi yang telah disampaikan maka dapat dikatakan bahwa birokrasi adalah organisasi yang melayani, dan cara agar memperoleh tujuan yang diinginkan dengan berkoordinasi secara sistematis dalam berbagai kegiatan. Kemudian berkaitan dengan pengertian birokrasi pemerintahan Ismail mengatakan bahwa birokrasi pemerintah merupakan garda paling depan untuk pelayanan umum kepada masyarakat. Selanjutnya masih menurut Ismail bahwa dalam memberikan pelayanan umum, birokrasi pemerintah dituntut lebih efektif, efisien sehingga akan nampak mementingkan kualitas pelayanan.

Sedangkan menurut Ndraha birokrasi pemerintahan sebagai struktur organisasi pemerintahan yang memproduksi layanan civil dan jasa publik berdasarkan kebijakan yang ditetapkan dengan mempertimbangkan berbagai pilihan lingkungan. Pemerintah selaku provider harus mengantarkan dan menyerahkan produk itu sampai ditangan customer pada saat dibutuhkan atau sebaliknya. Kemudian menurut Ndraha terdapat 4 (empat) buah arti kata birokrasi yang dimaksud yaitu :

1. Birokrasi memiliki arti aparat yang diberikan amanat melaksanakan jalannya roda pemerintahan dan diangkat oleh penguasa yang sah (government by bureaus)
2. Birokrasi dimaksudkan memiliki karakter sifat pemerintahan yang buruk (patologi)
3. Birokrasi sebagai tipe ideal birokrasi
4. Birokrasi pemerintahan adalah organisasi pemerintahan yang terdiri atas bagian-bagian struktur antara satu dan yang lain terdapat keterkaitan dengan peran, fungsi, tanggung jawab serta kewenangan dalam menjalankan pemerintahan dalam rangka mencapai visi, misi tujuan, yang telah ditetapkan.

Apabila melihat pengertian birokrasi di atas maka dapat dikatakan birokrasi yang dimaksud adalah organisasi formal yang di dalamnya terdapat kegiatan yang

dilakukan pemerintah yang mana kegiatan tersebut telah diatur dan dijalankan dengan rasa tanggung jawab. Sedangkan menurut Weber (Mustafa, 2014:17) bahwa ciri pokok birokrasi adalah :

1. Jabatan administratif yang terorganisasi/tersusun secara hirarki
2. Jabatan yang disandang sesuai kompetensinya
3. Aparatur pemerintah yang diterima dan ditempatkan dalam bertugas sesuai dengan latar belakang ijasah dan melewati tahap ujian.
4. Aparatur sipil negara menerima penghasilan tetap disesuaikan pangkat serta kedudukannya.
5. Pekerjaan sebagai pegawai pemerintah memiliki batas waktu bekerja atau dibatasi masa pensiun
6. Para pejabat tidak memiliki kantor sendiri.
7. Para pejabat sebagai subyek untuk mengontrol dan mendisiplinkan.
8. Promosi didasarkan pada pertimbangan kemampuan yang melebihi rata-rata.

Sedangkan menurut ahli lain yaitu Rourke (1979) mengatakan bahwa ciri-ciri dari birokrasi adalah :

1. Hirarki dan terdapat pembagian kerja yang jelas
2. Mengikat secara perseorangan dengan aturan tertulis yang jelas
3. Dikerjakan oleh pegawai yang bekerja penuh, seumur hidup serta profesional
4. Aparatur pemerintah yang bekerja tidak memiliki hak atas sarana dan prasarana pemerintahan, keuangan, pekerjaan dan jabatan.
5. Hidup dari gaji dan pendapatan yang diterimanya tidak didasarkan secara langsung atas dasar kinerja mereka.

Melihat dari ciri-ciri birokrasi di atas yang telah disampaikan oleh ahli bahwa terlihat adanya pembagian kerja, hirarkis, digaji oleh pemerintah, dan bekerja sesuai dengan kualifikasi kompetensi dasar yang dimiliki.

Menurut Heady dan Wallis, tentang birokrasi pemerintahan di negara-negara berkembang ditandai dengan beberapa kelemahan yang juga merupakan ciri utamanya. Kelemahan atau ciri-ciri tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi birokrasi pemerintahan Indonesia. Heady menyebutkan ada lima ciri sebagai berikut:

1. Pola dasar (basic pattern) sistem administrasi negaranya merupakan tiruan atau jiplakan dari sistem administrasi kolonial yang dikembangkan negara penjajah khusus untuk negara yang dijajahnya. Biasanya, pola administrasi negara yang diterapkan negara penjajah di negara yang dijajah bersifat elitis, otoriter, cenderung terpisah (sebagai menara gading) dari masyarakat dan lingkungannya. Selain sifat-sifat di atas, dalam birokrasi kita juga dapat dijumpai nilai patron–client yang menempatkan aparatur sebagai pihak yang dilayani dan masyarakat sebagai pihak yang melayani.
2. Birokrasi pemerintahan kekurangan sumberdaya manusia yang berkualitas baik dari segi kepemimpinan, manajemen, kemampuan dan keterampilan teknis yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan. Sebaliknya, kondisi yang sering dijumpai adalah banyaknya sumber daya manusia yang kurang berkualitas dengan pembagian tugas yang tidak jelas. Akibatnya, tidak saja terjadi inefisiensi dalam penggunaan sumberdaya manusia, tetapi juga terjadi penumpukkan pegawai dalam satu unit kerja atau instansi.
3. Birokrasi cenderung mengutamakan atau berorientasi pada kepentingan pribadi atau kelompok dari pada kepentingan masyarakat atau pencapaian sasaran yang bermanfaat bagi masyarakat banyak. Kelompok ini selain berada di lingkungan internal birokrasi juga yang berada di luar birokrasi dan diuntungkan oleh birokrasi.
4. Apa yang dinyatakan baik tertulis maupun lisan oleh birokrasi sering tidak sesuai dengan realitas.
5. Birokrasi cenderung bersifat otonom dalam arti lepas dari proses politik dan pengawasan masyarakat. Ciri ini erat kaitannya dengan ciri pertama di atas. Dalam hal ini, birokrasi seakan-akan menjadi menara gading yang tidak tersentuh. Ia bisa memutuskan apa saja tanpa merasa perlu memperhatikan dan mengajak pihak lain (stake holders) untuk merumuskannya.

Perlu dibangun birokrasi berkultur dan struktur rasional-egaliter, bukan irasional hirarkis. Caranya dengan pelatihan untuk menghargai penggunaan nalar sehat dan menggunakan hasil-hasil ilmu pengetahuan. Perlunya memiliki semangat pioner, bukan memelihara budaya minta petunjuk dari atasan. Perlu dibiasakan mencari cara-cara baru yang praktis untuk pelayanan publik, inisiatif, antisipatif dan proaktif, cerdas membaca keadaan kebutuhan publik, memandang semua orang sederajat di muka hukum, menghargai prinsip kesederajatan kemanusiaan, setiap orang yang berurusan diperlakukan dengan sama pentingnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kemampuan birokrasi publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat amat dipengaruhi oleh banyak faktor yang saling terkait satu sama lainnya, diantaranya visi-misi, struktur organisasi, prosedur kerja, sistem intensif, disiplin, kerja sama, kepemimpinan dan lain-lain.

2.1.2 Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa (Depdagri, 2004). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Di kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik.

Jenis- Jenis Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga

jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Terkait dengan indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka Zeithaml, Parasuraman & Berry, telah menggunakan beberapa indikator sebagai ukuran dari kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, indikator tersebut adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, yakni;

1. *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia.
2. *Reliability* atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

4. Assurance atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empathy adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Implementasi prinsip Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi pelayanan publik maupun pengguna layanan publik. Dari perspektif pemberi pelayanan publik, organisasi pemberi pelayanan publik harus senantiasa mengusahakan agar harga pelayanan lebih murah dan tidak terjadi pemborosan sumber daya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu singkat. Dari perspektif pengguna layanan publik, menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi. Sebagai contoh, pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dapat dilayani secara *online* menggunakan teknologi informasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan adanya responsif terhadap berbagai permasalahan, kepentingan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang dilayani oleh unsur pemerintah. Prinsip dari Responsivitas atau daya tangkap adalah kemampuan organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk mengidentifikasi seluruh kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan masyarakat /anggota, dan mengembangkannya ke dalam bentuk berbagai program penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakatnya. Pada hakikatnya, tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik adalah memenuhi segala kepentingan dan kebutuhan masyarakat, seperti dinyatakan Osborne dan Gaeler, bahwa; “Tujuan utama dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unsur pemerintah adalah untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dari warga pengguna pelayanan publik agar dapat memperoleh pelayanan publik yang diinginkan dan memuaskan.

Karena itu, penyedia pelayanan publik juga harus mampu untuk mengidentifikasi berbagai bentuk kebutuhan dan keinginan dari warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga

tersebut. Beberapa pakar manajemen, seperti Peters dan Waterman, serta Drucker dan Deming, menempatkan pentingnya mendengarkan aspirasi pelanggan atau pengguna.

Mereka memberikan nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan. Hewlett-Packard meminta para pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjelaskan penelitian tentang penyelesaian yang telah ditemukan oleh peneliti lain atau membahas masalah penelitian. Peneliti mengangkat beberapa penelitian agar memperkaya bahan kajian. Maka dalam kajian Pustaka peneliti mencantumkan beberapa hasil-hasil dari penelitian terdahulu sebagai berikut:

No	Judul Penelitian	Nama Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian	Persamaan Penelitian
1	Pengelolaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya	Ahlul Fikri (2022)	Pengelolaan administrasi kependudukan dan catatan sipil di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pidie jaya sampai saat ini kurang tertata rapi.	-Lokus penelitian di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya	- Metode yang digunakan metode kualitatif- Metode pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan data sekunder.
2	Implementasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Pembuatan E-	Eka Pratama Putera (2020)	Pelaksanaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di kantor DISDUKCAPIL kabupaten kepulauan meranti	- Lokus penelitian di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	- Metode yang digunakan metode kualitatif- Metode pengumpulan data yaitu

	KTP Kabupaten Kepulauan Meranti		terkendala akibat dari tidak tersedianya belangko, banyak dari masyarakat mengurus baik yang ingin membuat atau merubah data tidak bisa mendapatkan E-KTP dalam bentuk kepingan dan hanya diberikan surat keterangan bahwa telah melakukan perekaman ataupun pengurusan.	Kabupaten Kepulauan Meranti	observasi.
3	Tata Kelola Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Disdukcapil Kota Semarang)	Ahmad Fauzan (2022)	Tata Kelola pelayanan Disdukcapil kota semarang ada beberapa kendala seperti lambatnya jaringan dari pusat, dan feedback konfirmasi serta notifikasi SMS permohonan pelayanan. Untuk	-Lokus penelitian DISDUKCA PIL Kota Semarang	- Metode yang digunakan metode kualitatif- Metode pengumpulan data yaitu observasi dan dokumentasi.

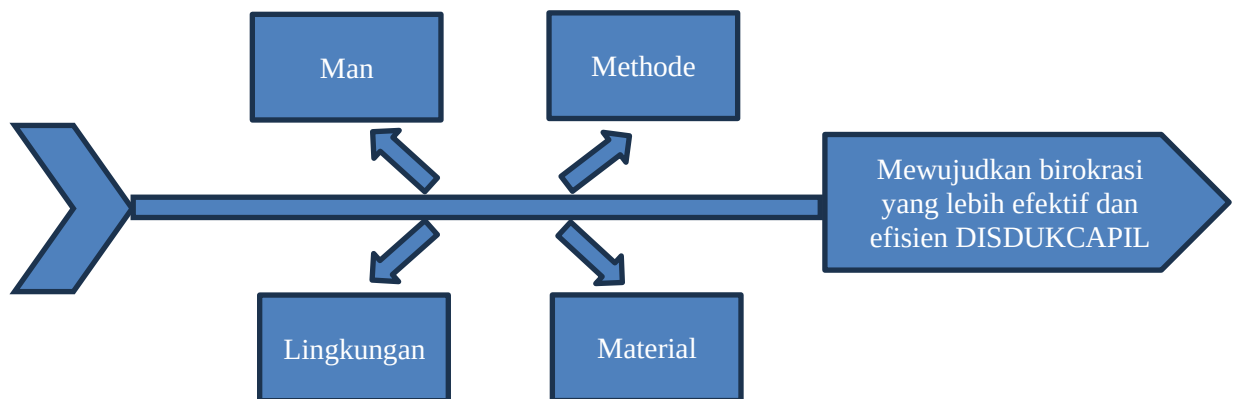
			kasus dalam tubuh birokrasi Disdukcapil dinilai rendah.		
--	--	--	---	--	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini membahas Birokrasi Pelayanan Publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung, guna sebagai penggambaran birokrasi dalam pelayanan dan hambatan yang terjadi di DISDUKCAPIL Bandar Lampung.

- | | |
|---|------------------------------------|
| 1. Sikap pelayanan yang diberikan petugas | 1. Lebih efisien dan efektif |
| 2. Tata Kelola Disdukcapil | 2. Pelayanan Publik yang fleksibel |
| 3. kemampuan pemberian pelayanan | |
| 4. kebutuhan Masyarakat pada disdukcapil | |



- | | |
|---|-------------------------|
| 1. Pengaruh hambatan birokrasi disdukcapil bandar lampung | 1. Sarana dan prasarana |
|---|-------------------------|

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan. Sedangkan teknik penelitian adalah cara untuk melaksanakan metode penelitian. Metode penelitian biasanya mengacu pada bentuk-bentuk penelitian. Selain itu juga peneliti harus mengikuti pedoman sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan agar data yang didapatkan bersifat akurat sehingga menghasilkan karya tulis yang maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian di atas tentang birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung terhadap kepuasan masyarakat sosial di sekitarnya, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian untuk berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, Teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Bogdan dan Biklen mendefinisikan metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang biasanya menghasilkan sebuah data yang bersifat data deskriptif atau penggambaran berupa kata-kata yang tergambar atau diislahkan dari objek yang sedang diamati. Dan menurut keduanya juga, pendekatan metodologi kualitatif lebih diarahkan kepada latar dan individu secara utuh.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang pendekatannya dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini digunakan oleh penulis agar mendapatkan data yang bisa menganalisis peristiwa, aktivitas, penggambaran kenyamanan sosial, dan pendapat berupa penggambaran dari sampel kepada objek yang dituju. Menurut I Made Winartha (2006 : 155), metode analisis deskriptif kualitatif adalah kegiatan uji data yang bersifat menganalisis, meringkas, dan menggambarkan dari berbagai kondisi serta situasi oleh data-data yang telah didapat berupa hasil pengamatan terhadap masalah atau

wawancara yang diteliti dan sedang terjadi di lapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk membatasi mengenai objek penelitian yang diangkat dan peneliti tidak terjebak pada berbagai macam banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menentukan fokus penelitian lebih kearah birokrasi pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung, tidak disemua kantor kedinasan Kota Bandar Lampung, peneliti juga memfokuskan kepada kepuasan masyarakat Kota Bandar Lampung. Menurut Meleong, fokus penelitian digunakan sebagai batasan studi kualitatif dan sekaligus untuk membatasi penelitian guna dapat memilih dengan akurat data yang relevan dan data yang tidak relevan.

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Misalnya di sekolah, perusahaan, lembaga pemerintah, jalan, rumah, pasar dan lain-lain. Dengan ini peneliti menetapkan lokasi penelitian di kantor DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung tepatnya Jalan Drs. Warsito No. 77, Talang, Kecamatan Teluk Betung selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35211.

3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Sumber Data Menurut Lofland bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sedangkan Menurut S.Nasution data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Data penelitian berdasarkan sumbernya dapat dikelompokkanke dalam 2 jenis yakni data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Husein Umar (2013:42) data primer adalah: “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supono (2013:142) data primer adalah: “Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh

langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”.

Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat *up to date*. Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung. Cara yang bisa digunakan peneliti untuk mencari data primer yaitu observasi, serta penyebaran kuisioner. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung yaitu dengan cara mengobservasi langsung ke tempat penelitian yang telah ditentukan.

2. Data Sekunder

Menurut Husein Umar (2013:42) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Sedangkan menurut Nur Indrianto dan Bambang Supomo (2013:143) data sekunder adalah: “Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)”. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi.

Data sekunder merupakan data yang didapat atau dikumpulkan peneliti dari semua sumber yang sudah ada, dalam artian peneliti sebagai tangan kedua. Data sekunder bisa didapat dari beberapa sumber misalnya jurnal buku, laporan, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Pemahaman pada kedua jenis data di atas dibutuhkan sebagai landasan untuk menentukan cara dan langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang terbilang sangatlah penting, karena data yang sudah ada dari lapangan akan dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Olehkarna itu, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian kualitatif ini yaitu:

3. Observasi

Menurut Sugiyono observasi adalah suatu proses yang berisi langkah-langkah kompleks, proses ini tersusun dari berbagai proses psikologis dan biologis. Dapat disimpulkan, observasi merupakan suatu hal yang digunakan dengan tujuan melihat kejadian yang sedang berlangsung dan menganalisis kejadian tersebut dengan indra

penglihatan peneliti. Penelitian ini, menggunakan observasi aktif, artinya peneliti melihat langsung, mengkaji di tempat kegiatan dan turun langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti langsung melakukan Observasi di tempat kejadian, yaitu Kantor DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik pengumpulan data observasi dalam penelitian kualitatif. Oleh karenanya, peneliti mengambil dokumen-dokumen dalam penelitian untuk menguatkan dan melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi. Data-data yang ada berbentuk dokumentasi berkaitan dengan birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung. Data ini berbentuk berupa audio visual dan gambar.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian kualitatif, data dapat diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan pengumpulan data yang bermacam-macam sampai mencapai titik maksimal yang sering dinamakan dengan titik jenuh. Menurut sugiyono terdapat tiga model interaktif dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data merupakan suatu alat yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data dan supaya pengumpulan tersebut sistematis dan mudah. Instrumen penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dan strategi kedudukannya dalam keseluruhan kegiatan penelitian. Dengan instrumen, akan diperoleh data yang merupakan bahan penting untuk menjawab permasalahan, mencari sesuatu yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dan membuktikan hipotesis. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis. Oleh karena itu, penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

2. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman

adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Pada proses ini peneliti akan membuat kesimpulan dari data-data yang sudah ada mengenai adanya penggambaran kepuasan masyarakat mengenai birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2015:83) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber merupakan satu teknik dalam metode penelitian yang digunakan untuk menguji kredibilitas data. Penggunaannya sendiri dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan tiga sumber tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan cara wawancara, lalu di cek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandang yang berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara memperoleh data pada saat narasumber tidak melaksanakan aktifitas yang penting, maka akan memberikandata yang lebih jelas sehingga lebih kredibel. Untuk menguji validitas data dalam rangka penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian ini akandilakukan dengan cara:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan dengan apa yang dikatakan pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yangdikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat danpandangan orang yang memiliki latar belakang yang berlainan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan suatu hasil dokumen yang berlainan dengan menggunakan tahapan ini diharapkan dapat menjamin validitas data

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Bandar Lampung merupakan sebuah kota yang menjadi ibukota provinsi Lampung, Indonesia. Kota Bandar Lampung pintu gerbang Pulau Sumatera. Sebutan ini layak untuk ibu kota Propinsi Lampung. Kota yang terletak di sebelah barat daya Pulau Sumatera ini memiliki posisi geografis yang sangat menguntungkan. Letaknya di ujung Pulau Sumatera berdekatan dengan DKI Jakarta yang menjadi pusat perekonomian negara. Kota ini menjadi pertemuan antara lintas tengah dan timur Sumatera. Kendaraan dari daerah lain di Pulau Sumatera harus melewati Bandar Lampung bila menuju ke Pulau Jawa. Pada umumnya kendaraan tersebut transit di terminal Rajabasa. Keluar dan masuknya kendaraan baik bus, angkutan kota maupun minibus ke terminal ini, ternyata mampu mendatangkan pemasukan bagi Pendapatan Asli Daerah Sendiri (PADS) Kota Bandar Lampung.

Wilayah Kota Bandar Lampung terdapat beberapa instansi pemerintahan salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). DISDUKCAPIL merupakan instansi pelaksana Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung sehingga berbagai proses pelayanan administratif berpusat disana, dengan demikian pelayanan yang diberikan pun harus optimal. Tugas utama Disdukcapil meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, perpindahan penduduk, dan pembaruan data kependudukan. Beberapa fungsi utama dari DISDUKCAPIL, yaitu Pendaftaran kelahiran, pendaftaran kematian, pendaftaran perkawinan, pendaftaran perceraian, pendaftaran perpindahan penduduk dan pendaftaran data kependudukan. Data yang dikelola oleh Disdukcapil sangat penting karena digunakan sebagai dasar untuk berbagai kebijakan pemerintah, seperti alokasi anggaran, perencanaan pembangunan, pemilihan umum, dan layanan sosial lainnya. Disdukcapil juga berperan dalam penerbitan kartu identitas penduduk dan dokumen resmi lainnya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Bandar Lampung

Birokrasi pelayanan publik merupakan suatu sistem administrasi yang bertanggung jawab

dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat. Birokrasi pelayanan publik ini biasanya dijalankan oleh pemerintah dan memiliki tugas dan fungsi dalam mengembangkan program dan anggaran, mengelola keuangan, peralatan, dan pegawai negeri, merencanakan layanan pendaftaran penduduk, layanan pendaftaran sipil, dan pengelolaan informasi terkait administrasi penduduk, bekerja sama dengan lembaga lain terkait administrasi penduduk, memanfaatkan data dan dokumen terkait administrasi penduduk, serta memberikan layanan terkait administrasi penduduk, seperti menerbitkan kartu identitas dan akta kelahiran. Birokrasi pelayanan publik ini bertujuan untuk meningkatkan layanan publik terkait administrasi penduduk dan pencatatan sipil, dan memastikan bahwa layanan ini dapat diakses oleh seluruh warga negara. Birokrasi pelayanan publik mengacu pada unit organisasi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk memberikan pelayanan. Melalui DISDUKCAPIL, pemerintah dapat mengumpulkan data penting tentang penduduk dan memastikan bahwa hak-hak warga negara terkait dengan kependudukan dihormati dan terlindungi. Penggambaran birokrasi pelayanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung, yaitu Terdapat Output Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah terdiri atas 3 output, yang bila yang menjadi menjadi bentuk kartu, surat, dan akta. Output berupa kartu yaitu, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Output berupa surat yaitu, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, dan lain sebagainya. Adanya *output* berupa akta yaitu, akta kelahiran, akta kematian, akta Perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak. Berikut berupa gambar jenis-jenis pelayanan di DISDUKCAPIL Bandar Lampung.



Gambar 1 Jenis Pelayanan DISDUKCAPIL Bandar Lampung

Berikut salah satu contoh penggambaran birokrasi yang sudah diterapkan menggunakan elektronik untuk mempermudah masyarakat dalam kebutuhannya seperti pembuatan E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Adapun cara pembuatan E-KTP dengan sesuai prosedur dan standar sebagai berikut :

- Bagi Masyarakat yang belum mengisi formulir pendaftaran nomor antrian pembuatan E-KTP dapat membuka website DISDUKCAPIL Bandar Lampung sebagai persyaratan awal dan masyarakat dapat melihat jadwal perekaman E-KTP *offline* di DISDUKCAPIL Bandar Lampung.



Gambar 2 Ruang Perekaman Pembuatan E-KTP

- Gambar berikut merupakan Ruang Perekaman Pembuatan E-KTP dengan mekanisme dan prosedur yang berlaku sebagai berikut:
 - a. Pemohon datang di tempat pelayanan dengan membawa persyaratan;
 - b. Menunggu pemanggilan sesuai nomor antrian;
 - c. Menuju ke ruangan perekaman;
 - d. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
 - e. Melakukan foto (digital).
 - f. Tanda tangan (Pada alat perekam tanda tangan)
 - g. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata.
 - h. Petugas membutuhkan Tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto

tandatangan sidik jari.

- i. Proses perekaman selesai, undangan di tandatangani oleh operator.
- j. Selanjutnya petugas memberitahu masyarakat yang membuat E-KTP untuk mengambil dengan jangka waktu selama seminggu dan diberi bukti pengambilan.



Gambar 3 Ruangan Locket Pengambilan E-KTP

- Gambar berikut merupakan Ruangan Locket Pengambilan E-KTP *offline* dan memberi bukti pengambilan E-KTP kepada petugas.

4.2.2 Apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung

Aktualisasi birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Bandar Lampung, dapat menghadapi sejumlah hambatan. Beberapa hambatan umum dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Disdukcapil Bandar Lampung mungkin meliputi:

- Keterbatasan yang ada di Disdukcapil dengan fasilitas yang terbatas, yang dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat seperti tidak terkontrolnya tempat yang ada.
- Struktur birokrasi yang rumit dan prosedur yang berbelit-belit dapat membuat pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien, seperti pembuatan E-KTP yang membuat masyarakat harus menghabiskan waktu yang lama karena terdapat prosedur

yang kurang efektif dalam pelaksanaannya.

- Tingkat kesadaran masyarakat atau partisipasi kepada petugas yang ada menjadi masalah. Dengan adanya partisipasi masyarakat dengan petugas membuat birokrasi yang lebih baik.
- Kurangnya sopan santun kepada masyarakat dapat menimbulkan kekecewaan masyarakat dalam pelayanan yang buruk.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan didapat hasil sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

Pada umumnya birokrasi pelayanan publik harus bersifat fleksibel dan , khususnya pada birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Bandar Lampung. Untuk meningkatkan birokrasi pelayanan publik dengan memastikan bahwa prosedur-prosedur pelayanan publik di DISDUKCAPIL sederhana, mudah dimengerti, dan efisien. Namun dalam praktiknya untuk mencapai birokrasi yang fleksibel terdapat beberapa hambatan, seperti birokrasi yang rumit, ketersediaan fasilitas yang kurang, dan petugas yang kurang ramah terhadap masyarakat. Dari penelitian ini DISDUKCAPIL Bandar Lampung sudah menerapkan birokrasi yang fleksibel sebagai salah satu contohnya dalam pembuatan E-KTP yang dimana masyarakat dipermudah dengan adanya website dalam melanjutkan proses pelayanan. Birokrasi yang rumit dan prosedur yang berbelit-belit dapat membuat pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Adanya peranan masyarakat untuk mengimplementasikan birokrasi yang fleksibel dengan kesadaran masyarakat yang berpartisipasi kepada petugas pelayanan dapat menumbuhkan birokrasi yang baik. Dengan melakukan penerapan satu pintu masyarakat juga dipermudah dalam proses sebuah pendekatan di mana berbagai layanan dari berbagai instansi atau departemen pemerintah disatukan dan diintegrasikan ke dalam satu loket atau saluran tunggal. Harapannya DISDUKCAPIL Bandar Lampung untuk mengatasi hambatan-hambatan ini untuk mengatasi hambatan-hambatan ini dan meningkatkan pelayanan publik, Disdukcapil Bandar Lampung harus berupaya untuk melakukan evaluasi birokrasi, pengembangan fasilitas, dan komunikasi yang ramah terhadap masyarakat .

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang diberikan untuk penelitian ini, yaitu.

1. Saran Akademis

a. Bagi keilmuan

Dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan agar hasil penelitian dapat menjadi salah satu contoh sumber informasi dan pokok pemikiran agar dapat berkembangnya ilmu tentang proses penyelenggaraan pelayanan publik

khususnya tentang birokrasi pelayanan publik.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti mengharapkan agar lebih dalam lagi dalam mengkaji dengan berbagai indikator sehingga gambaran mengenai proses penyelenggaraan pelayanan publik khususnya tentang birokrasi pelayanan publik di DISDUKCAPIL Bandar Lampung akan lebih tergambarkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 69-90.
- Radiansyah, M. D., Yuniati, A., & Prayoga, S. (2022). *IMPLEMENTASI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG*. Monograf, 52.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya, 22(2), 105-122.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). *Birokrasi Pemerintahan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 7(3), 647-656.
- Lestari, R. A. (2019). *Reformasi Birokrasi Sebagai Pelayan Publik*. Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 9(1).
- Risnawan, W. (2017). *Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik*. Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 4(1), 511-518.
- Abdussamad, Z. (2022). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*.
- Faizal. (2022). *IMPLEMENTATION OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON VILLAGE OWNED ENTERPRISES (BUMDes) VILLAGE KARANGPAPAK CISOLOK*

SUBDISTRICT SUKABUMI DISTRICT. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 56.

Pratiwi, B., & Hapsari, K. P. (2020). Kemampuan berpikir tingkat tinggi dalam pemanfaatan youtube sebagai media pembelajaran bahasa Indonesia. *Jurnal Ilmiah Sekolah Dasar*, 4(2), 282-289.

Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.