

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Aparatur pemerintahan merupakan elemen penting dalam sistem administrasi yang terstruktur dengan aturan, prosedur, dan hierarki yang jelas, dirancang untuk menjalankan fungsi-fungsi negara secara efisien. Di era otonomi daerah, peran aparatur menjadi semakin krusial, terutama dalam penyediaan pelayanan publik. Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola sumber daya dan kebijakan secara mandiri, sehingga dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat setempat. Dengan keleluasaan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu mengoptimalkan kinerja aparatur, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien.

Dalam kenyataannya, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan aparatur yang optimal. Prosedur yang lambat, kurangnya transparansi, dan sikap yang kaku dalam pelayanan publik sering menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, transformasi aparatur di era otonomi untuk menjadi lebih responsif, akuntabel, dan inovatif sangatlah penting. Reformasi aparatur yang berkelanjutan diperlukan untuk menciptakan pemerintahan yang mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan yang berkualitas.

Upaya tersebut terhadap peningkatan kompetensi aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan mekanisme akuntabilitas dan transparansi menjadi hal yang krusial. Tanpa adanya langkah-langkah perbaikan di aspek-aspek ini, cita-cita untuk membangun aparatur yang efektif dan efisien di tingkat daerah akan sulit tercapai, sehingga menghambat potensi daerah dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Ibrahim (2008) mendeskripsikan bahwa salah satu tujuan diterapkannya kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik).

Tujuan utama penerapan kebijakan otonomi daerah adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat. Dengan kewenangan yang lebih besar, aparatur pemerintah diharapkan dapat lebih responsif dan efektif dalam memberikan layanan yang sesuai dengan karakteristik masyarakat, sehingga mendorong partisipasi dan kepercayaan masyarakat dalam proses pemerintahan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah juga bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai komponen warga negara dalam konteks negara yang berorientasi pada kesejahteraan (*welfare state*). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Dalam undang-undang tersebut, dinyatakan bahwa pemerintah kabupaten/kota memiliki kewenangan terbatas dalam lingkup otonomi daerah untuk memaksimalkan pelayanan yang berbasis pada kesejahteraan Masyarakat.

Bisri Asmoro (2019) juga mendeskripsikan bahwa dalam konteks ini pelayanan publik lebih fokus tentang bagaimana elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi dan proses manajemen dimaksimalkan dan dimanfaatkan secara efektif efisien, karena pemerintah merupakan pihak *provider* yang diberi tanggung jawab.

Selain itu, sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan, termasuk dalam konteks pelayanan publik, merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Organisasi, baik itu di sektor publik maupun swasta, dapat berfungsi dengan baik dan mencapai tujuannya jika terdapat individu-individu yang memiliki visi dan misi yang sama. Dalam hal ini, keinginan untuk menjadikan organisasi sebagai tempat bekerja yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sangatlah penting. Dengan meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia, baik dari segi keuntungan maupun perkembangan yang berkelanjutan, organisasi dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan publik yang responsif dan berkualitas.

Bidang pelayanan publik, seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang sebagai contoh kasus penelitian ini, Dimana peningkatan kualitas pelayanan sangatlah penting. Sebagai lembaga yang mengelola administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memberikan layanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Untuk itu, peningkatan kemampuan aparatur dan penerapan teknologi informasi yang efisien diperlukan. Dengan mempercepat proses pendaftaran dan pengurusan dokumen, serta menyediakan informasi yang jelas, masyarakat akan merasa lebih puas. Peningkatan ini tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang telah melayani administrasi kependudukan masyarakat setempat, termasuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya. Namun, dalam pelayanan yang diberikan, masih terdapat banyak kekurangan yang perlu diperhatikan. Banyak masyarakat yang merasa tidak puas dan mengeluhkan proses pengurusan KTP yang seringkali terhambat, serta kurangnya informasi mengenai syarat dan prosedur yang diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang agar dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih baik.

Unaradjan (2003) mendeskripsikan bahwa disiplin diri yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal merupakan kunci penting dalam mencapai tujuan. Kedisiplinan harus ditegaskan dalam setiap aspek, karena tanpa itu, proses pencapaian tujuan akan sulit. Hal ini relevan dengan permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di mana kedisiplinan dari pemerintah dalam menjalankan tugas dan dari masyarakat dalam mematuhi prosedur sangat diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan memulihkan kepercayaan publik. Disiplin menjadi fondasi utama untuk mencapai keberhasilan dalam pelayanan publik.

Banyak masyarakat yang merasa tidak puas dan mengeluhkan kualitas layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah-masalah tersebut agar pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan.

Secara perlahan, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang mulai menurun. Selain itu, ketidakmampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan profesional turut memperburuk situasi. Masyarakat juga merasa bahwa sistem pengaduan yang ada tidak berjalan efektif, dengan keluhan mereka sering kali diabaikan atau tidak direspon secara cepat. Praktik nepotisme dalam bentuk keberpihakan terhadap pemohon yang memiliki hubungan pribadi atau kedekatan dengan pegawai instansi juga kerap terjadi, sehingga menimbulkan ketidakadilan dalam pelayanan dan memperkuat kesan bahwa akses terhadap layanan lebih mudah bagi pihak-pihak tertentu. Ketidakpastian ini membuat masyarakat semakin skeptis terhadap kemampuan aparaturnya dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Akibatnya, kepercayaan terhadap institusi ini terus menurun, yang pada akhirnya berdampak pada citra negatif terhadap pelayanan publik secara keseluruhan.

Beberapa Keluhan yang disampaikan masyarakat mencakup berbagai aspek, seperti keterlambatan pembukaan kantor yang tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, respons pegawai yang kurang memadai terhadap pertanyaan dan kebutuhan masyarakat, serta informasi yang disampaikan tidak jelas dan sulit dipahami. Masalah-masalah ini mengakibatkan frustrasi di kalangan masyarakat dan menunjukkan perlunya perbaikan dalam sistem pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan warga secara lebih baik.

Masalah lain yang dirasakan masyarakat adalah keterlambatan pencetakan KTP elektronik akibat koneksi jaringan yang tidak memadai, sehingga menyulitkan proses memperoleh dokumen kependudukan. Selain itu, ketidaksiagaan petugas di loket antrian turut menyebabkan hambatan dalam pengurusan dokumen. Kondisi ini mencerminkan perlunya perbaikan sistem pelayanan serta

peningkatan infrastruktur pendukung administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, Penelitian ini dilakukan untuk menelusuri bagaimana perilaku ASN dalam memberikan pelayanan KTP serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas terkait **“Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang“**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, muncul dua rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan kedua rumusan masalah yang diangkat, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perilaku aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan pelayanan administrasi KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang, guna mengetahui sejauh mana mereka memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi penulis dan mahasiswa prodi Ilmu Pemerintahan dalam memahami perilaku aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan yakni KTP di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi, informasi dan masukan kepada pemerintah daerah dan masyarakat tentang perilaku aparatur sipil negara (ASN) dalam pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Konsep Perilaku Aparatur

Perilaku aparatur merujuk pada sikap, tindakan, dan pola kerja yang dilakukan oleh pegawai pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik. Konsep ini sangat penting dalam kajian administrasi publik karena perilaku aparatur menjadi salah satu indikator utama efektivitas birokrasi dalam memberikan layanan yang memuaskan masyarakat. Dwiyanto (2005) mendeskripsikan perilaku aparatur yang baik harus mencakup profesionalisme, disiplin, responsivitas, serta kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku. Perilaku ini tidak hanya mencerminkan kinerja individual pegawai, tetapi juga berdampak pada persepsi masyarakat terhadap keandalan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Perilaku aparatur yang efektif melibatkan tiga aspek utama: responsivitas, kepatuhan terhadap aturan, dan tanggung jawab. Responsivitas merujuk pada kemampuan pegawai untuk merespons kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat, suatu aspek yang sangat krusial dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Osborne & Gaebler, 1992). Aparatur yang responsif cenderung mampu mengatasi permasalahan publik dengan efisien dan beradaptasi terhadap perubahan atau permintaan masyarakat (Denhardt, 2003). Aspek kedua, yaitu kepatuhan terhadap aturan, menegaskan pentingnya aparatur untuk bekerja sesuai dengan hukum, regulasi, dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kepatuhan ini tidak hanya menjaga stabilitas organisasi, tetapi juga membentuk

persepsi positif masyarakat karena menunjukkan bahwa birokrasi bekerja secara terstruktur dan dapat diandalkan.

Tanggung jawab sebagai aspek ketiga mengacu pada kesanggupan pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu, menjalankan tugas dengan penuh dedikasi, dan menerima segala konsekuensi dari setiap keputusan yang diambil. Tanggung jawab ini juga mencakup kemampuan aparatur untuk mengelola sumber daya publik secara efektif dan transparan, sehingga dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat maupun instansi pengawas. Aparatur yang bertanggung jawab cenderung memiliki komitmen yang tinggi untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, perilaku aparatur merupakan faktor penentu dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan. Aparatur yang memiliki nilai-nilai profesional, disiplin, dan keterampilan interpersonal akan lebih mampu membangun kepercayaan masyarakat, memperbaiki citra instansi pemerintah, dan membangun hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat (McCourt & Eldridge, 2003). Studi oleh Dwiyanto (2011) juga mendeskripsikan bahwa perilaku yang baik dari aparatur pemerintah mendorong terciptanya pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pemahaman mendalam tentang perilaku aparatur ini penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini juga memberikan kontribusi besar dalam mendukung reformasi birokrasi yang bertujuan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat

### **1.5.2 Indikator Kinerja**

Indikator kinerja merupakan alat untuk mengukur keberhasilan organisasi atau individu dalam menjalankan tugas yang terkait dengan tujuan organisasi. Dalam sektor publik, indikator kinerja memainkan peran penting dalam memastikan pelayanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat. Wahyudi Kumorotomo (1992) mengklaim bahwa beberapa indikator utama yang sering digunakan meliputi keadilan, efisiensi, dan kesadaran moral sebagai administrator publik.

### **1. Keadilan**

Keadilan merupakan konsep ideal tentang moralitas dan kebenaran, yang bertujuan untuk memberikan kepada setiap individu atau pihak apa yang menjadi haknya secara proporsional dan tanpa diskriminasi. Aparatur memang harus bersikap netral dalam melayani masyarakat. Prinsip netralitas ini menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi berdasarkan kelas sosial, gender, suku, ras, atau agama. Dengan sikap netral, aparatur menunjukkan profesionalisme dan menjamin bahwa hak-hak setiap warga terpenuhi secara setara, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

### **2. Efisiensi**

Efisiensi adalah suatu konsep yang menggambarkan tingkat kemampuan dalam menggunakan sumber daya, seperti waktu, tenaga, biaya, dan material, secara optimal guna mencapai tujuan tertentu dengan hasil maksimal dan upaya seminimal mungkin. Dalam penerapannya, efisiensi bertujuan untuk mengurangi pemborosan, meningkatkan produktivitas, dan memastikan setiap proses berjalan dengan cara yang paling hemat dan efektif.

### **3. Kesadaran Moral Sebagai Administrator Publik**

Kesadaran moral sebagai administrator publik adalah kemampuan dan komitmen aparatur pemerintah untuk bertindak berdasarkan nilai-nilai etika dan hati nurani. Kesadaran ini mencakup tanggung jawab untuk berintegritas dalam memberikan pelayanan. Aparatur yang memiliki kesadaran moral juga berani menolak praktik seperti korupsi, nepotisme, dan penyalahgunaan wewenang, meskipun menghadapi tekanan atau risiko.

Ketiga indikator ini keadilan, efisiensi, dan kesadaran moral sebagai administrator publik. menjadi landasan penting dalam menilai kualitas kinerja aparatur, terutama di sektor pelayanan publik. Aspek-aspek ini membantu organisasi memastikan layanan yang diberikan tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga dilakukan secara etis dan profesional.

### **1.5.3 Fungsi ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan abdi negara, memberikan pelayanan kepada masyarakat yang fungsinya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam menjalankan setiap kewajibannya, ASN terlebih dahulu harus menaati ketertiban dalam rangka pemenuhan terhadap segala peraturan yang telah disepakati oleh instansi terkait.

Fungsi utamanya meliputi pengelolaan data kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP dan KK, serta penyediaan informasi kependudukan.

Selain itu, ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan fungsi pendukung seperti mengadministrasikan proses pendaftaran penduduk, verifikasi dokumen, menangani pengaduan masyarakat dan melakukan koordinasi dengan instansi lain. Mereka juga mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan.

Dalam menjalankan fungsinya, ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mematuhi peraturan dan kebijakan pemerintah, serta memprioritaskan kualitas pelayanan publik. Mereka harus mengembangkan kapasitas dan kompetensi untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup pengembangan sistem informasi kependudukan, integrasi data dan analisis data untuk perencanaan pembangunan.

### **1.5.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menyatakan, *standard operating procedure* (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan (terdokumentasi) mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perusahaan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi berdasarkan (Permendagri, 2012).

Lebih lanjut Permenpan dan RB (2012) menjelaskan bahwa *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan

bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya sistem manual standar atau SOP diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja layanan yang diberikan. Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi maka semua kegiatan layanan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan layanan. Layanan-layanan yang berbelit dan tidak jelas prosedur operasinya akan semakin terminimalisir.

Di samping konsistensi layanan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang baik pengguna layanan maupun staf yang memberi layanan akan dapat memanfaatkan ataupun melakukan layanan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses layanan. Dengan demikian dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja layanan

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan. SOP menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. SOP juga menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja.

### **1.5.5 Konsep E-Governance**

*E-governance*, atau pemerintahan elektronik, merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan layanan publik, partisipasi masyarakat, dan transparansi. Konsep ini bertujuan untuk mengoptimalkan interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta melalui media digital. *E-governance* dapat didefinisikan sebagai sistem di mana informasi dan layanan

pemerintah disediakan secara elektronik untuk memudahkan akses oleh masyarakat. Wahyudi (2021) mendeskripsikan, *e-governance* melibatkan penggunaan platform digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemerintahan, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Implementasi *e-governance* mencakup beberapa dimensi, antara lain *e-administration*, yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi administrasi internal pemerintah; *e-service*, yang menyediakan layanan publik secara daring; *e-participation*, yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan; dan *e-policy*, yang merumuskan kebijakan publik berbasis data dan melibatkan masyarakat. Keberadaan *e-governance* menawarkan berbagai manfaat, seperti peningkatan aksesibilitas bagi masyarakat, efisiensi biaya dan waktu dalam proses administrasi, serta transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik.

Namun, meskipun memiliki banyak manfaat, *e-governance* juga menghadapi berbagai tantangan. Kesenjangan digital menjadi salah satu isu utama, di mana tidak semua masyarakat memiliki akses yang sama terhadap teknologi informasi, yang dapat menyebabkan ketidakadilan dalam pelayanan. Selain itu, keamanan data juga menjadi perhatian penting, terutama dalam melindungi data pribadi dan mencegah penyalahgunaan informasi. Terakhir, resistensi terhadap perubahan dari beberapa aparatur pemerintahan bisa menghambat implementasi *e-governance*

### **1.5.6 Pelayanan Publik**

Secara bahasa, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas atau cara dalam membantu dan melayani seseorang atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Istilah "pelayanan" berasal dari kata dasar "pelayan" yang berarti seseorang atau pihak yang bertugas untuk melayani atau memenuhi kebutuhan orang lain. Jadi, pelayanan mencakup tindakan atau proses yang dilakukan secara sukarela atau sebagai tanggung jawab dalam memberikan bantuan, kemudahan, atau dukungan bagi orang lain.

Dalam konteks yang lebih luas seperti pelayanan publik, artinya adalah upaya pemerintah atau lembaga tertentu dalam memberikan kemudahan, bantuan, atau fasilitas bagi masyarakat umum untuk memenuhi berbagai kebutuhan dasar, seperti pembuatan dokumen kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan, atau infrastruktur.

Sinambela (2011) mendeskripsikan bahwa pelayanan bukan hanya sekadar aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk komitmen moral dan sosial dari penyedia layanan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik melibatkan prinsip-prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dan tanggung jawab yang harus dijalankan oleh aparaturnya yang terlibat.

Farazmand (2004) mendeskripsikan bahwa meskipun banyak pemerintah berupaya memberikan pelayanan publik yang efisien dan transparan, terdapat berbagai tantangan yang seringkali dihadapi. Tantangan ini mencakup birokrasi yang kompleks, kekurangan sumber daya, dan infrastruktur yang terbatas. Dengan munculnya teknologi, banyak pemerintah kini beralih ke pendekatan *e-governance* yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengoptimalkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan berbagai layanan publik dapat diakses secara online, yang tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga memberikan transparansi yang lebih tinggi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, pelayanan publik yang berkualitas menjadi dasar dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta menciptakan pemerintahan yang responsif dan akuntabel. Dengan memenuhi indikator kualitas pelayanan dan mengatasi tantangan yang ada, diharapkan pemerintah dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat.

Pelayanan, di samping sebagai bentuk bantuan atau dukungan, juga melibatkan beberapa aspek penting seperti ketepatan, efisiensi, serta akuntabilitas. Pelayanan berkualitas bukan hanya sekadar melayani tetapi mencakup keseluruhan proses yang dijalankan dengan standar tertentu untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan dari penerima layanan. Pelayanan yang baik

memerlukan komitmen tinggi dari pemberi layanan agar setiap kebutuhan atau permintaan dapat terpenuhi dengan hasil yang maksimal.

Pada pelayanan publik, responsivitas dan transparansi menjadi dua komponen penting. Responsivitas menunjukkan seberapa cepat aparatur atau petugas menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Transparansi berarti bahwa seluruh proses pelayanan dilaksanakan secara terbuka dan dapat diakses informasinya oleh masyarakat. Dengan begitu, pelayanan publik menjadi sarana untuk membangun kepercayaan yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, sekaligus mencegah ketidakjelasan prosedur yang bisa memunculkan ketidakpuasan. Transparansi dan responsivitas ini juga mencegah adanya penyalahgunaan wewenang karena masyarakat bisa memantau setiap langkah dalam proses pelayanan, memastikan bahwa seluruh prosedur dilakukan dengan jujur dan sesuai aturan.

Peran aparatur negara sangat krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Aparatur, yang merupakan representasi dari pemerintah, bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan layanan kepada masyarakat, sehingga dituntut untuk memiliki kompetensi, integritas, serta sikap profesional dalam menjalankan tugas-tugas. Aparatur yang responsif, transparan, dan akuntabel tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah terhadap kesejahteraan publik.

Aparatur dituntut untuk melaksanakan pelayanan dengan pendekatan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat serta memiliki tanggung jawab dalam menegakkan aturan yang berlaku. Mereka harus siap merespons berbagai kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat, karena keterlambatan atau ketidaktepatan dalam pelayanan akan langsung berdampak pada kepuasan publik. Selain itu, sikap taat aturan pada aparatur mencerminkan konsistensi dan keadilan dalam pelayanan, di mana semua masyarakat memperoleh hak yang sama tanpa diskriminasi.

Sebagai pelaksana pelayanan, aparatur juga perlu menunjukkan akuntabilitas dalam setiap tindakan mereka.

Akuntabilitas ini berarti bahwa setiap tindakan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan. Ketika aparaturnya menjalankan peran mereka dengan transparansi dan akuntabilitas, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat tumbuh, memperkuat legitimasi pemerintah, dan membantu menciptakan pemerintahan yang lebih baik serta berdaya saing.

### **1.5.7 Etika Pelayanan**

Etika aparaturnya merupakan salah satu elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Konsep etika di dalam pemerintahan mencakup prinsip-prinsip moral yang mengatur perilaku aparaturnya publik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Etika yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, dan mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Kualitas etika aparaturnya sangat menentukan integritas dan kredibilitas pemerintah di mata masyarakat.

Salah satu aspek penting dari etika aparaturnya adalah integritas. Aparaturnya yang berintegritas mampu bertindak secara konsisten dengan nilai-nilai yang dianut, yang berdampak positif pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain integritas, akuntabilitas juga menjadi pilar penting dalam etika aparaturnya. Aparaturnya yang akuntabel akan siap mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang diambil, sehingga menciptakan transparansi dalam proses administrasi publik.

Di samping itu, penerapan etika dalam pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan yang mendukung akan mendorong aparaturnya untuk berperilaku sesuai dengan norma etika yang diharapkan. Misalnya, sistem insentif yang berbasis etika dapat memotivasi aparaturnya untuk berperilaku profesional dan bertanggung jawab. Sebaliknya, lingkungan yang tidak etis dapat mengakibatkan perilaku menyimpang dari nilai-nilai yang dianut.

Transparansi dalam pengambilan keputusan merupakan elemen kunci dalam etika aparaturnya. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami proses pengambilan keputusan yang

dilakukan oleh aparatur. Hal ini tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga membantu mencegah korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Ketika masyarakat merasa dilibatkan dan diberi informasi yang cukup, mereka cenderung akan lebih percaya kepada pemerintah.

Secara keseluruhan, etika aparatur merupakan fondasi yang harus diperkuat untuk memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan secara profesional dan bertanggung jawab. Penerapan prinsip-prinsip etika dalam setiap aspek pemerintahan sangat penting untuk menciptakan kepercayaan dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Upaya membangun etika aparatur harus melibatkan berbagai elemen, termasuk pendidikan, pelatihan, dan pembentukan budaya kerja yang mendukung. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan aparatur publik dapat menjalankan tugasnya dengan integritas dan tanggung jawab.

Adapun Husni (2018) mendeskripsikan bahwa etika aparatur tidak hanya berfungsi sebagai pedoman moral, tetapi juga berperan sebagai instrumen untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik. Dalam pandangannya, aparatur yang mengedepankan etika dalam pekerjaannya cenderung dapat beroperasi secara lebih profesional. Oleh karena itu, budaya etika yang kuat dalam lingkungan pemerintahan akan menghasilkan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas tinggi, sehingga memenuhi harapan masyarakat.

### **1.5.8 Konsep Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 3 ayat (1) dan (2) dijelaskan sebagai berikut bahwa (1) Dokumen kependudukan yang ditingkatkan kualitas pelayanannya paling sedikit KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian; dan Surat Keterangan Pindah. Penerbitan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam

sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi:

- a Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b Pelaksanan evaluasi dan pelaporan serta administrasi di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya; dan
- d Pelaksanaan tugas pembantuan dari pemerintah dan pemerintah provinsi yang diberikan kepada kabupaten sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik. Konsep pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencakup pengelolaan data kependudukan, pendaftaran peristiwa penting, dan penyediaan informasi yang berkaitan dengan status kependudukan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan administrasi harus dilakukan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Kementerian Dalam Negeri (2019), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan penting dalam memastikan validitas data kependudukan yang berfungsi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan pemerintah, serta menjadi alat untuk mengoptimalkan pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh layanan terkait administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan akta kematian. pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, waktu penyelesaian, dan sikap aparatur yang melayani. Dalam hal ini, pelayanan yang responsif dan cepat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga diharapkan untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan secara online, yang pada gilirannya dapat mengurangi antrean dan mempercepat proses administrasi. Hal ini sejalan dengan konsep *e-government* yang mengedepankan inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus terus dilakukan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, serta beradaptasi dengan kemajuan teknologi yang ada.

Dengan demikian, pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan penggunaan teknologi yang tepat akan memberikan dampak positif dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efektif dan efisien.

#### **1.5.9 Konsep Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi hak administrasi kependudukan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan ini dirancang agar efektif, efisien, transparan,

dan akuntabel dengan mengutamakan kualitas pelayanan sebagai indikator utama keberhasilan.

Konsep pelayanan KTP melibatkan penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan keadilan tanpa diskriminasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki identitas resmi berupa KTP yang berfungsi sebagai dokumen pengenalan, bukti kewarganegaraan, dan dasar untuk memperoleh berbagai layanan publik lainnya.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan KTP didasarkan pada sistem yang terintegrasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini memungkinkan proses pendataan, perekaman, verifikasi, dan pencetakan KTP dilakukan secara terpusat, sehingga meminimalkan kesalahan data dan mempercepat waktu layanan. Proses pelayanan dimulai dari pengajuan dokumen persyaratan oleh pemohon, verifikasi kelengkapan dokumen oleh petugas, perekaman biometrik (jika diperlukan), hingga pencetakan dan penyerahan KTP kepada pemohon.

Pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mengedepankan inovasi untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat, seperti layanan berbasis digital, layanan jemput bola untuk wilayah terpencil, dan sistem antrian berbasis elektronik. Evaluasi rutin dilakukan untuk mengatasi kendala dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang difokuskan pada studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti, dengan mempertimbangkan berbagai latar belakang dan konteks yang relevan. Melalui studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang bersifat deskriptif, yakni data yang memberikan gambaran rinci dan terperinci tentang objek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menggali temuan yang lebih bermakna dan kontekstual sesuai dengan fenomena yang diangkat.

Yin Robert K (2009) mendeskripsikan metode deskriptif kualitatif adalah bahwa ada proses dan interaksi yang terjadi dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Jadi, analisis deskriptif merupakan metode mempelajari proses berinteraksi dengan satu orang atau organisasi. Tujuannya adalah mengetahui lebih banyak tentang bagaimana proses-proses tersebut berlangsung pada tipe organisasi atau orang yang bertipe sama.

Murdiyanto (2020) juga mendeskripsikan penelitian kualitatif sebagai proses penyelidikan suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai suatu strategi pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah

#### **2.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Enrekang, tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih tiga bulan.

## **2.3 Sumber Data**

### **2.3.1 Data Primer**

Data primer ialah data yang diperoleh melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian, yang dalam hal ini berhubungan dengan aparatur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang. Data ini dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama, seperti melalui observasi, wawancara, atau interaksi dengan petugas di lapangan, sehingga dapat memberikan gambaran nyata dan akurat mengenai kondisi dan praktik pelayanan yang terjadi di instansi tersebut.

### **2.3.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui instansi-instansi terkait untuk mendapatkan informasi, baik melalui dokumen resmi, peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penelitian, maupun jurnal-jurnal ilmiah yang membahas topik yang diangkat. Data ini dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada dan dipublikasikan sebelumnya, sehingga berfungsi sebagai referensi tambahan yang mendukung temuan dari data primer.

## **2.4 Informan Penelitian**

Informan penelitian merupakan salah satu individu yang dipilih secara selektif untuk memberikan informasi atau data yang relevan terkait topik penelitian. Informan ini biasanya memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dengan isu yang diteliti, sehingga mampu memberikan wawasan yang mendalam dan akurat. Peran informan sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena perspektif mereka membantu peneliti memahami konteks serta fenomena yang sedang dikaji secara lebih komprehensif.

Penelitian ini melibatkan informan sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang
- b. Ketua Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Seksi Identitas Penduduk
- d. Masyarakat Penerima Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

## **2.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, data primer digunakan sebagai sumber utama, didukung oleh data sekunder sebagai bahan pendukung untuk melengkapi dan memperkuat hasil yang diperoleh dari data primer. Creswell (2014), mendeskripsikan bahwa metode studi kasus dalam penelitian mencakup pengumpulan data melalui survei, wawancara, diskusi kelompok fokus, serta observasi kualitatif. Data yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dianalisis secara terpisah, kemudian temuan dari masing-masing metode diinterpretasikan secara bersamaan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap pertanyaan penelitian.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **2.5.1 Observasi**

Teknik observasi dilakukan untuk mengamati perilaku dan aktivitas partisipan di lokasi penelitian. Dalam proses pengamatan ini, peneliti mencatat hal-hal yang diamati secara langsung di lapangan. Pengamatan tersebut dapat dilakukan secara terstruktur, di mana ada panduan atau kerangka yang jelas, maupun secara tidak terstruktur, yang lebih fleksibel dan mengikuti situasi yang ada. Dalam aktivitas ini, peneliti dapat berperan secara langsung, baik sebagai peserta yang terlibat dalam kegiatan partisipan, maupun sebagai pengamat murni yang hanya mengamati tanpa berpartisipasi.

### **2.5.2 Wawancara**

Teknik wawancara adalah metode pengumpulan informasi yang dilakukan melalui percakapan langsung antara peneliti dan partisipan. Dengan kemajuan teknologi dan komunikasi, wawancara kini dapat dilaksanakan baik secara tatap muka maupun melalui media digital, seperti telepon, Zoom, WhatsApp, dan platform lainnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan relevan terkait topik penelitian dari perspektif partisipan.

### **2.5.3 Telaah Dokumen**

Telaah dokumen ialah kegiatan pengumpulan data melalui pencatatan terhadap dokumen, bisa dilakukan dengan mengkaji literature yang mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan yang terdapat literature seperti buku, internet, jurnal, laporan dan media cetak lainnya serta sumber bacaan terkait dengan penelitian.

## **2.6 Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada perilaku aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Wahyudi Kumorotomo (1992), yang mencakup tiga aspek utama, yaitu keadilan, efisien, dan kesadaran moral sebagai administrator publik. Ketiga aspek tersebut dianggap sebagai faktor penentu keberhasilan dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai sebagai bagian dari tugas yang diamanahkan. Hal tersebut dapat di lihat sebagai berikut:

### **2.6.1 Keadilan**

Keadilan adalah prinsip yang menjamin setiap orang mendapat haknya secara adil dan tanpa diskriminasi. Aparatur negara harus bersikap netral dalam memberikan pelayanan, tanpa membedakan latar belakang sosial, gender, suku, ras, atau agama. Sikap ini mencerminkan profesionalisme dan membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

### **2.6.2 Efisiensi**

Efisiensi dalam administrasi publik bukan sekadar soal kecepatan tetapi juga menyangkut bagaimana sumber daya dikelola secara optimal untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Efisiensi harus berjalan seiring dengan nilai keadilan dan tanggung jawab moral. Artinya, pelayanan yang cepat dan hemat tidak boleh mengorbankan hak-hak masyarakat. Seorang aparatur harus mampu bekerja efektif, namun tetap menjunjung etika dan memberikan pelayanan yang adil bagi seluruh warga.

### **2.6.3 Kesadaran Moral Sebagai Administrator Publik**

Aparatur negara harus menjalankan tugasnya berdasarkan hati nurani dan nilai-nilai etika. Moralitas menjadi kompas dalam menghadapi berbagai dilema etis di lapangan seperti konflik kepentingan dan penyalahgunaan wewenang. Dengan menjunjung

tinggi kesadaran moral aparaturnegara dapat bertindak tidak hanya sesuai aturan, tetapi juga adil dan bertanggung jawab secara etis.

#### **2.6.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku ASN**

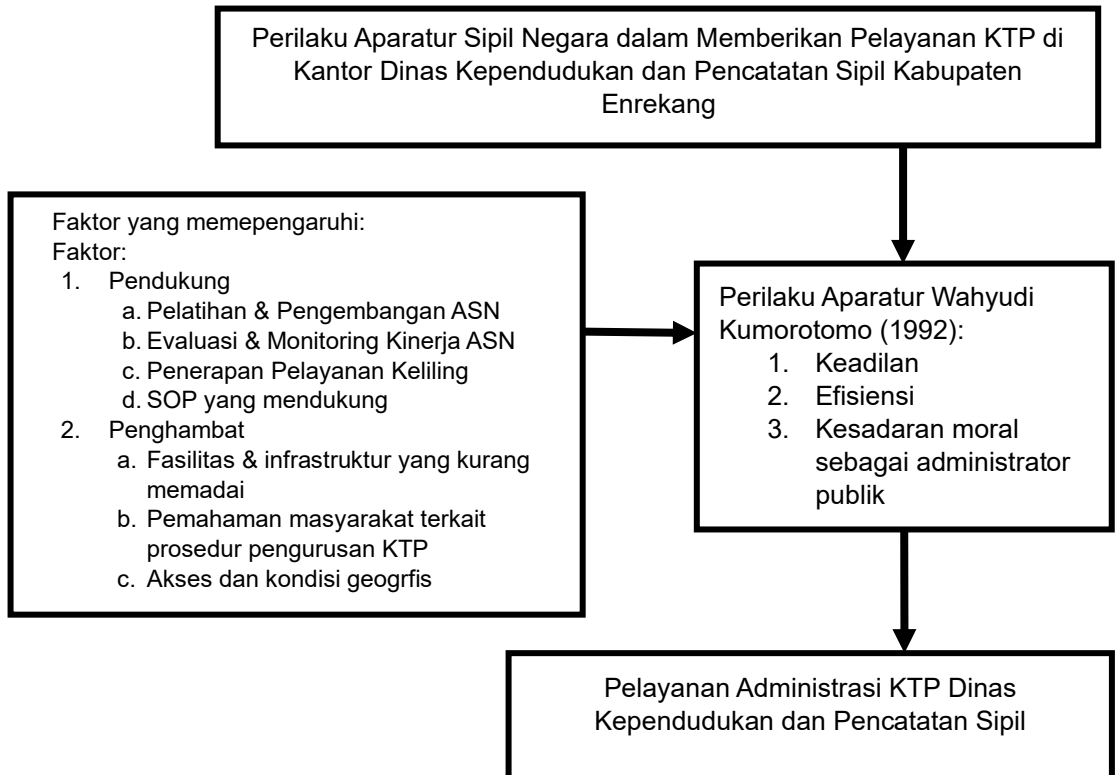
- a. Faktor pendukung adalah elemen yang meningkatkan keberhasilan suatu kegiatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang terkait sikap aparaturnegara dalam pelayanan.
- b. Faktor penghambat adalah elemen yang menghalangi keberhasilan suatu kegiatan aparaturnegara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang.

#### **2.7 Analisis Data**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa teknik analisis data yang dapat diterapkan untuk mengolah informasi yang diperoleh.

- a. Reduksi data dilakukan untuk menyaring atau memisahkan data yang relevan dari informasi yang tidak diperlukan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa hanya data yang signifikan yang dianalisis lebih lanjut.
- b. Display Data digunakan menyajikan sekumpulan informasi memberikan peluang untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melihat gambaran keseluruhan atau fokus pada bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian melalui pembuatan matriks atau tabel.
- c. Verifikasi Data merupakan langkah untuk menguji keabsahan atau kebenaran data yang telah dikumpulkan. Proses ini memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian adalah akurat dan dapat dipercaya, sehingga mendukung kesimpulan yang diambil. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, analisis data dapat dilakukan dengan lebih sistematis dan efektif.

## 2.8 Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1** Kerangka Konseptual