

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sesuatu yang wajib atau harus dilakukan oleh pegawai negeri sipil yang bekerja di pemerintah daerah, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa ditingkatkan. Negara Indonesia menganut konsep otonomi daerah. Otonomi daerah adalah kewajiban, hak, dan kewenangan bagi daerah untuk mengelola dan mengatur urusan pemerintahan secara mandiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan konsep otonomi daerah maka pemerintah pusat menyerahkan atau memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Salah satu alasan penting mengapa otonomi daerah diterapkan adalah agar peningkatan kinerja pemerintah di tingkat kabupaten dan kota. Adanya otonomi daerah memberi kemampuan kepada kabupaten dan kota untuk membuat dan menentukan kebijakan sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan otonomi yang luas dan tanggung jawabnya besar tidak bisa dipisahkan dari keinginan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis.. Pemerintah daerah dengan otonomi yang dimilikinya memiliki kekuatan untuk menyusun kebijakan, termasuk layanan publik, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi warga setempat.. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah daerah melakukan strategi dengan memberikan pelayanan, melibatkan masyarakat, serta meningkatkan kemampuan masyarakat.

Salah satu kebutuhan masyarakat yang harus diperhatikan yaitu pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik tertera bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan kepada setiap warga negara atas suatu barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia pelayanan publik. Menurut Sinambela dalam (Amrizal Akmul et al., 2024) pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah bertugas untuk memenuhi kebutuhan manusia dan memberikan kepuasan kepada warga negara. Oleh sebab itu, terlaksananya sebuah pelayanan publik yang baik tentu saja adalah tanggung jawab antara bersama antara masyarakat maupun pemerintah.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang panduan umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang mencakup sistem dan prosedur pelayanan publik, syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan publik, kemampuan petugas pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, keadilan dalam memperoleh pelayanan, serta ketepatan biaya pelayanan. Oleh karena itu, sebuah pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam peningkatan sektor pelayanan publik. Di era reformasi saat ini, tuntutan kepada pemerintah daerah agar tugas dasarnya dilaksanakan secara maksimal, menjadikan hal itu sulit dihindari dan wajib dilaksanakan. Sebagai pelaksana pelayanan publik, pemerintah daerah wajib selalu mengedepankan kepentingan masyarakat dan memudahkan segala urusan yang diperlukan oleh warga. Ada beberapa fungsi pemerintah yang utama untuk dijalankan yaitu pelayanan, pembangunan, dan pemberdayaan. Fungsi-fungsi tersebut, terutama fungsi pelayanan apabila dijalankan dengan baik akan mewujudkan good governance.

Peningkatan pelayanan publik merupakan sebuah topik yang tengah banyak dibahas dan sangat penting saat ini. Banyak orang

mengharapkan pelayanan publik yang lebih baik, tetapi kebutuhan mereka sering kali tidak terpenuhi karena cara pelayanan yang terasa rumit dan membuat orang merasa lelah. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, memiliki tanggung jawab untuk terus berusaha menyediakan layanan yang berkualitas guna meningkatkan mutu pelayanannya. Tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai kesuksesan sebuah pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Oleh karena itu, pelayanan harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik, baik dalam hal kualitas maupun aspek lainnya. Kualitas kinerja layanan publik memengaruhi seberapa optimal layanan yang diberikan pada warga, yang pada akhirnya akan membentuk pandangan masyarakat pada aparaturnegara (Devi Yulindaningtyas, 2015).

Pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat merupakan salah satu tanda berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, kurangnya sebuah pelayanan birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor utama yang membuat masyarakat kecewa terhadap birokrasi pemerintah, yang dalam hal ini bertugas memberikan layanan. Pelayanan yang diterima masyarakat selama ini dari penyedia pelayanan publik diketahui agak rumit baik itu dari tata pelayanannya, rendahnya etos dan disiplin kerjanya, dan rendahnya keterampilan dan kualitas aparaturnya. Situasi ini terjadi karena meningkatnya harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, sementara pelaksanaan oleh penyedia layanan tidak menunjukkan perubahan yang signifikan.

Di Indonesia dapat dijumpai sebuah masalah yang menjadi hambatan dalam menciptakan pelayanan publik yang baik dan memadai itu berkaitan dengan birokrasi yang berat, lembek, dan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. (Nur Maria

Magdalena et al., 2023). Pelayanan publik yang diberikan pemerintah saat ini masih menghadapi permasalahan, seperti pelayanan yang belum cukup baik dalam hal efektivitas dan efisiensi, serta kualitas tenaga kerja yang masih perlu ditingkatkan. Hal ini bisa dilihat dari keluhan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa dan lainnya. Padahal, pelayanan publik merupakan gambaran nyata dari adanya pemerintah hadir yang langsung dialami oleh masyarakat.

Di Indonesia penyelenggaraan layanan publik dipantau oleh satu lembaga independen yang tidak tergantung pada pemerintahan eksekutif, yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman di pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang tertera dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 Ombudsman adalah lembaga pemerintah yang memiliki wewenang dalam pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN, serta badan swasta atau individu yang diberi tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik tertentu, baik sebagian maupun seluruhnya, dengan dana berasal dari APBN dan APBD. Ombudsman sebagai pengawas pelayanan publik sesuai dengan Pasal 35 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah melakukan penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kementerian atau lembaga, pemerintah provinsi, serta pemerintah kabupaten atau kota di Indonesia. Pada tahun 2024 Ombudsman RI melakukan penilaian kepada 14 Lembaga, 25 Kementerian, 34 Pemerintah Provinsi, 98 Pemerintah Kota dan 416 Pemerintah Kabupaten. Hasil penilaian kepada 25 kementerian menunjukkan bahwa 22 kementerian berhasil masuk dalam zona hijau, sementara 3 kementerian berada di zona kuning. Tiga kementerian dengan skor

tertinggi dalam kategori ini adalah Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi dengan nilai (93,33), Kementerian Keuangan dengan nilai (92,57), serta Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah dengan nilai (92,18). Kemudian, hasil penilaian kepada 14 lembaga menunjukkan bahwa 11 di antaranya berhasil masuk ke zona hijau, sedangkan 3 lembaga lainnya berada di zona kuning. Adapun nilai tertinggi didapatkan oleh 3 lembaga yaitu Badan Pusat Statistik dengan skor (94,99), Badan Pengawas Obat dan Makanan dengan skor (94,94), dan Badan Narkotika Nasional dengan skor (93,22). Selanjutnya, hasil penilaian kepada 34 pemerintah provinsi didapatkan hasil bahwa 28 pemerintah provinsi masuk ke Zona Hijau, 5 pemerintah provinsi masuk ke zona kuning, dan terdapat 1 pemerintah provinsi yang masuk zona merah yaitu Provinsi Papua dengan nilai (46,88). Sedangkan Sulawesi Selatan dengan nilai (91) termasuk dalam zona hijau. Sulawesi Utara (98,63), Jawa Tengah (98,21), dan DI Yogyakarta (97,22) adalah 3 pemprov dengan nilai tertinggi. Kemudian, pada penilaian terhadap 98 pemerintah kota terdapat 94 pemerintah kota masuk dalam zona hijau, dan 4 pemerintah kota masuk ke zona kuning. Kota Magelang (99,61), Kota Surakarta (99,14), dan Kota Yogyakarta (98,91) merupakan 3 kota dengan nilai tertinggi. Dan pada penilaian kepada 416 pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa 339 pemerintah kabupaten masuk zona hijau, 55 pemerintah kabupaten masuk zona kuning, dan 22 pemerintah kabupaten masuk zona merah. Adapun 3 pemkab dengan nilai tertinggi yaitu Kabupaten Wonogiri (99,71), Kabupaten Sukoharjo (99,36), dan Kabupaten Tuban (99,03). Kemudian, terkait hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2024 terhadap Kota Palopo didapatkan hasil nilai (70,92) yang dimana hasil nilai ini termasuk dalam kategori zona kuning. Zona kuning berarti tingkat kepatuhan pelayanan publik dinilai sedang, yang artinya pelayanan publiknya biasa saja, tidak ada sesuatu

yang luar biasa, belum ada keunggulan, sehingga dibutuhkan suatu peningkatan (Dodi Wahyugi, 2024)

Gambar 1.1 Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Ombudsman RI

NO	PEMERINTAH KOTA	NILAI	ZONA	KATEGORI	OPINI
92	Kota Tebing Tinggi	79,81	Hijau	B	Kualitas Tinggi
93	Kota Gorontalo	79,76	Hijau	B	Kualitas Tinggi
94	Kota Tual	79,31	Hijau	B	Kualitas Tinggi
95	Kota Kendari	75,97	Kuning	C	Kualitas Sedang
96	Kota Palopo	70,92	Kuning	C	Kualitas Sedang
97	Kota Pagar Alam	67,49	Kuning	C	Kualitas Sedang
98	Kota Baubau	56,07	Kuning	C	Kualitas Sedang

Sumber: Ombudsman RI

Berdasarkan hasil penilaian yang dilaksanakan oleh Ombudsman Republik Indonesia dapat dilihat bahwa masih ada penyelenggaraan pelayanan publik baik itu tingkatan kementerian atau lembaga, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota masih belum mencapai atau memenuhi harapan pelayanan dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan publik sering kali menjadi tidak efektif, kurang profesional, tidak efisien, dengan prosedur yang tidak jelas, tanpa kepastian waktu dan biaya, serta rentan terhadap praktik korupsi, nepotisme, ketidaksetujuan dari aparat, dan minimnya partisipasi masyarakat.(Yani Alfian, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebuah instansi pemerintah yang memegang peranan aktif dalam penyediaan layanan publik. Pelayanan publik tersebut mencakup administrasi kependudukan, seperti perekaman data penduduk, penerbitan akta kelahiran, pembuatan kartu identitas, akta kematian, serta berbagai layanan lain yang terkait dengan pencatatan sipil. Berbagai permasalahan dan tantangan yang harus diselesaikan seringkali didapatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun beberapa permasalahan yang sering dijumpai

misalnya antara lain waktu tunggu yang terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, prosedur administrasi yang rumit, serta interaksi yang tidak cukup baik antara masyarakat dan petugas. (Putri & Ariany, 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo adalah lembaga pemerintah daerah yang menangani urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Palopo. Menurut Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang mencakup penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan, seperti pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk memberikan layanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan di sektor lain. Dalam lembaga pemerintah, memberikan pelayanan pada masyarakat menjadi tujuan penting yang tidak bisa dikesampingkan, dikarenakan menjadi keharusan untuk melaksanakan layanan terbaik bagi masyarakat.

Berdasarkan penelitian Aslinda et al., (2023) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan khususnya KTP, adanya kendala yang didapatkan seperti adanya wilayah blackspot atau wilayah yang sulit dijangkau oleh jaringan internet dan daerah yang tidak memiliki jaringan listrik sehingga sulit untuk mendapatkan layanan yang dimana ini menyebabkan masih terdapat 5.730 dari 130.176 warga Kota Palopo yang wajib KTP tetapi belum melakukan perekaman KTP, minimnya sarana dan prasarana dan infrastruktur lainnya sehingga masalah tersebut menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Fenomena di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo masih ada hambatan dalam melakukan pendataan pada masyarakat. ini membuat pemerintah sulit untuk mengetahui berapa banyak orang yang belum memiliki dokumen kependudukan, siapa yang wajib belajar, dan siapa masuk kategori miskin. Ini mengakibatkan masyarakat tidak dapat mengakses layanan pemerintah misalnya sebuah kesehatan, bantuan sosial, dan pendidikan.

Dikutip dari (Indeks Media Luwu Raya, 2024) masih terdapat fenomena masyarakat yang tidak senang dan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo. Seorang pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo, terkesan menunda proses pencetakan E-KTP, sehingga menimbulkan kesan perlambatan dalam pelayanan tersebut. Seorang staf meminta masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP untuk datang lagi keesokan harinya. Namun, setelah dilakukan penelusuran, beberapa warga menyatakan bahwa mereka melakukan perekaman dan pencetakan E-KTP pada hari yang sama, di mana E-KTP elektronik selesai dicetak hanya dalam beberapa menit setelah perekaman. Sementara itu, ada warga lain yang datang untuk perekaman E-KTP namun diminta untuk kembali pada hari berikutnya. Padahal Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo menegaskan bahwa proses perekaman dan pencetakan E-KTP, khususnya bagi pemilih pemula, dilakukan secara lengkap dalam satu hari kerja. Pernyataan ini menunjukkan komitmen dinas dukcapil untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan berfokus tentang bagaimana strategi Dukcapil Kota Palopo sebagai penyelenggara layanan publik dalam

meningkatkan pelayanan publik E-KTP pada masyarakat. Sehingga penulis mengangkat judul penelitian tentang “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik E-KTP Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Palopo”.

1.2 Tinjauan Pustaka

A. Konsep Strategi

Konsep strategi telah dikenal sejak dulu. Awalnya strategi mempunyai hubungan di dalam dunia militer untuk membuat suatu langkah untuk memenangkan sebuah perang. Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yang merupakan gabungan dari kata *stratos* (tentara) dan *ego* (pemimpin). Sementara itu, makna lain dari strategi atau “*strategos* atau *strategia*” berasal dari bahasa Yunani yang berarti “*General or Generalship*” yang juga diartikan sebagai hal yang berhubungan dengan kelompok atau tingkat tertinggi dari kepemimpinan atau top manajemen pada sebuah organisasi. Selain itu, strategi juga bisa didefinisikan pada sebuah rencana untuk membagikan dan menggunakan kekuatan militer untuk sebuah daerah agar mendapatkan suatu tujuan tertentu. Strategi biasanya juga sebagai alat untuk menggapai tujuan. Dalam prosesnya, pengertian tentang strategi akan mengalami perkembangan dari tahun ke tahun dan siapa saja dapat mempunyai pendapat atau pengertian yang berbeda mengenai strategi. Strategi merupakan dasar awal bagi sebuah organisasi dan setiap bagian di dalamnya dalam merencanakan langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang mempertimbangkan faktor-faktor dari dalam maupun luar organisasi guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

Menurut Donni (2017) strategi adalah rangkaian suatu tindakan sistematis yang dimana dilakukan untuk menggapai tujuan tertentu

dengan efektif. Sebuah strategi yang baik adalah strategi yang dapat menggapai yang diinginkan secara tepat. Pada dasarnya, strategi merupakan sebuah rencana atau gambaran umum yang belum mengarah pada tindakan yang bersifat praktis.

Menurut David (2011) bahwa strategi merupakan sarana bersama dengan satu tujuan dalam jangka panjang yang ingin diraih atau dicapai. Strategi adalah cara untuk memanfaatkan dengan baik kemampuan dan sumber daya organisasi agar bisa mencapai tujuan, dengan cara menjaga hubungan yang baik dengan lingkungan sekitar, terutama ketika kondisi di sekitar mendukung. Strategi adalah cara perencanaan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan, dengan melakukan berbagai tindakan secara terus-menerus berdasarkan keputusan yang diambil bersama dan didasarkan pada pemahaman tentang kebutuhan pelanggan.

Beberapa definisi strategi telah dikemukakan oleh para ahli. Para ahli memiliki cukup banyak konsep untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satu strateginya yaitu strategi yang dikemukakan oleh Osborne & Plastrik (2001). Dan strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- 1) Strategi pengembangan struktur kerja organisasi

Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Strategi pengembangan struktur kerja organisasi adalah pendekatan yang berfokus pada penyesuaian ulang fungsi, tugas, dan hubungan antara bagian-

bagian organisasi. Tujuannya adalah untuk menciptakan struktur yang lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

2) Strategi pengembangan prosedur pelayanan

Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanan, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Strategi pengembangan prosedur pelayanan adalah suatu rencana yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur pelayanan yang sudah ada atau mengembangkan prosedur pelayanan baru yang lebih baik dan sesuai kebutuhan pelanggan.

3) Strategi pengembangan infrastruktur

Suatu rencana yang dirancang untuk meningkatkan infrastruktur yang dimiliki oleh suatu organisasi. Dalam hal ini menyangkut penyediaan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, pengembangan model pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan infrastruktur yang ada dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan.

4) Strategi pengembangan budaya kerja organisasi

Suatu rencana yang dirancang untuk memperbaiki budaya kerja dalam suatu organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai,

norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat.

Rahayu (2015) menyatakan bahwa segala hal yang berkaitan terkait strategi dapat mempunyai sifat sebagai berikut:

- 1) Strategi merupakan long range planning. Strategi adalah perencanaan jangka panjang yang bertujuan untuk mengarahkan perusahaan atau organisasi ke tujuan tertentu dengan cara yang sistematis dan berpikir jauh ke depan.
- 2) Strategi harus bersifat general plan. Dalam hal ini, strategi harus bersifat umum dan diterapkan untuk semua bagian dalam perusahaan atau organisasi.
- 3) Strategi harus komprehensif. Strategi perlu melibatkan semua bagian di dalam perusahaan atau organisasi, seperti bagian pemasaran, bagian keuangan, bagian produksi, bagian SDM, SIM, bagian manajemen akuntansi, dan bagian-bagian lainnya yang ada di perusahaan atau organisasi tersebut.
- 4) Strategi harus integrated. Diharapkan dengan menerapkan strategi tersebut, dapat mengumpulkan pendapat dan kesepahaman dari semua bagian dalam perusahaan.
- 5) Strategi harus eksternal. Salah satu hal yang sangat penting dalam membuat strategi adalah memperhatikan lingkungan luar perusahaan atau organisasi, baik dari pihak yang berkepentingan maupun kondisi lingkungan makro.
- 6) Strategi harus bisa diadaptasikan pada lingkungan. Dengan memperhatikan baik kondisi internal maupun eksternal, diharapkan strategi dapat disesuaikan dengan lingkungan tersebut, oleh karena itu sangat penting melakukan analisis lingkungan.

Pendapat yang diungkapkan oleh Korten dalam (Salusu, 2002) yang menyatakan bahwa berbagai jenis strategi dianggap sebagai sebuah tingkatan. Jenis-jenis strategi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a.) *Corporate Strategy* (Strategi Organisasi) Strategi ini terkait dengan penyusunan misi, tujuan, nilai, dan inisiatif-inisiatif strategis yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan, yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.

b.) *Program Strategy* (Strategi Program) Strategi ini lebih memperhatikan dampak-dampak strategis dari suatu program tertentu. Apa saja dampaknya jika program tersebut diluncurkan atau diperkenalkan, dan bagaimana dampaknya terhadap tujuan organisasi.

c.) *Resource Support Strategy* (Strategi Pendukung Sumber Daya) Strategi sumber daya ini fokus pada penggunaan secara efektif sumber-sumber daya penting yang ada untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kerja organisasi. Sumber daya tersebut bisa berupa tenaga, uang, teknologi, dan lain sebagainya.

d.) *Institutional Strategy* (Strategi Kelembagaan) Fokus dari strategi institusional adalah memperkuat kemampuan organisasi dalam menerapkan inisiatif-inisiatif strategis.

Pendapat yang dikemukakan oleh Grant (1999) strategi ini mencakup tiga peran utama yang penting dalam mencapai tujuan manajemen, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan

Strategi adalah bagian penting untuk mendapatkan keberhasilan. Strategi juga membantu menghubungkan hasil dari ide-ide yang dibuat oleh seseorang atau lembaga terkait.

2. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi

Strategi memiliki peran penting sebagai alat untuk mengkoordinasikan dan berkomunikasi agar semua pihak dalam perusahaan memiliki arah yang sama, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

3. Strategi sebagai target

Konsep strategi akan digabungkan dengan visi dan misi agar mengetahui posisi perusahaan di masa depan. Mencapai suatu tujuan bisa membantu seseorang dalam merencanakan strategi, sehingga harapan dari setiap individu bisa didengarkan dan terwujud dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

Manfaat dari penetapan strategi pada suatu organisasi menurut Siagian (2002) sebagai berikut:

1. Membuat lebih jelas arti dan esensi dari perencanaan dengan menentukan secara lebih rinci bagaimana sebuah organisasi harus mengurus hal-hal yang ada di masa depan.
2. Strategi adalah cara yang baik untuk mewujudkan suatu kegiatan sesuai dengan tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan.
3. Strategi berfungsi sebagai pedoman dan arahan dalam melakukan kegiatan di berbagai bidang. Tujuan utama menetapkan strategi adalah agar proses pengambilan keputusan

dilakukan secara terencana, sesuai dengan kesepakatan bersama dan kemampuan yang ada. Selain itu, strategi juga menjadi pedoman bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan secara efektif. Manfaat dari menentukan strategi dapat dirasakan oleh sebuah organisasi, baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut.

B. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, tertera bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebuah pemerintah yang memiliki hubungan dekat kepada masyarakat dapat meningkatkan reputasinya melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, atau organisasi, termasuk lembaga pemerintah, untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Shandy Widjoyo Putro (2014) dalam (Aneta et al., 2022) Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bisa memberikan manfaat bagi sebuah kesatuan atau organisasi serta memberikan rasa puas meskipun produknya tidak memiliki bentuk fisik.

Menurut Ratminto & Atik Septi Winarsih (2007) dalam (Suryantoro & Kusdyana, 2020) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai semua jenis layanan, baik berupa barang milik umum maupun layanan yang diberikan kepada masyarakat, yang biasanya diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka

memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Salah satu bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik, yang didefinisikan secara sederhana oleh beberapa orang yaitu layanan yang disediakan oleh pemerintah. Semua barang dan layanan yang diberikan oleh pemerintah dinamakan pelayanan publik. (Agus Dwiyanto, 2015)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah semua tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima pelayanan tersebut atau untuk memenuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 dijelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai istilah yang digunakan secara kolektif mencakup Satuan Kerja Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, serta Instansi Pemerintah lainnya, baik yang berada di pusat maupun daerah, termasuk Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, baik lembaga pemerintah maupun lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti aturan yang berlaku, dengan menggunakan sarana dan alat yang sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

C. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penting untuk menerapkan pelayanan yang menjadi bagian yang wajib diberikan kepada masyarakat dengan seoptimal mungkin. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip-prinsip dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, berkaitan dengan prosedur pelayanan publik yang tidak rumit, mudah dimengerti, dan bisa dilakukan oleh masyarakat dengan mudah.
- 2) Kejelasan, memuat informasi mengenai syarat teknis dan administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, instansi dan pejabat yang bertugas memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik, besarnya biaya pelayanan publik dan cara pembayarannya.
- 3) Kepastian waktu, yaitu penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditentukan..
- 4) Keamanan, yaitu selama masyarakat sedang melakukan layanan publik, mereka harus merasa aman dan yakin bahwa hukum berlaku dengan adil..
- 5) Tanggung Jawab, adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam mengelola pelayanan dan menyelesaikan keluhan yang muncul saat pelayanan publik dilaksanakan.
- 6) Kelengkapan sarana dan prasana, yaitu tersedia alat kerja dan bantuan lainnya yang cukup untuk membantu menyelesaikan layanan publik.

- 7) Kemudahan akses, yaitu Tempat dan lokasi yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau, serta memanfaatkan teknologi yang tersedia.
- 8) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yaitu Pelayanan yang diberikan harus berdisiplin, bersikap sopan, ramah, serta tulus dalam memberikan pelayanan.
- 9) Kenyamanan, yaitu Lingkungan pelayanan harus rapi dan teratur, dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan lainnya.

D. Standar Pelayanan Publik

Setiap kali ada pelayanan publik yang diberikan, harus ada standar pelayanan yang jelas dan diberitahukan kepada masyarakat sebagai jaminan bahwa penerima pelayanan mendapatkan perlakuan yang pasti dan sesuai. Dalam penyediaan layanan publik, standar pelayanan merupakan acuan yang wajib dipatuhi oleh baik penyedia maupun penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah acuan yang digunakan sebagai pedoman dalam memberikan layanan dan dasar untuk mengevaluasi kualitas layanan. Standar ini merupakan kewajiban dan janji yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat, agar layanan yang diberikan memiliki kualitas yang baik, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur.

Menurut (Mulyanto & Halik, 2016) standar pelayanan adalah standar resmi yang berfungsi sebagai pedoman yang harus dipatuhi dan ditegakkan secara bersama oleh penyelenggara layanan. Standar ini juga menjadi acuan bagi seluruh penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan, berperan sebagai alat pengendalian kualitas pelayanan, serta sebagai tolok ukur bagi penerima dalam menilai kinerja penyedia

layanan. Tujuan dari standar pelayanan adalah metode yang digunakan oleh penyelenggara untuk memberikan layanan yang mampu memenuhi dan memuaskan harapan masyarakat atau pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai pusat perhatian. Dalam sektor bisnis yang berorientasi pada keuntungan, pelayanan dianggap sebagai bentuk pemberdayaan, sedangkan dalam sektor publik, layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Berdasarkan pendapat di atas, dan disimpulkan bahwa standar pelayanan yang bertujuan mendapat kepercayaan dan kepastian tentang keselarasan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan pemerintah terhadap masyarakat sehingga dapat membangun kepercayaan kepada penerima layanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 standar pelayanan dimaksud meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, Prosedur pelayanan yang telah ditetapkan untuk pemberi dan menerima pelayanan, termasuk cara mengajukan pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian, jangka waktu dari saat permohonan diajukan hingga pelayanan selesai, termasuk penanganan pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan, tarif pelayanan, serta rincian biaya yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan, hasil layanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang cukup oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditentukan dengan tepat berdasarkan

pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa standar pelayanan publik ini digunakan sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah serta dijadikan acuan untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya standar ini, masyarakat diharapkan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan diproses dengan cara yang tidak menyulitkan mereka untuk menggunakannya.

E. Unsur-unsur Pelayanan

Dalam proses rangkaian pelayanan ada beberapa komponen atau unsur yang saling mendukung. Berdasarkan pendapat Moenir (2002) yang menjadi unsur-unsur dalam pelayanan adalah :

- 1) Sistem, prosedur, dan metode. Dalam memberikan pelayanan, diperlukan informasi, prosedur, dan metode yang mendukung agar pelayanan dapat berjalan lancar.
- 2) Personil, Personil lebih menekankan pada sikap dan perilaku aparatur saat melayani masyarakat. Aparatur pemerintah yang bekerja di bidang pelayanan harus memiliki sikap profesional, disiplin, serta mampu menerima kritik dari masyarakat atau pelanggan.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam memberikan pelayanan, diperlukan peralatan, ruang kerja yang memadai, serta fasilitas pendukung untuk pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang cukup dan lain sebagainya.

- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanannya, masyarakat sebagai pelanggan sangat beragam, baik dari segi tingkat pendidikan maupun perilaku mereka.

Setiap layanan publik memerlukan informasi prosedur yang jelas dan mudah dipahami, dan penyedia layanan harus berusaha untuk memastikan bahwa semuanya berjalan lancar dan tertib. Selain sistem, prosedur, dan metode, faktor lain yang tidak kalah penting adalah kualitas tenaga personil, karena mereka juga berperan besar dalam memberikan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kompetensi selaras dengan bidangnya dapat menjalankan tugasnya dengan lancar, sehingga menghasilkan kinerja yang berkualitas. Unsur pendukung lainnya yaitu sarana dan prasarana. Untuk menciptakan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, penyedia pelayanan wajib menyediakan sarana dan prasarana yang mencukupi. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, petugas dapat memberikan layanan akan lebih efektif dan efisien. Yang terakhir yaitu masyarakat sebagai penerima layanan. Setiap individu berhak menerima layanan yang baik dari staf. Namun, selain hal tersebut, warga juga berkewajiban untuk mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditentukan oleh petugas supaya hak dan kewajiban keduanya seimbang.

Berdasarkan pendapat Barata (2003) mengemukakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan, adalah pihak yang bisa memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang maupun jasa.
- 2) Penerima layanan, adalah mereka yang menerima berbagai layanan dari pihak yang menyediakan layanan.

- 3) Jenis layanan, adalah layanan yang dapat diberikan oleh pihak penyedia kepada pihak yang membutuhkan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan kepada konsumen, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu menyenangkan pelanggan. Ini sangat penting dilakukan karena kepuasan pelanggan biasanya sangat tergantung pada kualitas barang dan jasa yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

F. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 ada tiga pengelompokan jenis pelayanan antara lain yaitu:

- 1) Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan, berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, serta kegiatan lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang, merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik, termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berupa benda nyata, seperti pelayanan listrik, air bersih, dan layanan telepon.
- 3) Pelayanan jasa, jenis pelayanan ini diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana, prasarana, serta peralatan pendukungnya. Produk akhirnya berbentuk jasa yang memberikan manfaat langsung kepada penerima dan digunakan secara habis dalam waktu

tertentu. Contohnya layanan perbankan, layanan pos, dan layanan pemadam kebakaran.

G. Konsep E-KTP

E-KTP merupakan dokumen kependudukan resmi yang wajib dimiliki oleh setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang memiliki izin tinggal tetap dan telah berusia 17 tahun atau sudah menikah. E-KTP merepresentasikan sebuah transformasi besar dalam sistem administrasi kependudukan Indonesia, bergerak dari KTP konvensional menuju identitas digital yang memiliki sistem pengamanan canggih dan berlaku secara nasional. Setiap penduduk memiliki satu Kartu Tanda Penduduk yang memuat Nomor Induk Kependudukan. NIK berfungsi sebagai identitas tunggal yang berlaku seumur hidup dan menjadi kunci utama atau dasar data tunggal dalam proses penerbitan berbagai dokumen resmi, seperti Paspor, Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah, serta dokumen identitas penting lainnya.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam pasal 22 tentang persyaratan e-ktp yaitu:

- a. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
- b. Surat Pengantar Lurah melalui RT /RW.
- c. Fotocopy:
 1. KK;
 2. Kutipan Akta Nikah/Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 (tujuh belas) tahun;

3. Kutipan Akta Kelahiran; dan
 4. Paspor dan Izin Tinggal Tetap (bagi orang asing);
- d. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (bagi orang asing).
- e. Surat Keterangan Pindah/Burat Keterangan Pindah Datang (bagi pendatang).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraikan diatas, maka dapat dibentuk rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas sumbangsi pemikiran ilmiah terkait strategi dalam meningkatkan pelayanan khususnya pelayanan publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu temuan hasil penelitian yang diperoleh nantinya dapat menjadi suatu evaluasi dan masukan bagi pemerintah guna memaksimalkan strateginya dalam peningkatan pelayanan publik.

1.5.3 Manfaat Metodologis

Manfaat metodologis dari penelitian ini yaitu diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ataupun referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang mengkaji strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.6 Penelitian Terdahulu

Salah satu sumber yang digunakan peneliti ketika melakukan penelitian adalah penelitian terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian oleh (Wanto, 2018) dengan judul “Strategi Pemerintah Kota Malang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City” menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang telah melakukan beberapa strategi dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis smart

city dengan beberapa strategi antara lain yaitu dengan strategi membangun lingkungan politik, strategi membangun teknologi pendukung, strategi menyiapkan anggaran dan strategi mendorong partisipasi masyarakat. Persamaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif dan berfokus pada strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Perbedaan pada penelitian ini yaitu teori strategi yang digunakan dan lokasi penelitian.

2. Pada penelitian oleh Windi Wyranti dkk (2022) dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid-19” menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan sudah berjalan dan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari diberlakukannya sanksi yang tegas bagi semua pegawai yang melanggar aturan yang ada diantaranya pemutusan kontrak bagi pegawai kontrak yang tidak disiplin dan pemotongan tunjangan pegawai bagi pegawai PNS yang tidak disiplin. Akan tetapi, masih ditemukan juga beberapa hambatan. Persamaan dari penelitian tersebut adalah berfokus pada strategi Dukcapil serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut berfokus pada strategi Dukcapil dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi dan juga teori dan lokasi penelitian berbeda.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan. Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah pendekatan deskriptif dengan analisis kualitatif yang artinya dalam penelitian ini akan mendeskripsikan dan menginterpretasikan kondisi atau fenomena dengan menggunakan data berupa kalimat tertulis maupun lisan, objek studi, pengetahuan serta kejadian yang terjadi dan memperoleh informasi yang lebih dalam. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti situasi yang bersifat alami. Dalam metode ini, peneliti sendiri menjadi alat utama. Teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan kombinasi berbagai cara. Analisis datanya dilakukan secara induktif dan bersifat kualitatif. Hasil dari penelitian ini lebih menekankan pada makna daripada pada generalisasi.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo yang beralamat di Jl. K.H. Moh. Hasyim No.54, Tompotika, Kec. Wara Selatan, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Waktu yang diperkirakan akan dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini adalah sepanjang tahun 2025, agar data yang diperoleh atau didapatkan lebih akurat dan lebih mendalami permasalahan yang akan diteliti.

2.3 Sumber Data

Tabel 2.1 Sumber Data

Rumusan Masalah	Data yang dibutuhkan	Sumber Data	Analisis Data
<p>Bagaimana strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo.</p>	<p>1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.</p> <p>2. Data terkait rencana peningkatan pelayanan E-KTP</p> <p>3. SOP terkait pelaksanaan pelayanan E-KTP.</p> <p>4. Dokumentasi tentang rencana-rencana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo dalam meningkatkan pelayanan.</p>	<p>1. Melihat Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014.</p> <p>2. Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.</p> <p>3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo sebagai yang bertanggungjawab atas pelayanan administrasi kependudukan.</p> <p>4. Observasi dan mencari hasil dokumentasi, melihat website serta media sosial</p>	<p>1. Data diperoleh melalui wawancara langsung dengan semua informan untuk menggali semua informasi detail mengenai rencana tindakan strategi, rekaman wawancara, observasi serta dokumen.</p> <p>2. Analisis dilakukan dengan metode kualitatif.</p> <p>3. Reduksi data menyaring dan menyederhanakan data hasil wawancara dan dokumen, penyajian data disusun dalam</p>

		Disdukcapil Kota Palopo.	bentuk narasi dan tabel, dan penarikan kesimpulan.
Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palopo	1. Pendukung dan kendala strategi peningkatan pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.	1. Wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.	Data terkait faktor-faktor yang diperoleh dari adanya wawancara Bersama para informan menggunakan rekaman wawancara, pedoman wawancara terstruktur.

Sumber: Peneliti

2.3.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2019) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer adalah kumpulan informasi yang dikumpulkan oleh penulis untuk memperkuat dan memperjelas analisis, serta mendukung pengambilan kesimpulan yang didapat langsung melalui observasi dan wawancara dengan beberapa sumber informasi atau narasumber yang bersedia memberikan data dan informasi yang relevan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

2.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya, data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian, seperti dokumen berupa informasi tertulis, artikel, peraturan walikota, serta benda-benda lainnya yang digunakan dalam penelitian dan menjadi sumber pendukung dalam menjalankan penelitian tersebut.

2.4 Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah informan yang memiliki peranan penting yang terkait dalam strategi Dukcapil meningkatkan pelayanannya di Kota Palopo. Adapun informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas Kantor Dukcapil Kota Palopo
2. Sekretaris Kantor Dukcapil Kota Palopo
3. Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
5. Masyarakat

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah cara mengumpulkan data dengan melihat langsung ke lapangan terhadap objek yang sedang diteliti. Kegiatan ini dilakukan agar peneliti bisa lebih mengerti situasi yang terjadi di lapangan terkait dengan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan informasi dengan berbicara langsung dan bertanya jawab antara orang yang mengumpulkan data dengan orang yang memberikan informasi. Peneliti menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian secara langsung dari sumber informasi yang relevan, serta untuk memahami lebih dalam mengenai isu yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara mengumpulkan data dengan memotret atau menyimpan berkas-berkas untuk mendapatkan informasi. Teknik dokumentasi digunakan agar hasil data yang didapat dari wawancara dan pengamatan sebelumnya menjadi lebih lengkap. Dalam kasus ini, peneliti mengumpulkan data berupa gambar atau tulisan yang menggambarkan kondisi objek penelitian yang terkait dengan masalah yang diteliti.

2.6 Fokus Penelitian

Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan public E-KTP di Kota Palopo. Maka dari itu fokus penelitian ini meliputi:

- 1) Strategi pengembangan struktur kerja organisasi adalah pendekatan yang berfokus pada penyesuaian ulang fungsi, tugas, dan hubungan antara bagian-bagian organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi pelayanan publik juga memiliki struktur organisasi yang terus mengalami perkembangan. Pembentukan struktur organisasi dapat dikatakan sebagai langkah terencana untuk menjalankan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan suatu organisasi.
- 2) Strategi pengembangan prosedur pelayanan adalah suatu rencana yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur pelayanan yang sudah ada atau mengembangkan prosedur pelayanan yang sesuai dengan SOP sehingga tidak terjadi lagi proses pelayanan yang berbelit-belit, kaku dan tidak efektif.
- 3) Strategi pengembangan infrastruktur merupakan suatu rencana atau langkah-langkah yang dirancang untuk meningkatkan infrastruktur yang mendukung akses layanan dan infrastruktur bangunan bagi masyarakat. Penyediaan fasilitas fisik merupakan fasilitas utama yang mendukung berjalannya upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, diantaranya yaitu gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan.
- 4) Strategi pengembangan budaya kerja organisasi berkaitan dengan proses perubahan karakter dan pola pikir seorang pegawai yang didasari oleh pandangan hidup, nilai, norma, sifat, kebiasaan yang tercermin melalui perilaku dalam melayani masyarakat. Dalam organisasi layanan publik, perilaku pegawai dalam melayani masyarakat sangat penting kaitannya dengan kemajuan organisasi

tersebut dikarenakan apabila organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu memberikan rasa kepuasan pada diri pelanggan sudah dapat dipastikan citra organisasi tersebut dikatakan baik dan maju.

- 5) Faktor-faktor yang mempengaruhi, dalam hal ini terkait strategi peningkatan pelayanan publik E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo.

2.7 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) analisis data adalah proses mencari dan mengatur data secara teratur yang didapat dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumen, dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, memecahnya ke dalam bagian-bagian kecil, menggabungkan semua informasi, mencari pola, memilih apa yang penting dan akan dianalisis, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Di dalam penelitian ini teknik analisis data yang akan digunakan dengan 3 alur kegiatan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih informasi penting, fokus pada hal-hal yang sesuai dengan topik penelitian, menemukan tema dan pola dalam data, sehingga akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan proses pengumpulan data berikutnya. Dalam mereduksi data prosesnya didasarkan pada tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan akan dicapai. Reduksi data juga adalah proses berpikir kritis yang membutuhkan kecerdasan dan pemahaman yang mendalam.

2. Penyajian Data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan berbagai bentuk seperti ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, flowchart, dan lainnya. Namun, cara yang paling umum digunakan untuk menampilkan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data tersebut, data menjadi teratur dan terstruktur, sehingga lebih mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Kemudian yang terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Tahap penarikan kesimpulan adalah proses menentukan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan data yang diperoleh, yang sesuai atau bisa menjawab permasalahan yang diajukan peneliti sehingga membantu tercapainya tujuan dari penelitian dan kesimpulan terakhir dapat dipertanggungjawabkan.

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual penelitian adalah cara menghubungkan satu konsep dengan konsep lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Kerangka konsep bertujuan untuk menghubungkan atau menjelaskan topik yang akan dibahas (Sugiyono, 2014). Berikut ini akan dijelaskan mengenai kerangka konsep yang akan menjadi dasar dalam melakukan penelitian ini.

Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dimana dalam peraturan

daerah tersebut menjelaskan tentang administrasi kependudukan, yang secara langsung berakitan dengan masih banyak ditemukan masalah pelayanan dalam hal ini administrasi kependudukan di Kota Palopo.

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan public E-KTP, penulis menggunakan teori Osborne dan Plastrik yaitu strategi pengembangan struktur kerja organisasi, strategi pengembangan prosedur pelayanan, strategi pengembangan infrastruktur, strategi pengembangan budaya kerja organisasi. Serta apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi.

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka konsep dari penelitian ini di gambarkan dengan skema sebagai berikut:

Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 04 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Palopo

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palopo

Strategi menurut Osborne dan Plastrik (2001) :

- 1) Strategi pengembangan struktur kerja organisasi
- 2) Strategi pengembangan prosedur pelayanan
- 3) Strategi pengembangan infrastruktur
- 4) Strategi pengembangan budaya kerja organisasi

Faktor-Faktor yang mempengaruhi :

1. Faktor Pendukung
2. Faktor Penghambat