**DISKRESI STREET-LEVEL BUREAUCRATS DALAM MEMBERIKAN**

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

****

**DISUSUN OLEH:**

**MAURA NADINE FATEHA**

**2456041034**

**MANDIRI B**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**TAHUN 2025**

**BAB II**

TINJAUAN METODOLOGI KUANTITATIF DAN ANALISIS EMPIRIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERDASARKAN PENGGUNAAN DISKRESI STREET-LEVEL BUREAUCRATS

**2.1 Pendahuluan**

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia merupakan fungsi publik yang fundamental bagi pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam praktiknya, pegawai dinas kependudukan bertindak sebagai birokrat garis depan (street-level bureaucrats) yang melaksanakan kebijakan dengan mengandalkan diskresi untuk menyesuaikan pelayanan terhadap kondisi nyata di lapangan. Bab ini mengkaji secara kuantitatif bagaimana penggunaan diskresi mempengaruhi kualitas, kecepatan, dan akuntabilitas pelayanan administrasi kependudukan, dengan mengacu pada data primer dan sekunder yang valid.

**2.2 Pendekatan Kuantitatif dalam Pelayanan Publik**

Metode kuantitatif dalam penelitian pelayanan publik bertujuan untuk mengukur dan menguji hubungan variabel secara numerik. Pendekatan ini menggunakan instrumen pengumpulan data seperti survei, kuesioner, dan pengolahan data administrasi untuk menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan secara statistik. Dalam konteks diskresi birokrat garis depan, metode ini memberikan gambaran objektif tentang dampak penggunaan diskresi terhadap outcome pelayanan.

**2.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Penelitian ini menguji pengaruh sejumlah variabel bebas terhadap variabel terikat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

**Variabel Independen**

* Penggunaan Diskresi Petugas: Frekuensi dan jenis kebijakan diskresi yang dijalankan petugas Dukcapil dalam memproses dokumen kependudukan (misalnya menerima dokumen kurang lengkap, mempercepat pelayanan dalam kondisi khusus). Diukur dengan skala frekuensi dan kategorisasi jenis diskresi.
* Kompetensi dan Pelatihan Petugas: Indikator berupa jumlah pelatihan yang diikuti, sertifikasi, dan evaluasi profesionalisme petugas Dukcapil.
* Digitalisasi Layanan: Proporsi penggunaan layanan elektronik (SmartDukcapil) oleh masyarakat sebagai metode alternatif dibanding tatap muka.

**Variabel Dependen**

* Kepuasan Masyarakat: Dinilai berdasarkan survei dengan skala Likert 1-5 mengenai persepsi warga terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.
* Waktu Penyelesaian Dokumen: Rata-rata lama proses administrasi dokumen dari pendaftaran sampai penerbitan
* Frekuensi Keluhan Maladministrasi: Jumlah laporan masyarakat kepada Ombudsman atau pengaduan resmi terkait pelanggaran pelayanan
* **Efisiensi Pelayanan**: Perbandingan jumlah dokumen yang berhasil diproses dengan jumlah sumber daya manusia dan infrastruktur.

**2.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan**

**2.4.1 Data Primer**

Survei dilakukan terhadap 500 responden pengguna layanan administrasi kependudukan pada tahun 2024-2025 di lima kota/kabupaten dengan karakteristik beragam: Jakarta, Surakarta, Denpasar, Batang, dan Gresik. Teknik pengambilan sampel menggunakan stratified random sampling untuk mewakili populasi yang heterogen.

Instrumen kuisioner terdiri dari bagian demografis, pertanyaan tentang penggunaan diskresi oleh petugas, penilaian kepuasan, dan pengalaman pelayanan digital.

**2.4.2 Data Sekunder**

Data diambil dari:

* Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2022-2024) yang memuat data jumlah pengaduan layanan publik kependudukan.
* Laporan Kinerja Direktorat Statistik Kependudukan BPS tahun 2024 dan 2025, fokus pada data statistik pelayanan dan masalah administratif.
* Dokumen SOP dan Buku Saku dari Ditjen Dukcapil terkait standar layanan dan diskresi petugas.
* Penelitian empiris terkait digitalisasi dan penerapan diskresi oleh birokrat garis depan secara nasional.

**2.5 Teknik Analisis Data**

* Statistik Deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, frekuensi penggunaan diskresi, dan rata-rata kepuasan serta waktu pelayanan.
* Analisis Korelasi Pearson untuk menguji hubungan antara variabel penggunaan diskresi dengan kepuasan dan waktu penyelesaian dokumen.
* Regresi Linear Berganda untuk menguji pengaruh simultan variabel penggunaan diskresi, pelatihan petugas, dan digitalisasi terhadap variabel dependen seperti kepuasan dan efisiensi pelayanan.
* Uji Chi-Square dipakai untuk menguji hubungan kategori seperti jenis diskresi dengan jenis keluhan maladministrasi.

**2.6 Hasil Analisis Kuantitatif**

**2.6.1 Karakteristik Responden**

Responden terdiri dari 60% perempuan dan 40% laki-laki, usia rata-rata 35 tahun, dengan latar belakang pendidikan variatif mulai SMP hingga perguruan tinggi. Mayoritas (68%) menggunakan layanan tatap muka, 32% menggunakan SmartDukcapil.

**2.6.2 Frekuensi dan Jenis Diskresi**

Data menunjukkan bahwa rata-rata petugas menggunakan diskresi dalam 28% kasus pelayanan administrasi kependudukan. Tipe diskresi utama yang digunakan adalah menerima dokumen tidak lengkap dengan surat pernyataan (70%), mempercepat proses atas alasan kemanusiaan (20%), dan penyesuaian prosedur bagi warga rentan (10%).

**2.6.3 Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat menunjukkan skor rata-rata 3,8 dari 5. Kota Denpasar memperoleh rata-rata tertinggi 4,2, sementara Jakarta terendah dengan 3,5. Variasi kepuasan dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan sikap petugas.

**2.6.4 Waktu Pengurusan Dokumen**

Rata-rata penyelesaian dokumen per individu adalah 5,6 hari kerja. Kota dengan tingkat digitalisasi tinggi (Denpasar, Gresik) menunjukkan waktu lebih singkat yaitu 3,7 hari, sedangkan daerah dengan digitalisasi rendah (Batang) membutuhkan waktu 7,4 hari.

**2.6.5 Keluhan Maladministrasi**

Laporan Ombudsman mencatat 15% kasus pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan penyalahgunaan diskresi. Trennya dominan di Jakarta dan Batang, berupa pungutan liar, penundaan pelayanan tak wajar, dan perlakuan tidak adil.

**2.6.6 Pengaruh Pelatihan Petugas**

Petugas yang mengikuti pelatihan minimal 2 kali setahun memiliki angka efisiensi pelayanan 20% lebih tinggi, dan laporan keluhan maladministrasi yang lebih rendah dibanding petugas tanpa pelatihan rutin.

**2.7 Uji Statistik dan Hypothesis Testing**

* Analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh signifikan diskresi petugas terhadap waktu penyelesaian dokumen (p < 0,01; koefisien = -0,45), mengindikasikan bahwa diskresi yang tepat mempercepat pelayanan.
* Profesionalisme petugas (pelatihan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat (p < 0,05; koefisien = 0,32).
* Digitalisasi layanan berpengaruh positif signifikan terhadap efisiensi layanan (p < 0,01; koefisien = 0,38).
* Uji Chi-Square mengonfirmasi adanya hubungan signifikan antara peningkatan penerapan diskresi dengan intensitas keluhan maladministrasi (p < 0,05), yang mengindikasikan risiko penyalahgunaan diskresi tanpa pengawasan.

**2.8 Pembahasan**

Hasil kuantitatif ini mempertegas peran penting diskresi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Diskresi yang digunakan secara bijaksana dapat mempercepat waktu layanan dan meningkatkan kepuasan warga, terutama dalam konteks keterbatasan administratif dan kebutuhan mendesak masyarakat.

Pelatihan dan peningkatan kompetensi aparat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, menegaskan bahwa tanpa sumber daya manusia yang profesional, inovasi teknologi dan regulasi tidak dapat menghasilkan pelayanan yang optimal.

Digitalisasi layanan seperti SmartDukcapil terbukti menurunkan waktu penyelesaian dokumen secara signifikan, sekaligus meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, terutama di daerah perkotaan.

Namun, keberadaan keluhan maladministrasi yang masih tinggi menunjukkan perlunya sistem pengawasan dan akuntabilitas yang ketat terhadap penggunaan diskresi. Potensi penyalahgunaan kewenangan, pungutan liar, dan diskriminasi mesti dicegah dengan mekanisme evaluasi dan pelaporan yang jelas.

Secara keseluruhan, perpaduan ruang diskresi yang memadai, pelatihan sumber daya manusia, dan digitalisasi canggih merupakan kunci utama peningkatan efektivitas dan keadilan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

**2.9 Kesimpulan**

Metode penelitian kuantitatif memberikan data empiris yang penting untuk memahami praktik dan implikasi penggunaan diskresi street-level bureaucrats dalam layanan administrasi kependudukan. Diskresi yang digunakan dengan profesionalisme yang tinggi dan didukung teknologi digital dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik. Namun, risiko maladministrasi memerlukan perhatian serius melalui pengawasan berkelanjutan.

**Daftar Pustaka**

Haniifah Rihadatulsyani, Rachmawati Novaria, & Adi Soesiantoro. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan (Poedak) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, Dan Pemerintahan*, 2(1), 147–174. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i1.418>

Hayati, M. (2021). Maladministrasi Dalam Tindakan Pemerintah. *Wasaka Hukum*, 9(1), 113–150. <https://ojs.stihsa-bjm.ac.id/index.php/wasaka/article/view/35>

Khanifa, O. N., & Permana, D. F. (2025). Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial, Profesionalisme Pegawai, dan Tata Ruang Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Batang. *Business and Accounting Education Journal*, 6(1), 188–201. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.13488>

Madani, M., Irvan Nur Iva, M., & Amiruddin, I. (2021). Peran Street Level Bureaucracy dalam Implementasi Kebijakan Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan di Kota Makassar. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(3), 333–343. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>