

**DISKRESI *STREET-LEVEL BUREAUCRATS* DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

Oleh:

MAURA NADINE FATEHA

2456041034



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN 2025**

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan, yang sering disebut sebagai adminduk, adalah salah satu aspek penting dari layanan publik dalam konteks bernegara. Layanan ini berperan sebagai fondasi bagi setiap individu untuk mendapatkan pengakuan atas identitas hukum serta akses ke berbagai hak yang bersifat sosial, ekonomi, dan politik. Dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen pencatatan sipil lainnya berfungsi sebagai bukti legitimasi seseorang dalam struktur administrasi pemerintahan. Keberadaan dokumen-dokumen tersebut memungkinkan warga untuk memperoleh layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan keuangan. Oleh karena itu, pelayanan administrasi kependudukan lebih dari sekadar tugas teknis; ini merupakan bentuk nyata tanggung jawab negara dalam memberikan kepastian hukum dan keadilan sosial kepada seluruh masyarakat.

Dengan diterapkannya *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013* sebagai revisi dari *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006* mengenai *Administrasi Kependudukan*, pemerintah daerah mendapatkan kewenangan yang lebih besar dalam melaksanakan pendataan penduduk dan pencatatan sipil. Aturan ini menegaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di level daerah harus memberikan layanan adminduk dengan cara yang tertib, akuntabel, transparan, dan bebas dari diskriminasi. Dalam praktiknya, berbagai daerah telah melakukan reformasi birokrasi dan inovasi, seperti penerapan sistem digital, layanan berbasis online, serta program jemput bola yang menjangkau masyarakat di kawasan terpencil. Namun, kebijakan yang terlihat ideal pada tingkat regulasi belum tentu dapat diterapkan secara efektif di lapangan. Banyak daerah masih menghadapi kendala seperti terbatasnya infrastruktur, sumber daya manusia, serta kapasitas pelayanan yang belum merata.

Sebagai ibu kota Provinsi Lampung, Kota Bandar Lampung merupakan contoh daerah yang menghadapi pergeseran demografi yang cukup signifikan. Menurut

data dari *Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung tahun 2024*, populasi kota ini mencapai sekitar 1,17 juta jiwa, dengan laju pertumbuhan penduduk sekitar 1,27% setiap tahunnya. Peningkatan urbanisasi yang terus berlanjut berdampak pada tingginya kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil, sebagai lembaga yang memberikan layanan publik di bidang adminduk, perlu menyesuaikan kapasitas pelayanannya dengan dinamika masyarakat urban yang padat, beragam, dan memiliki berbagai kebutuhan.

Meskipun pemerintahan pusat telah melakukan pembaruan layanan melalui platform online serta penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), terdapat banyak tantangan dalam pelaksanaannya. Laporan dari *Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri, 2024)* mencatat bahwa tingkat penerimaan IKD di tingkat nasional baru mencapai sekitar 6% dari total wajib KTP, sedangkan di Provinsi Lampung bahkan belum mencapai 5%. Di Kota Bandar Lampung, rendahnya pemanfaatan IKD disebabkan oleh minimnya literasi digital di masyarakat, kurangnya perangkat teknologi yang memadai, serta gangguan jaringan yang sering terjadi di beberapa kecamatan. Akibatnya, banyak warga masih bergantung pada layanan tatap muka langsung di kantor Disdukcapil.

Permasalahan klasik dalam pelayanan adminduk di Kota Bandar Lampung masih cukup mendominasi. Laporan dari *Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung tahun 2023* menunjukkan bahwa sektor administrasi kependudukan ada di antara lima besar area dengan tingkat pengaduan tertinggi di provinsi tersebut, yakni sekitar 18% dari total laporan tentang layanan publik. Keluhan yang kerap muncul mencakup keterlambatan dalam penerbitan dokumen, adanya kesalahan data, pelayanan yang kurang informatif, hingga dugaan pungutan liar oleh oknum petugas. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan publik yang telah ditetapkan dengan kenyataan di lapangan.

Dari sudut pandang ekonomi, tantangan dalam pelayanan publik diperparah oleh tingginya angka kemiskinan yang masih tampak nyata. Berdasarkan data dari *BPS Kota Bandar Lampung tahun 2024*, proporsi warga yang hidup di bawah garis kemiskinan mencapai 7,37% dari keseluruhan populasi. Komunitas yang tergolong miskin sering menghadapi hambatan dalam memenuhi syarat administratif, seperti

biaya transportasi, pengurusan dokumen, serta keterbatasan waktu akibat pekerjaan informal. Dalam keadaan semacam ini, petugas layanan lapangan sering kali terpaksa membuat keputusan berdasarkan pertimbangan pribadi atau diskresi untuk memastikan bahwa masyarakat tetap memperoleh hak administratif mereka.

Dalam situasi ini, gagasan tentang birokrasi tingkat bawah yang diperkenalkan oleh *Michael Lipsky* pada tahun 2010 menjadi sangat relevan. *Lipsky* menyatakan bahwa birokrat tingkat bawah, atau yang dikenal dengan *street-level bureaucrats*, adalah pegawai pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik, seperti petugas *Disdukcapil*, guru, tenaga medis, maupun petugas kepolisian. Mereka tidak hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga pengambil keputusan yang menentukan bagaimana kebijakan itu diterapkan dalam praktik. *Lipsky* menekankan bahwa dalam kondisi yang serba terbatas seiring dengan tekanan waktu, keterbatasan sumber daya, dan tuntutan masyarakat yang tinggi petugas garis depan sering kali menggunakan diskresi, yaitu kemampuan untuk membuat keputusan dan menafsirkan peraturan, demi memastikan layanan tetap berjalan.

Penggunaan diskresi memiliki dua sisi yang bertentangan. Di satu sisi, diskresi memberikan kesempatan untuk melakukan pelayanan yang lebih fleksibel dan berbasis kemanusiaan. Petugas dapat menyesuaikan prosedur dengan situasi warga, contohnya memberikan kemudahan bagi lansia, penyandang disabilitas, atau warga kurang mampu yang tidak memiliki semua dokumen yang dibutuhkan. Di sisi lain, bila tidak diawasi dengan baik, diskresi bisa menjadi sumber ketidakpastian dan ketidakadilan. Contohnya, warga dengan latar belakang ekonomi lebih baik sering kali bisa memperoleh layanan lebih cepat berkat hubungan pribadi, sementara yang lain harus menunggu lebih lama meski sudah memenuhi syarat. Fenomena ini menunjukkan bahwa perilaku birokrat garis depan berpengaruh besar terhadap keadilan prosedural dalam pelayanan publik.

Beberapa riset sebelumnya telah mengungkapkan aspek diskresi dalam pelayanan publik di beragam sektor. Misalnya, penelitian oleh *Rahmawati tahun 2018* mengungkap bahwa pegawai *Disdukcapil Kabupaten Sleman* sering menggunakan diskresi untuk mempercepat penerbitan dokumen penting bagi warga yang mendesak, namun praktik tersebut kadang memunculkan persepsi

ketidakadilan dari pemohon lainnya. *Wijaya tahun 2020* menunjukkan bahwa budaya organisasi dan gaya kepemimpinan kepala dinas memiliki dampak besar terhadap ruang lingkup diskresi pegawai: semakin terbuka dan berorientasi pada layanan publik, semakin besar kemungkinan petugas mengambil keputusan inovatif dan responsif. *Suryanto tahun 2021* di Surabaya juga mengungkap bahwa birokrat tingkat bawah sering kali dihadapkan pada dilema antara mengikuti peraturan dan kebutuhan untuk beradaptasi dengan situasi di lapangan.

Di Kota Bandar Lampung sendiri, *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)* Disdukcapil tahun 2024 mencatat indeks kepuasan mencapai 79,8 poin, yang tergolong "baik," meskipun masih di bawah target nasional yang ditetapkan sebesar 85 poin. Angka ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, masih ada banyak peluang untuk perbaikan. Hasil wawancara awal dengan beberapa warga (dalam survei internal institusi) mengungkapkan beberapa keluhan, antara lain antrean yang panjang, proses verifikasi data yang berulang, serta kurangnya kejelasan informasi dari petugas. Beberapa warga juga menegaskan adanya perbedaan sikap petugas dalam memberikan layanan ada yang ramah dan membantu, namun ada juga yang terkesan acuh tak acuh.

Dari penjelasan sebelumnya, nampak bahwa mutu layanan administrasi kependudukan tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan dan sistem yang resmi, tetapi juga tergantung pada perilaku, nilai-nilai, dan pertimbangan pribadi dari para birokrat yang berada di garis depan. Diskresi berperan penting dalam menentukan apakah kebijakan publik dapat diimplementasikan dengan adil, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemakaian diskresi yang tepat dapat meningkatkan efektivitas layanan publik dan memperkuat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Namun, jika disalahgunakan, diskresi bisa menciptakan ketidakpastian hukum, diskriminasi dalam pelayanan, dan menurunkan legitimasi lembaga publik.

Dengan latar belakang ini, sangat diperlukan penelitian yang mendalam untuk memahami bagaimana berbagai bentuk diskresi diterapkan oleh petugas Disdukcapil di Kota Bandar Lampung dalam layanan sehari-hari. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor baik internal maupun eksternal yang memengaruhi keputusan petugas saat menggunakan diskresi, serta mengevaluasi

dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Di samping itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan kepada pemerintah daerah dalam menyusun pedoman penggunaan diskresi yang transparan, akuntabel, dan adil, sehingga layanan administrasi kependudukan dapat dijalankan dengan lebih efektif dan berfokus pada kepuasan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, berikut adalah pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana bentuk-bentuk diskresi yang digunakan oleh petugas pelayanan garis depan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam pelayanan administrasi kependudukan?
2. Apa saja faktor internal (kompetensi, etika, nilai pribadi) dan eksternal (beban kerja, tekanan institusional, pengawasan, risiko hukum) yang mempengaruhi keputusan petugas dalam menerapkan diskresi?
3. Bagaimana implikasi pemakaian diskresi tersebut terhadap kualitas pelayanan adminduk termasuk aspek akses, keadilan prosedural, kecepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat?
4. Strategi kebijakan apa yang dapat dirumuskan agar penggunaan diskresi di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dapat dijalankan secara lebih transparan, akuntabel, dan adil?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan bentuk-bentuk penggunaan diskresi oleh petugas pelayanan garis depan Disdukcapil Kota Bandar Lampung dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan.
2. Menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keputusan petugas dalam menggunakan diskresi.
3. Mengkaji implikasi penggunaan diskresi terhadap kualitas pelayanan adminduk, terutama dalam aspek aksesibilitas, keadilan prosedural, kecepatan, dan kepuasan masyarakat.

4. Merumuskan strategi kebijakan yang memungkinkan penggunaan diskresi dijalankan secara lebih transparan, akuntabel, dan adil di Disdukcapil Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan bisa memperkaya wawasan dalam ilmu administrasi publik, khususnya terkait pemahaman tentang penerapan teori *street-level bureaucracy* yang diajukan oleh *Michael Lipsky (2010)* dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Temuan dari penelitian ini berpotensi menjadi sumber referensi akademis yang menguraikan bagaimana konsep diskresi dari birokrat pada level bawah diterapkan dalam kondisi birokrasi lokal yang menghadapi keterbatasan sumber daya dan tekanan kebijakan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan analisis empiris tentang hubungan antara perilaku birokrat, struktur organisasi publik, serta kualitas pelayanan publik, sehingga bisa menjadi pedoman bagi peneliti lainnya yang berminat mengeksplorasi topik serupa di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang positif bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung serta pemerintah daerah secara umum. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam merumuskan kebijakan internal yang mengatur pemanfaatan diskresi oleh petugas layanan agar tetap sesuai dengan prinsip keadilan, akuntabilitas, dan transparansi. Selain itu, hasil penelitian ini juga berpotensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi administrasi kependudukan, mendorong terciptanya pedoman kerja yang lebih fleksibel namun tetap terampil, serta mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan yang dapat merugikan masyarakat. Dalam konteks yang lebih luas, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan bagi lembaga pengawas layanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia dalam membangun sistem pengawasan yang lebih sesuai terhadap pelaksanaan diskresi para birokrat di lapangan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah ini disusun sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan: berisi latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, dan cara penulisan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka: menjelaskan teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan.
3. Bab III Metode Penelitian: menjelaskan desain penelitian, pendekatan, sumber data, dan teknik analisis.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Konsep Birokrasi dan Street-Level Bureaucrats

Birokrasi adalah salah satu alat utama dalam pelaksanaan pemerintahan modern yang berfungsi untuk merealisasikan kebijakan publik dan menyediakan layanan kepada masyarakat dengan cara yang terorganisir. Dalam teori klasiknya, *Weber (1947)* menyatakan bahwa birokrasi dibentuk berdasarkan prinsip rasionalitas, struktur hierarki, pembagian kerja yang terdefinisi dengan jelas, serta regulasi formal yang mengatur perilaku para pejabat publik. Akan tetapi, pada kenyataannya, birokrasi sering mengalami kesulitan dalam menerjemahkan kebijakan formal menjadi aksi nyata di lapangan, terutama di tingkat pelaksana.

Istilah *street-level bureaucracy* diperkenalkan oleh *Michael Lipsky (1980)* dan hingga saat ini tetap menjadi acuan utama dalam kajian kebijakan publik serta administrasi. Menurut *Lipsky (2010)*, *street-level bureaucrats (SLBs)* adalah pegawai pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik, contohnya seperti petugas Dinas Kependudukan, guru, aparat kepolisian, dan tenaga kesehatan. Mereka memiliki peran penting karena keputusan dan tindakan yang mereka ambil secara langsung berpengaruh pada kualitas layanan publik yang diterima masyarakat.

Di Indonesia, pegawai yang menangani pelayanan administrasi kependudukan seperti yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tergolong sebagai *street-level bureaucrats*. Mereka berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam proses pembuatan KTP elektronik, akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen penting lainnya. *Nugroho (2019)* menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan publik di tingkat masyarakat sangat bergantung pada kemampuan, integritas, serta kebebasan bertindak yang dimiliki oleh aparat pelaksana.

2.1.2 Diskresi dalam Pelayanan Publik

Diskresi merupakan hak yang dimiliki oleh pejabat publik untuk membuat keputusan dalam situasi yang tidak sepenuhnya diatur oleh ketentuan formal. *Dahl dan Lindblom (2018)* menyatakan bahwa diskresi sangat berperan dalam pelayanan publik karena memberi kesempatan kepada pegawai untuk menyesuaikan kebijakan dengan keadaan lapangan yang selalu berubah. Di dalam konteks administrasi kependudukan, diskresi sering kali muncul ketika pegawai perlu menentukan solusi untuk masalah data kependudukan yang tidak secara eksplisit diatur dalam regulasi.

Menurut *Wijaya (2020)*, diskresi dapat dipahami sebagai kebebasan mengambil tindakan dalam batas hukum yang ada, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Hal ini berarti bahwa pegawai diperbolehkan untuk melakukan penyesuaian atau inovasi dalam prosedur selama tidak melanggar prinsip hukum dan keadilan. Sebagai contoh, dalam keadaan tertentu, pegawai Disdukcapil diperbolehkan untuk memberikan prioritas layanan kepada warga lansia atau penyandang disabilitas, tanpa harus mengikuti antrean biasa, asalkan tidak menciptakan ketidakadilan yang sistemik.

Lipsky (2010) menekankan bahwa diskresi menjadi alat penting bagi birokrat tingkat bawah dalam menghadapi keterbatasan sumber daya, tekanan waktu, serta beban kerja yang berat. Namun demikian, diskresi juga bisa menimbulkan ketidakpastian serta ketidakmerataan dalam pelayanan jika tidak dikelola dengan baik dan bertanggung jawab.

2.1.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan adalah aspek dari tanggung jawab pemerintah daerah yang berkaitan dengan layanan dasar. Sesuai dengan *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan*, pelayanan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa sipil, serta pengelolaan data kependudukan yang terintegrasi di tingkat nasional.

Setyowati (2019) menyatakan bahwa maksud utama dari pelayanan administrasi kependudukan adalah untuk memberikan kepastian hukum

mengenai status individu dan peristiwa penting dari warga. Di sisi lain, *Rachmawati (2020)* menunjukkan bahwa mutu layanan publik di sektor administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pegawai, fasilitas yang ada, serta penggunaan teknologi informasi.

Di Bandar Lampung, pelayanan administrasi kependudukan masih mengalami banyak kendala, seperti antrian yang panjang, penggunaan sistem antrian secara manual, dan masalah jaringan internet yang terbatas di beberapa kecamatan. Berdasarkan observasi awal pada tahun 2025, banyak warga yang mengeluhkan lamanya waktu pembuatan dokumen kependudukan dan minimnya informasi yang tersedia dari petugas. Dalam situasi ini, peranan diskresi dari petugas di tingkat lapangan menjadi sangat penting untuk memastikan efisiensi dan kepuasan masyarakat.

2.1.4 Teori Implementasi Kebijakan Publik

Teori pelaksanaan kebijakan publik menggambarkan cara kebijakan yang dirancang di tingkat pusat diubah menjadi tindakan nyata di lapangan. *Sabatier dan Mazmanian (2019)* menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan sangat bergantung pada kejelasan tujuan, ketersediaan sumber daya, komunikasi antar pihak, serta keadaan sosial politik yang ada. Dalam kerangka birokrasi tingkat jalan, pelaksanaan kebijakan tidak hanya bergantung pada peraturan resmi, tetapi juga pada sikap petugas pelaksana.

Lipsky (2010) menekankan bahwa pegawai pelaksana sering kali bertindak sebagai "pembuat kebijakan sebenarnya" karena cara mereka menginterpretasikan dan melaksanakan keputusan mempengaruhi penerapan kebijakan. *Purwanto dan Sulistyastuti (2020)* menyatakan bahwa keberhasilan pelaksanaan kebijakan di Indonesia sangat dipengaruhi oleh seberapa efektif hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat yang menerima layanan. Oleh karena itu, kemampuan pegawai pelayanan publik untuk menyesuaikan kebijakan dengan keadaan setempat menjadi faktor penting dalam memastikan efektivitas layanan.

2.1.5 Diskresi dalam Konteks Birokrasi Lokal

Dalam pemerintahan lokal seperti Bandar Lampung, penggunaan diskresi sering kali menjadi cara untuk menyesuaikan diri dengan batasan

sumber daya dan kerumitan masalah sosial. *Purnamasari (2021)* menyatakan bahwa petugas pelayanan publik di wilayah tersebut menghadapi konflik antara mengikuti aturan resmi dan memberikan solusi cepat untuk masyarakat.

Pada titik inilah, etika, profesionalisme, dan kepemimpinan dalam birokrasi sangat penting agar penggunaan diskresi tidak menyebabkan penyimpangan. Penggunaan diskresi yang tepat dapat memperbaiki mutu pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, jika dilakukan tanpa keterbukaan, diskresi dapat mengakibatkan ketidakadilan dan kemungkinan penyalahgunaan kekuasaan. Oleh karena itu, *Lipsky (2010)* dan *Hill (2017)* menggarisbawahi pentingnya pengawasan, pelatihan, serta sistem akuntabilitas dalam penerapan diskresi di tingkat pelaksana kebijakan.

2.2 Peneliti Terdahulu

Penelitian tentang kebijakan diskresi dan peran birokrat tingkat bawah dalam layanan publik telah banyak dilakukan, baik di dalam negeri maupun luar negeri. Studi-studi ini memberikan landasan teoritis dan bukti empiris untuk memahami bagaimana kebebasan bertindak pegawai publik dapat mempengaruhi mutu layanan bagi masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh *Lipsky* pada tahun 2010 menjadi dasar penting dalam memahami perilaku birokrat di tingkat bawah. Ia menyatakan bahwa pelaksana kebijakan merupakan aktor sentral dalam penerapan kebijakan publik karena keputusan mereka menentukan bagaimana kebijakan dilaksanakan di lapangan. Dalam konteks Indonesia, penelitian ini sering dijadikan referensi untuk menjelaskan fleksibilitas dan dinamika pelayanan publik di tingkat lokal.

Rahmawati pada tahun 2018 meneliti tentang penerapan kebijakan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa pegawai pelaksana memanfaatkan diskresi untuk mempercepat layanan bagi masyarakat yang membutuhkan, seperti pembuatan akta kelahiran untuk keperluan pendidikan. Namun, tindakan ini terkadang menciptakan persepsi ketidakadilan bagi pemohon lain yang terpaksa mengikuti prosedur baku.

Penelitian *Wijaya* pada *tahun 2020* menemukan bahwa penggunaan diskresi oleh pegawai publik di daerah dipengaruhi oleh budaya organisasi dan gaya kepemimpinan kepala dinas. Ketika pemimpin mengutamakan efisiensi dan pelayanan publik, pegawai lebih berani mengambil keputusan inovatif yang bersifat diskresioner. Sebaliknya, jika pemimpin bersifat birokratis, ruang untuk diskresi menjadi sempit dan layanan menjadi lambat.

Suryanto pada *tahun 2021* menganalisis perilaku birokrat tingkat bawah dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Surabaya. Ia menemukan bahwa petugas sering mengalami tekanan antara kepatuhan terhadap regulasi dan kebutuhan untuk menyesuaikan layanan dengan situasi lapangan. Diskresi yang diambil oleh pegawai justru menjadi cara beradaptasi terhadap keterbatasan sumber daya.

Ardiani pada *tahun 2022*, dalam penelitiannya tentang layanan publik di sektor kesehatan, menemukan bahwa birokrat di tingkat pelaksana memiliki peran krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat. Diskresi dalam bentuk memberi prioritas layanan kepada kelompok rentan menjadi bentuk kepedulian sosial yang diakui masyarakat sebagai contoh pelayanan yang berperikemanusiaan. Dalam hal pelayanan administrasi kependudukan,

Nurdin pada *tahun 2019* menemukan adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan praktik di lapangan. Banyak pegawai yang harus mengambil keputusan mendadak untuk menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan atau data yang tidak sesuai. Diskresi ini menjadi solusi praktis agar pelayanan tetap dapat berlangsung. Sementara itu,

Handayani pada *tahun 2020* menganalisis penerapan prinsip akuntabilitas dalam praktik diskresi di birokrasi daerah. Ia menemukan bahwa adanya mekanisme pengawasan internal yang ketat dapat mengurangi kemungkinan penyalahgunaan diskresi. Ia berpendapat bahwa pengawasan yang melibatkan partisipasi publik juga efektif untuk memastikan transparansi layanan. Dari penelitian

Dewi pada *tahun 2021* di Kabupaten Banyumas, terungkap bahwa pegawai Disdukcapil sering menghadapi dilema moral ketika harus memilih antara prosedur formal dan kebutuhan mendesak warga. Diskresi digunakan sebagai alat untuk menyeimbangkan antara efisiensi dan keadilan.

Di luar negeri, *Tummers* dan *Bekkers* pada tahun 2014 menunjukkan bahwa diskresi pegawai publik sangat terkait dengan motivasi kerja dan orientasi pelayanan. Pegawai yang memiliki motivasi kuat untuk pelayanan publik cenderung memanfaatkan diskresi untuk kepentingan masyarakat dan bukan untuk kepentingan pribadi.

Sementara itu, *Evans* pada tahun 2020 menambahkan bahwa konteks sosial dan politik setempat berpengaruh pada sejauh mana pegawai dapat memanfaatkan diskresi. Di negara berkembang seperti Indonesia, keterbatasan regulasi dan sumber daya menjadikan diskresi sebagai hal yang tidak dapat dihindari dalam pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai studi tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan yang diambil oleh birokrat tingkat jalan tidak hanya merupakan fenomena dalam administrasi, tetapi juga mencakup aspek sosial dan etika. Keputusan tersebut dapat memperbaiki efektivitas layanan publik jika dilakukan sesuai dengan hukum dan prinsip profesionalisme, tetapi juga bisa menimbulkan ketidakadilan jika tidak diimbangi dengan tanggung jawab yang cukup.

2.3 Kerangka Pikir

Berdasarkan analisis konsep dan riset yang telah ada sebelumnya, kerangka pikir dari penelitian ini muncul dari pemahaman bahwa implementasi kebijakan publik pada tingkat daerah tidak hanya bergantung pada desain regulasi dan struktur birokrasi, melainkan juga pada perilaku, keputusan, dan interaksi yang dilakukan oleh para pelaksana di lapangan. Dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) berfungsi sebagai aktor utama yang mengubah kebijakan menjadi tindakan konkrit. Mereka terlibat langsung dengan masyarakat, sehingga setiap tindakan dan keputusan yang diambil menimbulkan dampak langsung pada persepsi publik mengenai kinerja pemerintah.

Menurut teori birokrasi tingkat bawah yang diungkapkan oleh *Michael Lipsky* (2010), birokrat tingkat jalan (*street-level bureaucrats*) adalah pegawai publik yang memiliki ruang untuk beradaptasi, yakni kebebasan dalam menafsirkan dan melaksanakan kebijakan sesuai dengan realitas yang ada di lapangan. Ruang

adaptasi ini hadir karena tidak semua situasi pelayanan dapat diatur secara menyeluruh oleh ketentuan tertulis. Dalam pelaksanaannya, petugas sering berhadapan dengan berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, tuntutan masyarakat yang beragam, serta kompleksitas permasalahan administratif. Dalam keadaan tersebut, mereka diharuskan menggunakan pertimbangan pribadi dan pengalaman untuk menentukan tindakan yang paling tepat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Kerangka berpikir penelitian ini menempatkan kebebasan dalam mengambil keputusan sebagai mekanisme adaptif yang diterapkan oleh petugas pelayanan publik untuk mengintegrasikan antara tuntutan kebijakan resmi dan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya. Dalam konteks Disdukcapil Kota Bandar Lampung, petugas pelayanan kerap kali berhadapan dengan berbagai isu administratif seperti ketidaksesuaian data kependudukan, dokumen yang tidak lengkap, keterbatasan jaringan sistem, serta tuntutan waktu dari masyarakat yang memerlukan pelayanan yang cepat. Untuk mengatasi permasalahan ini, mereka menggunakan kebebasan pengambilan keputusan agar proses pelayanan tetap berjalan meskipun kondisi tidak sepenuhnya sesuai dengan prosedur standar.

Aspek-aspek yang mempengaruhi pelaksanaan kebebasan dalam mengambil keputusan dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu faktor internal dan faktor eksternal, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor internal meliputi pengalaman kerja, kompetensi, tingkat pendidikan, nilai-nilai pribadi, etika kerja, serta motivasi untuk melayani publik. Petugas yang memiliki pengalaman yang lebih luas atau motivasi tinggi untuk membantu masyarakat umumnya akan menggunakan kebebasan ini dengan bijak untuk memberikan pelayanan tanpa melanggar peraturan. Sebaliknya, petugas yang kurang memiliki integritas atau pemahaman yang baik tentang regulasi biasanya akan menyalahgunakan kebebasan dalam pengambilan keputusan untuk kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
2. Faktor eksternal mencakup budaya organisasi, sistem pengawasan, gaya kepemimpinan, tekanan dari atasan, kondisi sosial masyarakat, dan ketersediaan sumber daya. Organisasi yang memiliki budaya kerja yang terbuka, komunikasi yang efektif, dan gaya kepemimpinan yang partisipatif

akan mendorong penggunaan kebebasan dalam mengambil keputusan yang positif dan bertanggung jawab. Namun, lingkungan kerja yang birokratis, kurangnya pengawasan, atau sarana pelayanan yang terbatas dapat memicu petugas untuk menggunakan kebebasan ini sebagai alternatif cepat untuk menyelesaikan tugas.

Selain itu, pengaruh tekanan publik serta harapan masyarakat memiliki peranan vital dalam cara penggunaan diskresi. Di Bandar Lampung, masyarakat seringkali menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tanpa biaya tambahan. Tekanan ini seringkali membuat petugas berada dalam situasi yang sulit, terpaksa memilih antara mengikuti prosedur yang ketat yang dapat memakan waktu lama atau menggunakan diskresi untuk mempercepat proses. Banyak petugas akhirnya memilih opsi yang seimbang: menyesuaikan prosedur selama tidak mengabaikan prinsip hukum, asalkan hal itu tidak merugikan masyarakat.

Penggunaan diskresi dalam pelayanan publik memiliki dampak langsung terhadap mutu layanan administrasi kependudukan. Jika diskresi digunakan dengan benar, bisa memperbaiki efisiensi (pelayanan lebih cepat dan lebih sederhana), responsivitas (layanan disesuaikan dengan keperluan masyarakat), dan keadilan prosedural (servis diberikan secara proporsional kepada warga yang memerlukan). Namun, penerapan diskresi yang kurang teratur bisa menimbulkan ketidakpastian hukum, perlakuan diskriminatif dalam pelayanan, dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi.

Dalam konteks studi ini, kerangka pemikiran dirancang untuk menganalisis hubungan antara penerapan diskresi oleh petugas Disdukcapil Bandar Lampung, berbagai faktor yang memengaruhi keputusan mereka, dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Diskresi dijadikan sebagai variabel utama (fenomena sentral), sementara faktor-faktor internal dan eksternal berfungsi sebagai variabel yang mempengaruhi, dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang dipengaruhi.

Secara konseptual, rangka pemikiran penelitian ini dapat dijelaskan dengan cara berikut:

1. Kebijakan formal (*UU No. 24 Tahun 2013 serta peraturan pelaksanaannya*) mengatur prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang ideal.

2. Namun, dalam pelaksanaannya, kebijakan tersebut diimplementasikan oleh birokrat yang berhadapan langsung dengan masyarakat.
3. Karena kerumitan situasi di lapangan dan terbatasnya sumber daya, petugas menggunakan diskresi sebagai penyesuaian terhadap kebijakan formal.
4. Pelaksanaan diskresi dipengaruhi oleh faktor internal (kemampuan, nilai, pengalaman) dan faktor eksternal (tekanan institusi, pengawasan, fasilitas kerja, budaya organisasi).
5. Akibat dari penggunaan diskresi berdampak pada kualitas pelayanan publik, yang tampak dalam aspek kecepatan, keadilan, aksesibilitas, serta kepuasan masyarakat.

Kerangka pemikiran ini juga menggarisbawahi pentingnya etika birokrasi dan akuntabilitas publik dalam mengatur dan membatasi penggunaan diskresi. Dengan adanya nilai profesionalisme dan sistem pengawasan yang baik, diskresi dapat berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan tanpa melanggar prinsip hukum dan keadilan. Sebaliknya, tanpa pengawasan dan transparansi, diskresi bisa membuka celah untuk praktik penyimpangan dan korupsi.

Dengan demikian, penelitian ini berusaha untuk memahami bagaimana petugas Disdukcapil di Bandar Lampung menerapkan diskresi dalam pelayanan administrasi kependudukan, apa saja faktor yang mendukung atau menghambat penggunaannya, serta bagaimana keputusan tersebut memengaruhi efektivitas dan keadilan pelayanan publik. Melalui pemahaman ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah untuk menyusun kebijakan pelayanan yang lebih fleksibel, manusiawi, namun tetap mempertahankan akuntabilitas dan transparansi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan yang bersifat kualitatif dengan fokus pada jenis penelitian yang deskriptif. Pilihan ini diambil karena tujuan penelitian adalah untuk memahami secara mendalam dan kontekstual fenomena sosial yang terjadi, khususnya mengenai cara penggunaan diskresi oleh petugas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung dalam melaksanakan tugasnya. Menurut pendapat *Creswell (2018)*, tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mengeksplorasi serta memahami makna yang dirasakan oleh individu ataupun kelompok yang bersumber dari isu sosial tertentu. Oleh sebab itu, pendekatan ini sangat tepat untuk mengungkap sikap, persepsi, motivasi, serta pertimbangan yang menjadi dasar tindakan para birokrat garis depan ketika menyajikan pelayanan administrasi kependudukan.

Pemilihan jenis penelitian deskriptif kualitatif terjadi karena peneliti tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan kuantitatif antar variabel, melainkan untuk memberikan gambaran yang mendalam tentang bagaimana praktik diskresi berlangsung, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Penelitian deskriptif memungkinkan peneliti menggali fakta dan realitas sosial yang ada tanpa adanya manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Hasil yang diperoleh bukan berupa angka, melainkan berupa penjelasan naratif yang kaya dan rinci, sehingga bisa memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang dikaji.

Menurut *Moleong (2017)*, penelitian kualitatif dengan sifat deskriptif berupaya untuk mengungkap makna di balik perilaku manusia dalam konteks sosial tertentu, melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Dengan demikian, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berkontribusi dalam mengamati, mewawancarai, serta menafsirkan data yang diperoleh dari lapangan. Dalam konteks studi ini, peneliti berupaya memahami bagaimana birokrat garis depan (*street-level bureaucrats*) menginterpretasikan kebijakan, mengambil keputusan,

dan menyesuaikan prosedur dengan beragam kondisi masyarakat, khususnya dalam layanan seperti pembuatan KTP-el, kartu keluarga, atau akta kelahiran.

Pendekatan ini juga diambil karena isu mengenai diskresi pada birokrat tingkat bawah sangat terkait dengan elemen-elemen subjektif seperti nilai-nilai pribadi, tekanan dari pekerjaan, pandangan terhadap regulasi, serta interaksi sosial antara petugas dengan masyarakat. Unsur-unsur tersebut sulit untuk dijelaskan dalam bentuk angka, sehingga pendekatan kualitatif adalah metode yang paling cocok untuk mengungkap makna di balik perilaku petugas. Karenanya, penelitian ini lebih memfokuskan pada proses dan pemahaman daripada sekadar hasil akhir.

Lebih jauh lagi, penelitian kualitatif memberikan kesempatan untuk menemukan temuan baru yang mungkin belum pernah diungkap dalam penelitian sebelumnya. Dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi langsung di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, peneliti mampu menemukan beragam bentuk diskresi yang unik, strategi adaptif petugas dalam menghadapi tekanan eksternal, serta interaksi sosial yang terjadi antara pegawai dan masyarakat. Data yang diperoleh bersifat naturalistik, yakni dikumpulkan dalam situasi yang apa adanya tanpa adanya intervensi dari peneliti, sejalan dengan prinsip penelitian kualitatif.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada deskripsi fenomena, tetapi juga berusaha memahami dinamika sosial dan psikologis yang berkontribusi terhadap penggunaan diskresi oleh birokrat garis depan. Melalui cara ini, diharapkan bisa diperoleh gambaran menyeluruh mengenai penerapan kebijakan publik di tingkat operasional, dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung, serta bagaimana keputusan yang diambil oleh petugas memengaruhi efektivitas dan keadilan layanan publik.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diadakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandar Lampung sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab langsung dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Lokasi dipilih dengan metode *purposif*, yakni dengan alasan bahwa Disdukcapil adalah lembaga yang mewakili fenomena birokrasi tingkat bawah dengan interaksi yang sangat aktif dengan masyarakat. Selain itu, Bandar Lampung dipilih karena merupakan ibu kota provinsi yang memiliki tingkat pergerakan penduduk yang tinggi dan beragam masalah kependudukan yang kompleks.

Durasi penelitian direncanakan selama dua bulan, yaitu dari Oktober sampai November 2025, mencakup fase persiapan, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akhir.

3.3 Fokus Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan utama: Bagaimana praktik diskresi yang diterapkan oleh pejabat di lapangan dalam memberikan layanan administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung.

Fokus penelitian ini yaitu, tipe diskresi yang diterapkan oleh pegawai dalam layanan administrasi kependudukan. Aspek-aspek yang memengaruhi penggunaan diskresi (baik dari dalam maupun luar). Dampak diskresi terhadap mutu layanan publik di Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Dengan fokus yang ditentukan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih jelas tentang dinamika perilaku birokrat pelaksana di tingkat lokal.

3.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber informasi dalam penelitian ini terdiri atas: Data Pertama, yaitu informasi yang didapat langsung melalui wawancara mendalam dengan informan kunci, pengamatan lapangan, dan dokumentasi internal Disdukcapil. Menurut *Miles, Huberman, dan Saldaña (2018)*, data pertama dalam penelitian kualitatif bersifat kontekstual dan berasal dari pengalaman langsung subjek yang diteliti.

Data Kedua, yaitu informasi yang diambil dari literatur, laporan resmi, undang-undang, artikel ilmiah, dan dokumen kebijakan yang terkait dengan layanan administrasi kependudukan di Bandar Lampung. Jenis informasi yang dikumpulkan mencakup data kualitatif.

3.5 Teknik Penentuan Informan

Informan penelitian ditentukan melalui metode purposive sampling, yang berarti pemilihan informan dilakukan secara sengaja berdasarkan pengetahuan dan peran aktif mereka dalam fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019).

Kriteria untuk informan meliputi: Pegawai Disdukcapil di Kota Bandar Lampung yang secara langsung terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan (seperti pegawai *front office*, operator data, dan kepala seksi).

Pimpinan tempat kerja yang mengetahui kebijakan mengenai layanan publik. Masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan dan bisa memberikan pengalaman nyata tentang pelayanan yang diperoleh. Jumlah informan diperkirakan berkisar antara 8 hingga 12 orang, disesuaikan dengan kebutuhan serta tingkat saturasi data (*data saturation*).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat dan mendalam, riset ini menerapkan tiga metode utama:

1. Wawancara Mendalam, proses wawancara dilakukan dengan pendekatan semiterstruktur, sehingga responden dapat menyampaikan pendapat mereka dengan leluasa, namun tetap berkaitan dengan topik penelitian. Berdasarkan Esterberg (2016), jenis wawancara ini efektif untuk mengeksplorasi pengalaman pribadi dan pertimbangan etis dari responden.
2. Pengamatan Langsung, peneliti melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan di kantor Disdukcapil, termasuk interaksi antara pegawai dan masyarakat. Observasi ini bertujuan untuk memahami konteks yang sebenarnya terkait praktik diskresi yang diterapkan oleh birokrat tingkat jalanan.
3. Pengumpulan Dokumen, pengumpulan dokumen mencakup pencarian dokumen seperti SOP pelayanan, laporan tahunan, serta data statistik mengenai administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen ini digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara yang interaktif seperti yang dinyatakan oleh *Miles, Huberman, dan Saldaña (2018)*, yang mencakup tiga langkah utama:

1. Reduksi Data, tahapan ini melibatkan proses pemilihan, fokus pada informasi, dan penyederhanaan data yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian Data, data yang telah mengalami reduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dipahami dan untuk menarik kesimpulan sementara.
3. Penarikan Kesimpulan, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola dan tema yang muncul dari data, serta melakukan verifikasi dengan membandingkan hasil wawancara dan pengamatan.

3.8 Uji Keabsahan Data

Untuk menjamin kebenaran hasil, studi ini mengadopsi empat kriteria yang dirumuskan oleh *Lincoln dan Guba (2013)*, yaitu:

1. *Kredibilitas*, dilakukan melalui triangulasi sumber dan metode, serta melakukan pemeriksaan kepada informan.
2. *Transferabilitas*, memberikan penjelasan mendalam mengenai konteks penelitian sehingga hasilnya dapat dimengerti dan diterapkan dalam situasi yang serupa.
3. *Dependabilitas*, dilakukan dengan melakukan audit terhadap proses penelitian untuk menjamin bahwa semua langkah yang diambil dapat dilihat dengan jelas.
4. *Konfirmabilitas*, memastikan bahwa hasil yang diperoleh berasal dari data dan tidak dipengaruhi oleh bias peneliti.

3.9 Etika Penelitian

Etika penelitian adalah elemen yang sangat penting dalam setiap kegiatan ilmiah, khususnya dalam studi kualitatif yang melibatkan hubungan langsung antara peneliti dan peserta. Etika bertujuan untuk memastikan bahwa pengumpulan, pemrosesan, dan penyajian data dilakukan dengan cara yang bertanggung jawab, menghormati hak partisipan, dan menjaga integritas akademis. Menurut *Creswell*

(2018), penerapan etika dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memelihara kepercayaan antara peneliti dan informan, melindungi kerahasiaan data pribadi, serta memastikan bahwa penelitian tidak menimbulkan bahaya moral, sosial, atau psikologis bagi mereka yang terlibat.

Dalam penelitian ini, prinsip etika diterapkan dari tahap perencanaan hingga penulisan laporan akhir. Beberapa elemen etis yang menjadi perhatian utama meliputi:

1. Persetujuan peserta (*Informed Consent*), sebelum wawancara atau observasi dilakukan, peneliti akan menjelaskan tujuan penelitian, topik yang dibahas, dan cara penggunaan data. Informan diberikan kesempatan untuk memahami isi penelitian dan memiliki hak untuk memutuskan apakah ingin ikut serta atau tidak. Persetujuan diberikan secara sukarela tanpa paksaan, baik secara lisan maupun tertulis, sesuai dengan konteks di lapangan. Pendekatan ini menjamin bahwa informan menyadari perannya dan setuju untuk berpartisipasi dengan kesadaran penuh.
2. Kerahasiaan dan anonimitas informasi, peneliti menjamin bahwa identitas informan dan informasi sensitif yang diberikan selama penelitian akan dirahasiakan. Nama asli, jabatan, atau informasi pribadi informan tidak akan dicantumkan dalam laporan penelitian. Sebagai ganti, peneliti menggunakan kode atau inisial untuk menjaga anonimitas. Tindakan ini sangat penting untuk melindungi privasi partisipan, apalagi jika topik penelitian berhubungan dengan praktik discretion dalam birokrasi yang dapat melibatkan aspek kelembagaan dan kebijakan publik.
3. Kejujuran akademik dan integritas ilmiah, peneliti harus melaksanakan seluruh proses penelitian dengan jujur, tanpa memanipulasi data atau hasil untuk mendukung asumsi pribadi. Semua informasi yang diambil dari sumber lain harus dicantumkan dengan referensi yang tepat, sesuai dengan kaidah akademik. Dalam menyajikan hasil, peneliti berkomitmen untuk menunjukkan temuan apa adanya, baik yang mendukung maupun yang bertentangan dengan hipotesis awal. Prinsip integritas ini bertujuan untuk menjaga objektivitas dan kredibilitas penelitian.

4. Menghindari bias dan konflik kepentingan, peneliti menyadari bahwa dalam studi kualitatif, interaksi dengan informan dapat menciptakan bias dalam persepsi. Oleh karena itu, peneliti berusaha untuk bersikap netral selama wawancara dan observasi, tanpa berpihak pada informan ataupun lembaga manapun. Peneliti juga menghindari hubungan pribadi atau kepentingan lain yang bisa mempengaruhi penilaian terhadap data dan hasil penelitian.
5. *Non-maleficence* dan *beneficence* (tidak merugikan dan memberi manfaat), prinsip *non-maleficence* berarti peneliti tidak boleh menyebabkan kerugian bagi informan, baik secara fisik, psikologis, maupun sosial. Penelitian ini hanya bertujuan untuk tujuan akademis dan tidak bertujuan untuk menilai kinerja individu secara personal. Sebaliknya, prinsip *beneficence* menegaskan bahwa penelitian harus memberikan manfaat, baik untuk perkembangan ilmu administrasi publik maupun peningkatan kualitas layanan di Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan untuk refleksi serta rekomendasi kebijakan konstruktif bagi instansi terkait
6. Transparansi dan akuntabilitas dalam proses penelitian, setiap tahap dalam penelitian, mulai dari pemilihan informan, pengumpulan data, hingga analisis, dicatat secara sistematis agar bisa diaudit dan diverifikasi. Ini sesuai dengan prinsip dependabilitas dalam penelitian kualitatif yang dinyatakan oleh *Lincoln* dan *Guba (2013)*, yaitu memastikan bahwa seluruh proses penelitian dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
7. Etika dalam melaporkan hasil penelitian, saat menyusun laporan akhir, peneliti selalu memperhatikan aspek etika dalam penyampaian data, seperti tidak mengutip pernyataan narasumber di luar konteks, menghindari penambahan tafsir yang menyesatkan, dan tidak menyebarkan hasil wawancara tanpa izin. Setiap kutipan langsung yang digunakan disajikan secara seimbang dan berkaitan dengan topik yang sedang dibahas.

Penerapan prinsip etika tersebut menjadi sangat penting karena penelitian ini melibatkan pegawai pemerintah daerah sebagai subjek yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti perlu berhati-hati agar kegiatan penelitian tidak mengganggu rutinitas kerja narasumber atau menimbulkan kesalahpahaman di dalam institusi. Peneliti

juga menjaga hubungan profesional dengan pihak Disdukcapil melalui koordinasi resmi dan sikap yang sopan selama pengumpulan data.

Dengan terus berpegang pada prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap hak-hak partisipan, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan data yang sahih dan dapat dipercaya, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap nilai-nilai etika akademik dan profesionalisme dalam penelitian sosial. Etika penelitian yang baik juga akan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian, serta memastikan bahwa penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan peningkatan kualitas layanan publik di Kota Bandar Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiani, N. (2022). *Implementasi Diskresi Pegawai Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Daerah*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 12(3), 145–158.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dahl, R. A., & Lindblom, C. E. (2018). *Politics, Economics, and Welfare*. University of Chicago Press.
- Dewi, R. A. (2021). *Etika Diskresi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas*. Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik, 8(2), 112–129.
- Evans, T. (2020). *Professional discretion in welfare services: Beyond street-level bureaucracy*. Routledge.
- Handayani, S. (2020). *Akuntabilitas Diskresi Birokrat Pelaksana dalam Layanan Publik*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 11(2), 55–70.
- Hill, M. (2017). *The Public Policy Process* (8th ed.). Routledge.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2013). *The Constructivist Credo*. Left Coast Press.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services* (Expanded ed.). Russell Sage Foundation.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2019). *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Elex Media Komputindo.
- Nurdin, A. (2019). *Pelaksanaan Diskresi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Publik, 7(1), 33–46.
- Purwanto, E. A., & Sulistyastuti, D. R. (2020). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.

- Purnamasari, D. (2021). *Dilema Etika dalam Pelaksanaan Diskresi Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah*. Jurnal Etika Pemerintahan, 9(2), 77–90.
- Rahmawati, I. (2018). *Diskresi Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Kabupaten Sleman*. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan Publik, 5(1), 20–34. <https://doi.org/10.22146/jpkp.2018.51123>
- Rachmawati, F. (2020). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi di Era Digital*. Jurnal Administrasi Negara, 10(4), 215–229.
- Sabatier, P. A., & Mazmanian, D. (2019). *The Implementation of Public Policy: A Framework of Analysis*. Routledge.
- Setyowati, L. (2019). *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era Reformasi Birokrasi*. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 6(2), 88–101.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryanto, A. (2021). *Street-Level Bureaucrats dan Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kota Surabaya*. Jurnal Manajemen Publik, 9(3), 142–156.
- Tummers, L. G., & Bekkers, V. (2014). *Policy implementation, street-level bureaucracy, and the importance of discretion*. Public Management Review, 16(4), 527–547.
- Wijaya, P. (2020). *Kepemimpinan dan Diskresi dalam Pelayanan Publik di Indonesia*. Jurnal Administrasi Negara, 15(1), 65–80.