

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara akan barang, jasa, atau layanan administrasi, seperti diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor mulai dari kesehatan dan pendidikan hingga administrasi dasar, dan menjadi hak fundamental setiap warga negara Indonesia. Undang-Undang ini juga menekankan pentingnya pengelolaan pengaduan masyarakat untuk memastikan pelayanan sesuai prinsip pemerintahan yang baik dan melindungi hak warga negara dari penyalahgunaan wewenang.

Pelayanan publik merupakan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi birokrasi publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan dan kepentingan warga masyarakat pengguna. Pemerintah pada dasarnya memiliki fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan sejarah pembentukan negara/pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, tenteram, dan lain-lain Bazarah et al., (2021:108)

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam birokrasi pelayanan administrasi kependudukan, seperti prosedur yang berbelit-belit, keterlambatan penerbitan dokumen, serta akses layanan yang terbatas (Dwiyanto, 2010; Cahyati., et al). Pemerintah Indonesia telah berupaya mengatasi permasalahan ini melalui reformasi birokrasi dan penerapan *e-government*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik (Sedarmayani, 2013). Salah satu inovasi yang diterapkan dalam administrasi kependudukan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang dirancang untuk mempercepat proses pembuatan dan pengelolaan dokumen kependudukan secara digital.

Salah satu sektor pelayanan publik yang paling esensial adalah administrasi kependudukan, yang melibatkan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data untuk mendukung perencanaan pembangunan nasional. Administrasi kependudukan bukan hanya rutinitas administratif, melainkan instrumen strategis untuk menjaga keamanan negara, demokrasi, dan akses layanan publik. Di Indonesia, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menekankan pentingnya data kependudukan yang akurat untuk pelayanan publik yang efektif, pengakuan identitas dan pemenuhan hak hak warga negara.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el merupakan inovasi identitas kependudukan nasional yang diterapkan sejak 2011 melalui Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 (Perpres 26/2009) sebagaimana yang diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 126 Tahun 2012 (Perpres 126/2012). KTP Elektronik dirancang sebagai identitas resmi seumur hidup yang dilengkapi chip digital untuk mencegah pemalsuan dan KTP ganda dan meningkatkan akurasi data. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 (Permendagri 8/2016) tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk. KTP Elektronik adalah tanda pengenalan resmi penduduk yang berbasis Nomor

Induk Kependudukan (NIK) yang memfasilitasi verifikasi data secara nasional melalui system informasi kependudukan. KTP Elektronik merupakan salah satu administrasi kependudukan yang wajib dimiliki oleh warga negara Indonesia yang berusia diatas 17 tahun (Nazaruddin 2015).

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 13 tentang Administrasi Induk bahwa: NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk Elektronik akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor. SIM, NPWP, polis asuransi, sertifikat tanah dan dokumen identitas lainnya.

Realisasi kepemilikan KTP Elektronik di Sulawesi Selatan berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2023 menunjukkan kemajuan. Tingkat kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di wilayah Sulawesi Selatan menunjukkan capaian yang sangat tinggi dan merata di seluruh kabupaten/kota. Secara umum, capaian kepemilikan KTP Elektronik di Sulawesi Selatan telah melampaui 95 persen, ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk yang masuk kategori wajib KTP telah melakukan perekaman dan memiliki dokumen kependudukan tersebut. Beberapa daerah bahkan mencapai tingkat kepemilikan mendekati 100 persen. Capaian ini yang menunjukkan bahwa Disdukcapil Provinsi Sulawesi Selatan berhasil mendorong pelaksanaan program nasional kepemilikan KTP Elektronik secara efektif di seluruh wilayah. Pemerintah provinsi melakukan upaya pendekatan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk program jemput bola untuk perekaman KTP Elektronik di sekolah-sekolah menengah atas (SMA) dan wilayah terpencil.

Berdasarkan LAKIP Tahun 2023, Di Kabupaten Soppeng sendiri realisasi kepemilikan KTP elektronik berada pada urutan ke tiga tertinggi di Sulawesi Selatan dengan persentase 99,19% atau 185.668 penduduk dari 187.177 wajib KTP telah melakukan perekaman. Capaian ini berada di bawah Kabupaten Bantaeng, dan Kota Pare Pare. Meskipun demikian, Soppeng telah melampaui target nasional perekaman KTP Elektronik yang ditetapkan Ditjen Dukcapil Kemendagri yaitu minimal 98% sehingga secara Nasional Soppeng termasuk dalam kategori daerah berkinerja tinggi dalam konsolidasi data kependudukan.

Tabel 1. 1 Realisasi Kepemilikan dan Wajib KTP-el Kabupaten Soppeng Semester II Tahun 2024

NAMA KECAMATAN		KEPEMILIKAN KTP-EL				WAJIB KTP-EL	
		ADA KTP-EL		BELUM KTP-EL			
KODE	KECAMATAN	LK	PR	LK	PR	n(KTP)	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
01	MARIORIWAWO	18.182	20.131	205	127	38.645	99,14
02	LILIRIAJA	10.539	11.932	74	51	22.596	99,45
03	LILIRILAU	14.495	16.367	131	89	31.082	99,29
04	LALABATA	18.189	19.709	157	86	38.141	99,36
05	MARIORIAWA	10.727	11.761	78	52	22.618	99,43
06	DONRI-DONRI	8.960	10.115	56	48	19.179	99,46
07	GANRA	4.305	4.937	29	26	9.297	99,41
08	CITTA	2.999	3.395	22	20	6.436	99,35
7312	SOPPENG	88.396	98.347	752	499	187.994	99,33

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Soppeng 2024

Berdasarkan data diatas, Di tingkat lokal, realisasi kepemilikan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng kemajuan yang signifikan selama semester II 2024. Cakupan kepemilikan KTP Elektronik telah mencapai 99,33% dari total wajib KTP atau 186.743 jiwa dari total 187.994 jiwa yang wajib memiliki KTP Elektronik. Capaian ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk yang wajib memiliki KTP Elektronik di Kabupaten Soppeng telah melakukan perekaman dan telah memiliki KTP Elektronik. Namun belum mencapai 100%, masih terdapat sekitar 1.251 jiwa yang belum melakukan perekaman, yang terdiri dari 752 laki-laki dan 499 perempuan, hal ini di karenakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan perekaman KTP Elektronik.

Di Kabupaten Soppeng salah satu fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dimana masih rendahnya pelayanan perekaman KTP Elektronik. Salah satunya terkait dengan kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang bertugas dalam proses perekaman. Meskipun perangkat perekaman biometrik telah tersedia, kemampuan teknis sebagian pegawai dalam mengoperasikan alat masih belum optimal. Hal ini terlihat dalam pelaksanaan pelayanan, di mana proses pengambilan foto dan pemindaian sidik jari kadang harus diulang karena hasil rekaman tidak sesuai standar, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dari prosedur normal. Selain itu, belum seluruh pegawai mengikuti pelatihan teknis yang berkelanjutan atau secara formal terkait penggunaan sistem informasi administrasi kependudukan. Disamping itu ditemukan antrian pada saat jumlah pemohon meningkat, serta beban kerja petugas yang tinggi pada saat pelayanan padat. Penyampaian informasi kepada masyarakat belum merata dan tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat belum berjalan dengan baik.

Lebih lanjut, penulis melakukan tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan dapat berfungsi sebagai perbandingan untuk mendukung analisis penelitian ini. Tinjauan ini bertujuan untuk memberikan konteks yang lebih luas mengenai efektivitas pelayanan yang sedang diteliti, serta mengidentifikasi temuan temuan kunci yang dapat memperkaya pemahaman tentang isu yang diangkat. Adapun penelitian terdahulu terkait efektivitas pelayanan diuraikan sebagai berikut.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik efektivitas pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, pernah dilakukan oleh Novia Galuh Christanty (2020) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo” dari Universitas Tidar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Samigaluh dengan menggunakan teori efektivitas dari Richard M. Steers (1985) yang meliputi tiga aspek, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perekaman E-KTP di Kecamatan Samigaluh telah berjalan dengan baik namun belum mencapai kategori sempurna. Hal ini terlihat dari aspek pencapaian tujuan yang telah tercapai karena pelayanan perekaman berjalan tepat waktu, serta aspek integrasi yang cukup baik karena pegawai bersikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Namun demikian, pada aspek adaptasi masih terdapat kelemahan, khususnya dalam hal penguasaan pegawai terhadap sarana dan prasarana, serta belum maksimalnya pelatihan bagi petugas dalam mengoperasikan

sistem pelayanan. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan jaringan dan pemadaman listrik juga menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan

Penelitian yang dilakukan oleh Betsi Y. Tumundo, Grace A. J. Rumagit, dan Sandra E. Pakasi (2023) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado” menggunakan Metode penelitian analisis kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado termasuk dalam kategori “Baik” dengan skor efektivitas 83,79 berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun, terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki, yaitu unsur pengaduan serta sarana dan prasarana, yang memperoleh nilai kurang baik. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pelayanan publik sudah tergolong baik, perlu adanya peningkatan pada aspek fasilitas dan penanganan keluhan masyarakat agar efektivitas pelayanan semakin optimal.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan, terdapat keterkaitan yang kuat dengan fokus penelitian ini, yaitu sama-sama menelaah efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam proses perekaman KTP elektronik. Meskipun setiap penelitian menggunakan teori dan pendekatan yang berbeda, seluruhnya menggambarkan bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam bidang kependudukan terutama dalam pelayanan perekaman KTP elektronik masih memerlukan perbaikan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Penelitian ini mengembangkan kajian efektivitas pelayanan perekaman KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan mengukur efektivitas berdasarkan lima dimensi efektivitas organisasi publik yang dikemukakan oleh enam para ahli Peter F. Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024), OECD (2019). Dengan demikian, penelitian ini memiliki keterkaitan yang erat dengan penelitian terdahulu, namun memberikan kontribusi baru melalui penggunaan indikator efektivitas yang lebih luas, metode kuantitatif yang lebih terukur, serta fokus pada konteks pelayanan perekaman KTP-el di Kabupaten Soppeng. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan perekaman KTP elektronik secara lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan.

Sejalan dengan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng”**

1.2 Tinjauan Teori

Efektivitas pada hakikatnya mengacu pada sejauh mana suatu organisasi, kegiatan ataupun suatu program berhasil mencapai tujuannya. Disebut efektif apabila telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas berarti keberhasilan atau kecukupan. “Efektif” adalah sebuah kata dasar, namun kata sifat untuk “efektif” adalah “efektivitas”. Kata “efektif” berarti “*effective*” dalam Bahasa Inggris, yang artinya “sukses” atau “melakukan sesuatu dengan baik”. Dengan kata lain, efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai.

Menurut Pasolong (2007:4) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan istilah ini digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan menurut Robbins (1994:85) dalam bukunya mendefinisikan efektivitas sebagai suatu tingkatan pencapaian tujuan atau sasarannya. Efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Richard M. Steers (1985:46) Efektivitas merupakan sejauh mana organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya atau mencapai semua sasaran.

Dari pendapat beberapa ahli diatas disimpulkan bahwa pengertian efektivitas adalah sejauh mana tujuan atau sasaran suatu organisasi atau kegiatan dapat tercapai dengan tepat waktu, sesuai rencana, berdampak positif dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

Menurut Duncan dalam Richard M. Steers (1985), pengukuran efektivitas dapat dilakukan melalui indikator pencapaian tujuan yang dimana keberhasilan adalah seluruh usaha untuk mencapai suatu tujuan harus dilihat sebagai suatu proses. Oleh karena itu, untuk memastikan tercapai tujuan akhir tersebut, dilakukan tahapan tahapan tertentu. Kemudian integrasi adalah ukuran kemampuan organisasi untuk bersosialisasi, mencapai konsensus, dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Serta adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungannya.

Efektivitas organisasi publik merujuk pada kemampuan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui penggunaan sumber daya secara tepat serta menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat. Drucker (1967) memandang efektivitas sebagai kemampuan organisasi melakukan hal yang benar, yaitu mencapai hasil utama yang relevan dengan tujuan strategis. Efektivitas tidak diukur dari banyaknya aktivitas, tetapi dari kontribusi nyata terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Kim S. Cameron (2010) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai konsep multidimensional yang tidak dapat diukur dengan satu indikator tunggal. Efektivitas mencakup ketercapaian tujuan, kemampuan memperoleh dan memanfaatkan sumber daya, efisiensi proses internal, kepuasan pemangku kepentingan, serta kemampuan organisasi menjaga keseimbangan antara fleksibilitas dan kontrol. Sedangkan Mark H. Moore (2013) menekankan bahwa efektivitas organisasi publik diukur dari kemampuannya menciptakan dan mempertahankan nilai publik. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan kinerja administratif, tetapi juga dengan manfaat sosial yang dihasilkan, legitimasi dan kepercayaan publik, serta kapasitas operasional organisasi. Organisasi publik dinilai efektif apabila mampu menghasilkan nilai yang diakui dan didukung oleh masyarakat.

Michael Quinn Patton (2008) memandang efektivitas dari perspektif evaluasi program yang berorientasi pada pemanfaatan. Efektivitas ditentukan oleh sejauh mana tujuan program tercapai dan hasil evaluasi digunakan dalam pengambilan keputusan. Program publik dinilai efektif apabila mampu beradaptasi dengan konteks, melibatkan pemangku kepentingan, dan menghasilkan dampak yang berkelanjutan. Lebih lanjut, Arlene G. Fink (2021) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian tujuan yang

tercermin dalam kualitas hasil, nilai manfaat bagi pemangku kepentingan, serta efisiensi proses pelaksanaan.

Menurut OECD (2019), efektivitas merupakan tingkat sejauh mana suatu kebijakan, program, berhasil mencapai tujuan dan hasil yang telah ditetapkan. Efektivitas menilai ketercapaian *outcome* yang diharapkan serta kontribusi kausal intervensi terhadap perubahan yang terjadi. Penilaian efektivitas tidak hanya berfokus pada hasil yang direncanakan, tetapi juga mencakup dampak yang tidak terduga, pemerataan manfaat bagi kelompok sasaran, serta bukti empiris yang menunjukkan adanya perubahan nyata.

Berdasarkan beberapa pandangan tersebut, efektivitas organisasi publik pada dasarnya merupakan tingkat keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan dan hasil yang telah ditetapkan melalui proses kerja yang tepat, penggunaan sumber daya yang optimal, serta penciptaan manfaat nyata bagi masyarakat. Efektivitas tidak hanya menilai ketercapaian target formal, tetapi juga kualitas hasil, nilai publik yang dihasilkan, legitimasi dan kepercayaan masyarakat, serta kemampuan organisasi beradaptasi.

Adapun Dimensi Efektivitas Organisasi Publik yang dikembangkan oleh Peter F. Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024), OECD (2019).

1. Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*)

Drucker (1967) menyatakan bahwa sebuah organisasi dikatakan efektif apabila mampu mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem tujuan yang jelas dan terukur. Sementara itu Cameron (2010) juga menegaskan bahwa pencapaian tujuan merupakan indikator pokok efektivitas organisasi, sehingga penilaian terhadap capaian program menjadi sangat relevan. Patton (2008) menambahkan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari keberhasilan mencapai *output*, tetapi terutama dari *outcome* berupa dampak nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini diperkuat oleh Fink (2024) yang menekankan bahwa *outcome* adalah hasil paling penting karena mengukur perubahan yang benar-benar terjadi di lingkungan masyarakat. OECD (2019) menegaskan pentingnya indikator kinerja yang terukur dalam setiap kegiatan organisasi untuk menjamin akuntabilitas dan transparansi, sehingga setiap program dapat dinilai tingkat keberhasilannya secara objektif.

2. Nilai dan Kepuasan Publik (*Public/Stakeholder Value*)

Cameron (2010) menyebut bahwa kepuasan pengguna layanan merupakan salah satu indikator paling penting dari efektivitas organisasi sektor publik, efektivitas dilihat dari sudut pandang pemangku kepentingan. Moore (2013) melalui konsep *public value* menegaskan bahwa organisasi publik dianggap bernilai ketika mampu memberikan manfaat nyata dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Moore juga menekankan bahwa nilai publik tercipta ketika layanan publik menghasilkan manfaat tambahan atau nilai tambah bagi penerima layanan. Selanjutnya, Fink (2024) menyoroti pentingnya memperhatikan aspirasi dan kebutuhan pemangku kepentingan karena efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh sejauh mana organisasi mampu merespon kebutuhan masyarakat.

3. Kapasitas dan Proses Internal (*Internal Capability & Process*)

Cameron (2010) efektivitas organisasi tidak hanya dilihat dari hasil akhir tetapi juga dari kualitas proses internal seperti koordinasi, komunikasi, dan efisiensi kerja. Komunikasi antarbagian yang baik serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan merupakan indikator penting efektivitas modern. Patton (2008) menjelaskan bahwa efektivitas suatu organisasi publik dapat dilihat dari kemampuannya menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, baik perubahan kebijakan, teknologi, maupun tuntutan masyarakat. Patton menekankan bahwa organisasi publik harus responsif terhadap dinamika baru, seperti digitalisasi pelayanan, perubahan peraturan, dan inovasi teknologi informasi.

4. Legimitasi dan Dukungan Publik (*Legitimacy & Support*)

Menurut Moore (2013), legitimasi publik merupakan syarat terciptanya nilai publik karena tanpa kepercayaan masyarakat, program pemerintah tidak akan memiliki otoritas moral maupun sosial. OECD (2019) memperkuat pandangan ini dengan menyebut bahwa tingkat kepercayaan masyarakat merupakan indikator kunci kualitas tata kelola pemerintahan. Dukungan dari pimpinan dan pemangku kepentingan, sebagaimana disampaikan Moore, juga merupakan bagian penting karena efektivitas program bergantung pada dukungan institusional dan politik. OECD (2019) menambahkan bahwa transparansi merupakan elemen mendasar tata kelola yang baik dan berpengaruh langsung terhadap kepercayaan publik, sehingga sikap terbuka terhadap informasi menjadi salah satu indikator penting efektivitas organisasi pemerintah.

5. Keberlanjutan dan Pembelajaran (*Sustainability & Learning*)

Patton (2008) menyatakan bahwa program yang efektif harus berkelanjutan dan terus dikembangkan berdasarkan hasil evaluasi. Program yang baik tidak berhenti pada implementasi awal, tetapi mampu dipertahankan dan dikembangkan. OECD (2019) mendukung pandangan ini dengan menekankan pentingnya mempertahankan program-program yang terbukti bermanfaat dan memastikan keberlanjutannya dalam jangka panjang. Fink (2024) menjelaskan bahwa organisasi yang efektif harus melakukan evaluasi rutin sebagai bagian dari siklus pembelajaran organisasi, yang bertujuan untuk menilai kinerja dan menentukan langkah perbaikan. Hasil evaluasi harus digunakan untuk meningkatkan kualitas kebijakan dan program secara sistematis.

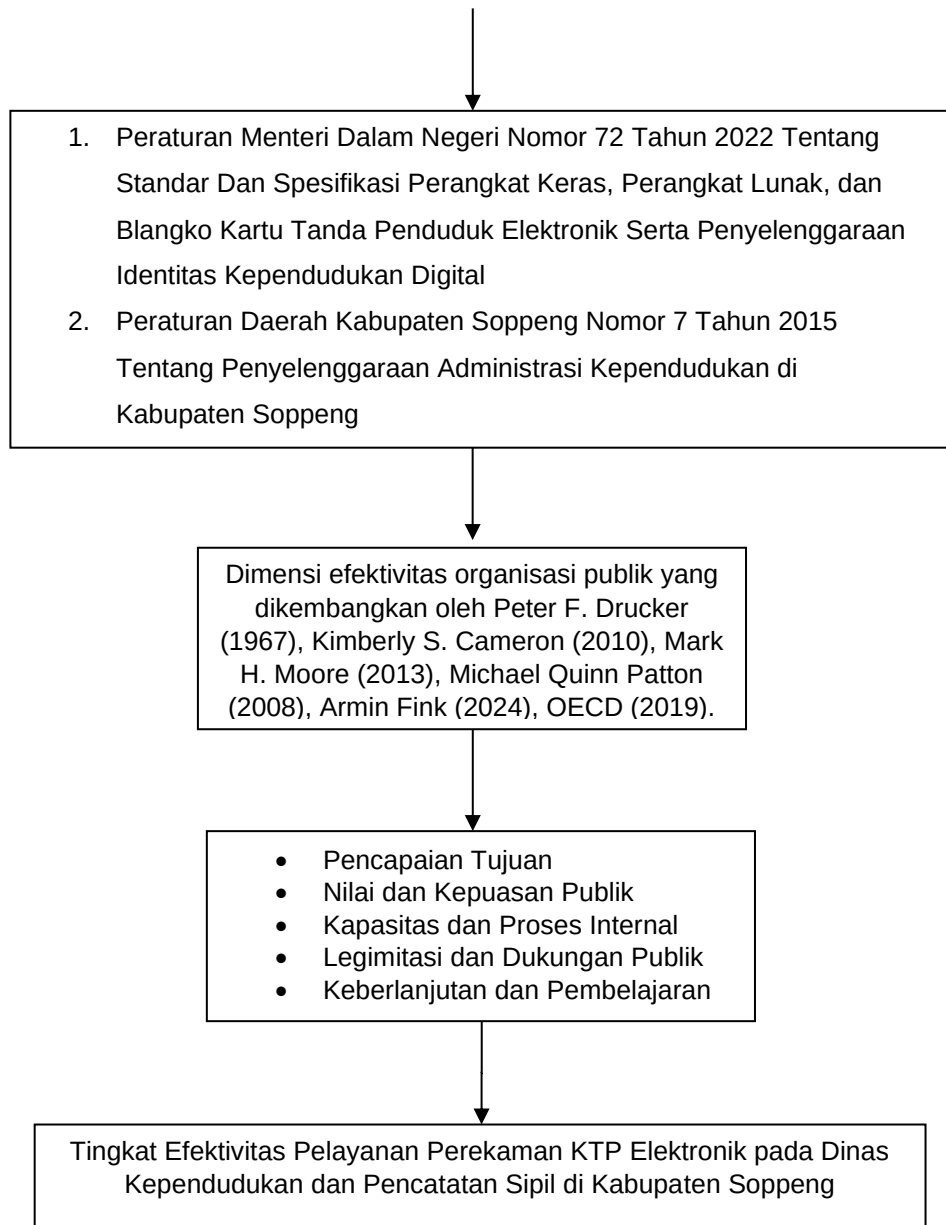
Untuk memudahkan penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, peneliti membuat kerangka berpikir sebagai panduan dalam pelaksanaan penelitian serta sebagai batasan agar tujuan penelitian dapat tercapai dengan baik. Menurut Sugiyono (2019:96), kerangka berpikir merupakan sintesis yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel yang diorganisir berdasarkan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Penelitian ini berangkat dari landasan normatif berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi penyelenggaraan KTP elektronik serta Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng Nomor 7 Tahun 2015 tentang administrasi kependudukan. Kedua regulasi tersebut menjadi pedoman dalam pelaksanaan pelayanan perekaman KTP elektronik sehingga pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar teknis, prosedur, dan ketentuan yang berlaku.

Untuk menilai sejauh mana pelayanan tersebut berjalan secara optimal, penelitian ini menggunakan dimensi efektivitas organisasi publik yang dikembangkan oleh Peter F. Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024), dan OECD (2019). Konsep ini memandang efektivitas sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari kualitas proses, manfaat yang dirasakan masyarakat, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dan berkembang. Oleh karena itu, pengukuran efektivitas dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan multidimensi yang bersifat komprehensif dan terukur.

Pengukuran efektivitas pelayanan perekaman KTP Elektronik dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, nilai dan kepuasan publik, kapasitas dan proses internal, legitimasi dan dukungan publik, serta keberlanjutan dan pembelajaran. Dimensi pencapaian tujuan digunakan untuk menilai ketercapaian target pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian. Dimensi nilai dan kepuasan publik mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dimensi kapasitas dan proses internal menilai kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, kelancaran proses pelayanan, serta kompetensi petugas. Dimensi legitimasi dan dukungan publik mengukur tingkat kepercayaan masyarakat, transparansi, serta keadilan dalam pelayanan. Dimensi keberlanjutan dan pembelajaran menilai kemampuan organisasi dalam melakukan evaluasi, perbaikan, dan inovasi secara berkelanjutan.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan membentuk gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pelayanan. Kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tercapainya target, tetapi juga oleh kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, kapasitas organisasi, tingkat kepercayaan publik, serta keberlanjutan program. Dengan demikian, kerangka berpikir ini digunakan untuk menjelaskan hubungan antara dasar pelaksanaan pelayanan, proses penyelenggaraan, dan hasil yang dicapai, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat efektivitas pelayanan perekaman KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.

Berikut gambaran kerangka berpikir yang digunakan oleh penulis pada penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng.



Sumber: Olahan Peneliti 2026

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana efektivitas pelayanan perekaman KTP El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng ditinjau dari lima dimensi efektivitas organisasi publik?

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

Untuk Mengetahui dan Mendeskripsikan Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng ditinjau dari lima dimensi efektivitas organisasi publik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan kontribusi pada pengembangan literatur administrasi publik mengenai efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori serta dimensi mengenai efektivitas organisasi publik dalam pelayanan, serta memperkaya data dan informasi yang dapat dijadikan referensi dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan perekaman KTP Elektronik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah dalam pengembangan teori efektivitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintah daerah.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan wawasan bagi peneliti serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perekaman KTP Elektronik. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan, sehingga ke depan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Creswell (2018), penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui data numerik yang dianalisis secara statistik. Tujuan utama penelitian kuantitatif adalah untuk menggambarkan, menjelaskan, dan memprediksi fenomena yang terjadi dengan menggunakan alat ukur yang terstandar, sehingga hasilnya dapat diuji secara empiris dan objektif. Pendekatan ini digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan perekaman KTP elektronik berdasarkan lima dimensi organisasi publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten soppeng secara sistematis dan terukur.

2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian survei. Menurut Creswell (2012), penelitian survei merupakan prosedur penelitian kuantitatif yang dilakukan untuk memperoleh dan mendeskripsikan sikap, pandangan, perilaku, serta karakteristik suatu populasi melalui pengumpulan data dari sampel yang mewakilinya. Jenis survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross-sectional survey design*, yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu tertentu dari responden atau sampel penelitian. Penelitian survei digunakan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena yang sedang terjadi berdasarkan data yang dikumpulkan dari masyarakat.

Pemilihan desain *cross-sectional survey* dalam penelitian ini dianggap tepat karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perekaman KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng berdasarkan persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Desain ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran faktual mengenai efektivitas pelayanan publik.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu atau objek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi fokus dalam sebuah penelitian. Menurut Creswell (2018), populasi merupakan sekelompok individu atau unit yang memiliki satu atau lebih karakteristik yang sama dan menjadi sasaran dari mana peneliti menarik kesimpulan atau generalisasi hasil penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Soppeng yang telah memiliki KTP elektronik. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng tahun 2024, jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman dan kepemilikan KTP elektronik tercatat sebanyak 186.743 orang. Dengan demikian, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 186.743 jiwa pemilik KTP elektronik di Kabupaten Soppeng.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Soppeng yang telah memiliki KTP elektronik. Jumlah populasi pemilik KTP elektronik di Kabupaten Soppeng yaitu sebanyak 186.743 orang berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng tahun 2024.

Sistem penarikan sampling yang digunakan adalah *Quota sampling* adalah teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* yang menetapkan jumlah atau kuota responden dari kelompok tertentu dalam populasi. Dalam penelitian ini, *quota sampling* digunakan dengan menjadikan jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP elektronik di Kabupaten Soppeng sebagai dasar dalam menentukan kuota sampel. Kabupaten Soppeng terdiri dari 8 kecamatan dengan jumlah perekaman KTP-el yang berbeda-beda, maka setiap kecamatan diberikan kuota sampel secara proporsional sesuai jumlah masyarakat yang melakukan perekaman di wilayah tersebut. Dengan cara ini, seluruh kecamatan tetap terwakili, serta tidak ada kecamatan yang terabaikan dan sampel yang diperoleh mencerminkan kondisi pelayanan perekaman KTP-el secara merata di Kabupaten Soppeng.

Dalam menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = error level (tingkat kesalahan) tingkat kesalahan yang digunakan yakni 10%.

Diketahui:

$N = 186.743$

$e = 0,1$

$$n = \frac{186.743}{1 + (186.743) (0,1)^2}$$

$$n = \frac{186.743}{1 + (186.743) (0,01)}$$

$$n = \frac{186.743}{1 + 1.867,43}$$

$$n = \frac{186.743}{1.868,43}$$

$$n = 99,9$$

Maka n dibulatkan menjadi 100, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pemilik KTP elektronik di Kabupaten Soppeng.

2.3.2 Operasional Variabel

Untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, maka peneliti menggunakan dimensi efektivitas organisasi publik yang dikembangkan oleh Peter Ferdinand Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024) dan OECD (2019).

Tabel 2. 1 Operasional Variabel Efektivitas Organisasi Publik yang dikembangkan oleh Peter Ferdinand Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024) dan OECD (2019).

Variabel	Dimensi	Pernyataan
Variabel Efektivitas Organisasi Publik yang dikembangkan oleh Peter Ferdinand Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024) dan OECD (2019).	Pencapaian Tujuan	1. Seberapa efektif kemampuan petugas melayani pemohon meskipun jumlah warga yang datang cukup banyak 2. Seberapa efektif pencapaian target harian jumlah perekaman KTP-el di Disdukcapil 3. Seberapa efektif pelayanan perekaman dalam mengantisipasi penundaan saat terjadi gangguan teknis (jaringan lambat) 4. Seberapa efektif kecepatan penggunaan KTP-el hasil perekaman untuk keperluan administrasi segera (BPJS, Bank, dll) 5. Seberapa efektif proses perekaman KTP-el dalam mempermudah pengurusan layanan publik lainnya (tanpa bolak-balik) 6. Seberapa efektif hasil pelayanan KTP-el dalam membantu warga

		mendapatkan akses layanan publik secara cepat 7. Seberapa efektif penjelasan petugas mengenai tujuan dan manfaat perekaman kepada warga yang belum memahami 8. Seberapa efektif pemahaman petugas mengenai tindakan yang harus dilakukan pada setiap tahapan pelayanan 9. Seberapa efektif petugas dalam menjelaskan alur prosedur perekaman sebelum pelayanan dimulai 10. Seberapa efektif kepatuhan petugas terhadap SOP, termasuk ketepatan waktu penyelesaian perekaman 11. Seberapa efektif pemenuhan indikator keberhasilan (kuota harian) meskipun dalam kondisi pelayanan yang padat 12. Seberapa efektif penerapan prosedur pelayanan yang jelas dan konsisten bagi seluruh pemohon
	Nilai dan Kepuasan Publik	13. Seberapa efektif kecepatan pelayanan perekaman KTP-el dalam memenuhi harapan dan kepuasan Anda 14. Seberapa efektif sikap petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah dan tidak membedakan (non-diskriminatif) 15. Seberapa efektif manajemen waktu pelayanan sehingga durasi tunggu terasa wajar dan tidak terlalu lama 16. Seberapa efektif struktur proses perekaman KTP-el dalam membantu Anda menghemat waktu 17. Seberapa efektif pelayanan KTP-el dalam memberikan rasa kepastian pengurusan administrasi kependudukan 18. Seberapa efektif layanan perekaman dalam menghindari hambatan

		administrasi yang sebelumnya sering dialami 19. Seberapa efektif bantuan yang diberikan petugas kepada masyarakat yang mengalami kesulitan saat proses perekaman 20. Seberapa efektif respon petugas dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan warga dengan baik 21. Seberapa efektif pemberian prioritas pelayanan kepada warga yang membutuhkan (seperti penyandang disabilitas) 22. Seberapa efektif penataan alur proses perekaman KTP-el dibandingkan jenis pelayanan lain yang pernah dialami 23. Seberapa efektif kualitas tambahan (ketepatan antrean, sistem panggil, kejelasan alur) dalam memudahkan layanan 24. Seberapa efektif penataan ruang pelayanan dalam menciptakan lingkungan yang tertib, nyaman, dan kondusif
	Kapasitas dan Proses Internal	25. Seberapa efektif proses perekaman KTP-el dalam hal kecepatan dan ketiadaan birokrasi yang berbelit-belit 26. Seberapa efektif kelancaran proses perekaman dalam meminimalisir kendala teknis (jaringan error/alat rusak) 27. Seberapa efektif desain alur pelayanan perekaman agar mudah diikuti oleh masyarakat umum 28. Seberapa efektif komunikasi antarpetugas saat menangani kendala teknis di lapangan 29. Seberapa efektif koordinasi antarpetugas agar pelayanan tetap berjalan lancar tanpa penundaan 30. Seberapa efektif kerjasama petugas dalam saling membantu ketika menghadapi kendala pelayanan

		31. Seberapa efektif kemampuan teknis petugas dalam mengoperasikan alat perekaman (scanner, kamera, sidik jari) 32. Seberapa efektif kecepatan penyesuaian diri petugas ketika terjadi pembaruan sistem perekaman 33. Seberapa efektif penguasaan petugas terhadap penggunaan aplikasi dan sistem digital terkait KTP-el 34. Seberapa efektif ketersediaan dan fungsi peralatan perekaman (komputer, scanner, sidik jari) dalam mendukung layanan 35. Seberapa efektif jumlah petugas yang tersedia dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat yang datang melapor 36. Seberapa efektif pemanfaatan sarana prasarana (kursi, mesin antrean, AC, listrik) secara optimal tanpa pemborosan
	Legimitasi dan Dukungan Publik	37. Seberapa efektif jaminan keamanan data pribadi Anda selama proses perekaman berlangsung 38. Seberapa efektif petugas dalam menunjukkan kejujuran dan profesionalisme kerja selama melayani 39. Seberapa efektif penerapan aturan pelayanan yang adil tanpa adanya praktik diskriminasi 40. Seberapa efektif dukungan pimpinan dalam memastikan pelayanan KTP-el berjalan lancar 41. Seberapa efektif arahan rutin dari pimpinan kepada petugas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan 42. Seberapa efektif tindak lanjut pimpinan terhadap keluhan masyarakat terkait pelayanan

		43. Seberapa efektif penyebaran informasi mengenai persyaratan perekaman agar mudah ditemukan masyarakat 44. Seberapa efektif transparansi informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan kepada pemohon 45. Seberapa efektif sosialisasi informasi bahwa perekaman KTP-el tidak dipungut biaya (gratis) 46. Seberapa efektif peran lembaga pengawas dalam memeriksa kualitas pelayanan perekaman KTP-el 47. Seberapa efektif pemanfaatan masukan dari lembaga pengawas untuk memperbaiki pelayanan 48. Seberapa efektif kehadiran lembaga pengawas dalam memastikan pelayanan dilakukan sesuai aturan
	Keberlanjutan dan Pembelajaran	49. Seberapa efektif upaya mempertahankan standar pelayanan KTP-el yang sudah dinilai baik hingga saat ini 50. Seberapa efektif upaya peningkatan program pelayanan agar terus sesuai dengan kebutuhan masyarakat 51. Seberapa efektif pelaksanaan perbaikan rutin agar pelayanan tetap berjalan lancar 52. Seberapa efektif evaluasi berkala yang dilakukan petugas terhadap kendala teknis (jaringan dan alat) 53. Seberapa efektif evaluasi rutin yang dilakukan Dinas terhadap pelayanan perekaman KTP-el secara menyeluruh 54. Seberapa efektif perbaikan yang dilakukan segera ketika ditemukan kekurangan dalam proses pelayanan 55. Seberapa efektif penggunaan masukan masyarakat sebagai dasar untuk memperbaiki pelayanan

		56. Seberapa efektif pembaruan prosedur pelayanan yang didasarkan pada hasil monitoring 57. Seberapa efektif pemanfaatan teknologi digital yang lebih modern dalam pelayanan perekaman KTP-el 58. Seberapa efektif penerapan inovasi (seperti pendaftaran online) dalam mengurangi antrean 59. Seberapa efektif penerimaan ide-ide baru oleh petugas untuk memperbaiki proses pelayanan
--	--	--

2.3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengukur variabel. Instrumen penelitian adalah alat atau perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu studi. Instrument ini dapat berupa kuesioner, tes, wawancara atau perangkat lain yang digunakan untuk mengumpulkan data numerik (Creswell 2018). Penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen penelitian. Menurut (Sugiyono 2013) kuesioner atau angket merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner atau angket sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner dipilih karena mampu mengukur tingkat Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik berdasarkan Dimensi Efektivitas Organisasi Publik yang dikembangkan oleh Peter Ferdinand Drucker (1967), Kimberly S. Cameron (2010), Mark H. Moore (2013), Michael Quinn Patton (2008), Armin Fink (2024) dan OECD (2019).

2.3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk mengambil, merekam, dan menyusun informasi yang relevan dengan tujuan penelitian agar dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah, mengukur variabel, dan menguji hipotesis. Dalam penelitian kuantitatif terdapat berbagai macam metode pengumpulan data, namun pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode survey dengan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Sehingga dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Metode pengambilan data penelitian ini menggunakan Kuesioner. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari responden melalui serangkaian pernyataan yang harus dijawab secara lengkap. Instrumen ini akan dikembalikan kepada peneliti setelah selesai diisi oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, di mana setiap pernyataan disertai dengan beberapa pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Pilihan jawaban tersebut disusun menggunakan skala Likert lima poin untuk mengukur kecenderungan atau sikap responden terhadap topik yang diteliti. Pendekatan ini memudahkan proses kuantifikasi data dan

memungkinkan analisis yang lebih terarah guna menjawab permasalahan penelitian.

2. Dokumentasi

Menurut Creswell (2014), dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi berbentuk teks, arsip, atau catatan tertulis yang telah tersedia sebelumnya, baik dari lembaga maupun individu. Metode ini berfungsi melengkapi dan memperkuat data utama yang diperoleh melalui survei atau observasi lapangan. Dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan perekaman KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung.

2.3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang diterapkan menggunakan teknik statistik deskriptif. Teknik ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang diperoleh dari responden melalui instrumen kuesioner mengenai efektivitas pelayanan perekaman KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Statistik deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bermaksud melakukan generalisasi yang bersifat luas ataupun menguji hubungan kausal antarvariabel, melainkan hanya untuk memberikan gambaran empiris sebagaimana adanya terkait persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan perekaman KTP Elektronik.

Menurut Sugiyono (2017), statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa dimaksudkan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan melalui perhitungan frekuensi, persentase, dan skor rata-rata untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perekaman KTP Elektronik berdasarkan lima dimensi efektivitas organisasi publik.

Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel frekuensi yaitu:

$$P = F/n \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah responden

Menurut Sugiyono (2019), instrumen penelitian yang digunakan untuk memperoleh data primer dapat berupa kuesioner yang disusun menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan. Setiap jawaban responden diberikan skor tertentu yang menunjukkan tingkat persetujuan mereka, sehingga penjumlahan skor tersebut dapat digunakan untuk mengukur indikator maupun variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan skala Likert untuk memperoleh data mengenai efektivitas

pelayanan perekaman KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Adapun skor setiap pilihan jawaban pada instrumen kuesioner disajikan pada tabel berikutnya.

Tabel 2. 2 Skala Likert Pengukuran Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik

NO	Ukuran Responden	Kode	Skor
1.	Sangat Efektif	SE	4
2.	Efektif	E	3
3.	Kurang Efektif	KE	2
4.	Tidak Efektif	TE	1

Sumber: Sugiyono 2019

Dalam penelitian kuantitatif, deskripsi data dianalisis berdasarkan perhitungan frekuensi terhadap skor dari setiap alternatif jawaban pada kuesioner. Selanjutnya, diperoleh nilai persentase dan skor rata-rata (mean) jawaban responden pada setiap indikator penelitian. Untuk menginterpretasikan nilai rata-rata (mean) efektivitas pelayanan perekaman KTP Elektronik tersebut, digunakan interval penafsiran yang diperoleh melalui perhitungan interval kelas berdasarkan skor tertinggi dan skor terendah pada skala likert empat tingkat, sebagai berikut

Tabel 2. 3 Interpretasi Pengukuran Efektivitas Pelayanan Perekaman KTP Elektronik

No	Rentang Skor	Kategori
1	3,26 – 4,00	Sangat Efektif
2	2,51 – 3,25	Efektif
3	1,76 – 2,50	Kurang Efektif
4	1,00 – 1,75	Tidak Efektif

Sumber: Olahan Peneliti 2026