

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang, pemerintah memiliki kewajiban vital untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduknya. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik, yang meliputi barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan profesional memiliki dampak positif, pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara profesional. Oleh karena itu, organisasi pemerintah perlu menyediakan pelayanan publik yang prima. Standar pelayanan publik yang tinggi menunjukkan keberhasilan pelaksanaannya. Pemenuhan kebutuhan dasar akan barang, jasa, dan pengelolaan yang sejalan dengan hak asasi setiap orang merupakan tujuan pelayanan publik. Pegawai yang kompeten harus memenuhi tanggung jawabnya sebagai abdi negara agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Masyarakat mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang memenuhi kriteria mutu yang ditetapkan.

Pelayanan publik adalah inisiatif yang diambil oleh organisasi atau individu dalam suatu birokrasi untuk membantu masyarakat umum mencapai tujuan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang disediakan pemerintah adalah administrasi kependudukan. Berbagai tugas untuk mengatur dan mengendalikan catatan dan data kependudukan termasuk dalam administrasi kependudukan. Ini mencakup pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan data administrasi kependudukan, dan penerapan hasilnya untuk penyediaan layanan publik serta pertumbuhan industri lainnya.

Penyediaan layanan kependudukan dan status kewarganegaraan melalui layanan publik seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran merupakan salah satu tanggung jawab utama administrasi kependudukan dan kewarganegaraan. Mereka yang memenuhi kriteria tertentu wajib memiliki akta kelahiran, KK, dan KTP. Tanpa layanan ini, berkomunikasi dan berbisnis dengan orang lain menjadi sulit. Oleh karena itu, dibutuhkan tenaga ahli birokrasi yang kompeten untuk menjalankan proses mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Akses masyarakat terhadap layanan merupakan tanggung jawab pemerintah. Namun, layanan ini seringkali tidak memenuhi harapan oleh karena itu, pegawai harus memenuhi komitmennya untuk memberikan layanan terbaik. Salah satu masalah yang terkadang dapat membahayakan profesionalisme pegawai adalah kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang tidak memadai untuk jenis dan sifat tugasnya. Pegawai yang menjalankan tugasnya tanpa mematuhi kebijakan dan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan juga

merupakan masalah lain. Masyarakat mengharapkan perlakuan yang adil, jujur, dan setara karena mereka adalah pelanggan layanan. Pegawai harus melaksanakan tanggung jawab dan tugasnya secara profesional.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintahan, khususnya di tingkat daerah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, akta kelahiran, dan surat pindah. Kualitas pelayanan administrasi yang baik akan mencerminkan responsivitas dan tanggung jawab pemerintah terhadap kebutuhan dasar warganya.

Menurut Sinambela (2016:5), pelayanan publik adalah "segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat." Oleh karena itu, persepsi masyarakat sebagai penerima layanan sangat penting untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan.

Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan. Kecamatan Ngrayun, yang berada di wilayah selatan Kabupaten Ponorogo, memiliki tantangan geografis tersendiri karena sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perbukitan. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi akses dan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakatnya.

Sebagaimana dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan ditentukan oleh lima

dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Apabila layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan terhadap institusi pemerintahan.

Hasil studi yang dilakukan oleh Lestari & Nugroho (2020) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di beberapa kecamatan di Jawa Timur masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, serta rendahnya daya tanggap petugas terhadap keluhan masyarakat. Hal ini menunjukkan pentingnya mengevaluasi kualitas pelayanan dari perspektif masyarakat agar dapat ditemukan solusi yang tepat.

Dengan mempertimbangkan hal-hal tersebut, penelitian ini berupaya untuk menggali dan menganalisis bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan publik di wilayah tersebut.

Memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk, sesuai dengan hak dasar mereka atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dapat didefinisikan sebagai pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah, namun permasalahan pelayanan publik seringkali disebabkan oleh

kegagalan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan menyediakan apa yang mereka butuhkan. Tanggung jawab utama pemerintah adalah melayani masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik, baik instansi pemerintah, badan usaha milik negara, maupun badan hukum yang dibentuk berdasarkan undang-undang, bertugas menyelenggarakan penyelenggaraan pemerintahan, barang, dan jasa pemerintahan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009.

Seringkali, masalah dalam pelayanan pemerintah kepada masyarakat mencerminkan ketidakpuasan, seperti ketidaksopanan, prosedur yang rumit, keterlambatan dalam pelayanan, dan fasilitas yang kurang memadai. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan kualitas layanan pemerintah, yang jauh dari harapan mereka.

Salah satu kabupaten di Kabupaten Ponorogo yang menawarkan layanan publik terkait administrasi kependudukan adalah Kecamatan Ngrayun. Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan layanan-layanan yang disarankan seperti akta kelahiran, akta nikah, akta tanah, dan akta kematian merupakan contoh layanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Ngrayun.

Berdasarkan asesmen awal, layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngrayun berkualitas buruk. Warga kesulitan mengurus dokumen

administrasi kependudukan karena banyak yang tidak yakin apa yang harus dibawa. Banyak yang belum memenuhi semua persyaratan, terbukti dari banyaknya warga yang belum melengkapi persyaratan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Hal ini disebabkan oleh kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Hal ini secara tidak langsung menghambat proses pengajuan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK), yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai “PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN NGRAYUN, KABUPATEN PONOROGO”

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini akan memfokuskan pada pokok bahasan pertanyaan yaitu, Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan teori dan analisis di bidangnya untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang. Hal ini akan meningkatkan pemahaman kita tentang topik yang diteliti dan memperkaya literatur ilmiah.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Peneliti:

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dalam bidang ilmu pemerintahan dan memberikan masukan yang berharga bagi mahasiswa ilmu pemerintah untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi dunia profesional.

b. Bagi Kecamatan Ngrayun Kabupaten Ponorogo:

Hasil penelitian dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang berharga bagi Kecamatan Ngrayun dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Diharapkan dapat membantu dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang disediakan kepada masyarakat.

E. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan pemahaman, istilah-istilah dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan perspektif tertentu terhadap fenomena, persepsi masyarakat adalah perspektif tentang masalah. Karena persepsi memainkan peran penting dalam proses penilaian peristiwa, persepsi sangat mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku. Tidak mengherankan bahwa pendapat atau persepsi yang berbeda-beda timbul karena manusia adalah makhluk sosial yang memiliki pendapat dan perspektif mereka sendiri tentang suatu hal. Teori sosiologi mendukung persepsi masyarakat. Schmitt mencetuskan teori ini, yang menyatakan bahwa persepsi adalah faktor yang memengaruhi tindakan seseorang atau kelompok orang ketika berinteraksi dengan sesuatu di luar diri mereka sendiri. Menurut teori sosiologi, persepsi adalah proses kognitif yang dilakukan oleh setiap orang ketika mereka memahami informasi tentang lingkungannya. Informasi ini diperoleh melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan pengalaman, dan bukan merupakan catatan langsung dari keadaan sebenarnya.
2. Kualitas pelayanan mengacu pada bagaimana suatu layanan dinilai oleh pelanggan dan seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan mereka. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan dan loyalitas merek, serta dapat menjadi penentu keunggulan kompetitif. Bisnis perlu memberikan layanan terbaik untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Meningkatkan loyalitas pelanggan, mempererat hubungan antara bisnis dan pelanggan, serta mendorong rekomendasi positif dari mulut ke mulut untuk bisnis hanyalah beberapa

keuntungan dari kepuasan pelanggan. Semua layanan yang diterima pelanggan saat menggunakan jasa suatu bisnis dianggap berkualitas tinggi.

3. Pengorganisasian dan pengendalian distribusi data dan catatan kependudukan dikenal sebagai administrasi kependudukan. Hal ini dicapai dengan mengelola data administrasi kependudukan, pencatatan sipil, registrasi penduduk, dan memanfaatkan hasilnya untuk layanan publik dan pertumbuhan industri lainnya. SP Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama dua orang atau lebih secara rasional untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk membantu masyarakat umum mengidentifikasi seseorang atau komunitas.
4. Menurut Kurniawan, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan yang memenuhi kebutuhan orang atau kelompok yang berkepentingan terhadap perusahaan dengan tetap mematuhi norma dan pedoman yang ditetapkan.
5. Bidang administrasi kependudukan akan memberikan dampak positif bagi efisiensi dan efektivitas pemerintahan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik.

F. Landasan Teori

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses yang digunakan individu untuk memahami, menafsirkan, dan memberikan makna terhadap rangsangan dari lingkungan.

Dalam konteks pelayanan publik, persepsi masyarakat menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi kinerja layanan pemerintah.

Menurut Robbins (2006:134), persepsi adalah “a process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment”. Artinya, persepsi tidak selalu mencerminkan realitas objektif, karena setiap individu dapat menafsirkan situasi secara berbeda tergantung pada pengalaman, harapan, dan latar belakangnya.

Dalam kajian pelayanan publik, teori persepsi sering dikaitkan dengan kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan masyarakat. Salah satu model yang terkenal adalah model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan melalui lima dimensi utama:

- a) Tangibles – Bukti fisik layanan (fasilitas, peralatan, penampilan petugas).
- b) Reliability – Keandalan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan.
- c) Responsiveness – Kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu masyarakat.
- d) Assurance – Jaminan keamanan dan kompetensi petugas.
- e) Empathy – Kepedulian dan perhatian individual terhadap masyarakat.

Persepsi juga dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, seperti:

- Internal: pengetahuan, pengalaman, motivasi, dan sikap individu.

- Eksternal: situasi sosial, media, interaksi dengan lingkungan, dan pelayanan yang diterima.

Menurut Walgito (2004:70), “Persepsi adalah suatu proses yang terjadi dalam diri individu, yang dimulai dari pengamatan terhadap objek melalui indera, kemudian informasi tersebut diorganisir dan ditafsirkan.” Hal ini menunjukkan bahwa persepsi bersifat subjektif dan dapat dipengaruhi oleh konteks sosial serta kondisi psikologis seseorang.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu komponen krusial dalam upaya memuaskan pelanggan dan sudah menjadi keharusan yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena kualitas individu atau organisasi tercermin dari jenis pelayanan yang diberikan. Menurut Hardiyansah (2011), pelayanan dapat diinterpretasikan sebagai aktivitas yang membantu, menyiapkan, dan mengurus barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan mencakup semua aspek kehidupan berorganisasi dalam masyarakat dan merupakan serangkaian tugas rutin yang berkelanjutan. Sasaran pendekatan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan penyedia dan penerima layanan.

Dalam penelitian Poltak Sinambela, dkk. (2011), Kotler mendefinisikan jasa sebagai setiap kegiatan yang menghasilkan keuntungan bagi suatu kelompok atau unit dan memberikan kebahagiaan, sekalipun hasil tersebut tidak secara langsung berhubungan dengan produk fisik tertentu.

Menurut sudut pandang yang berbeda tentang pelayanan, sebagaimana dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006) dari Gronross, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang tidak dapat dilihat secara fisik (dapat disentuh) yang terjadi melalui interaksi antara pelanggan dengan staf atau komponen lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Layanan sebagaimana beberapa definisi, adalah aktivitas yang dialami melalui komunikasi antara penerima dan penyedia layanan, yang difasilitasi oleh kerangka kerja perusahaan atau organisasi..

3. Pelayanan Publik

Filosofi administrasi publik menyatakan bahwa dua tugas utama pemerintah adalah pelayanan dan regulasi. Keberhasilan pemerintah dan kinerja birokrasi diukur dari pelayanan publik. Pelayanan publik dipandang sebagai motivator utama oleh semua pemangku kepentingan dalam keberhasilan administrasi. Banyak konsep pelayanan publik telah diusulkan oleh para ahli, masing-masing dengan sudut pandang dan metode pemecahan masalah yang unik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah:

Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah adalah badan usaha yang menyelenggarakan segala bentuk pelayanan melalui badan usaha milik pemerintah pusat, daerah, dan/atau daerah dalam bentuk barang

dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi ketentuan perundang-undangan.

Namun sesuai dengan UU No. 25/2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1, yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau dukungan administratif dari penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang diamanatkan konstitusi kepada masyarakat. Dua pemangku kepentingan utama terlibat dalam pelayanan publik: pemerintah, yang menyediakan barang dan jasa, dan masyarakat umum, yang memanfaatkan barang dan jasa tersebut. Pelayanan publik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan mematuhi persyaratan hukum.

Kotler menegaskan bahwa pelayanan publik pada hakikatnya adalah kegiatan atau keuntungan yang tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak menimbulkan kepemilikan (*un-ownership*) (Fandy, 2011).

Selain itu, penyediaan atau pengorganisasian sesuatu yang sebelumnya tidak ada, tetapi telah berkembang menjadi kebutuhan publik yang selalu diperjuangkan, merupakan bagian dari proses tindakan yang membentuk pelayanan publik. Penyediaan atau pengorganisasian kebutuhan ini harus

menjadi prioritas utama dalam proses penetapan agenda pemerintah karena merupakan kepentingan yang tak terelakkan (Rusli, 2013).

Nonrivalri, atau ketidakmampuan untuk mencegah pihak lain menggunakan produk dan layanan yang sama, merupakan ciri dari pembelian dan penyediaan barang dan jasa (Sinambela, 2007). Ibrahim berpendapat bahwa untuk menyediakan layanan publik bagi masyarakat luas, pemerintah harus menganut paradigma yang berorientasi pada pelanggan, yang berfokus pada kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai hal ini, pemerintah harus menyiapkan semua perangkat yang diperlukan untuk menerapkan paradigma ini secara metodis, mulai dari dampak dan hasil input-proses-output. Pelayanan publik yang jelas, konsisten, responsif, aman, dan simpatik akan menjadi hasil dari hal ini.

Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, tingkat kehidupan masyarakat terus meningkat, yang menunjukkan empowering masyarakat (Thoha, 2010).

Karena penyediaan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk memenuhi berbagai tuntutan informasi pengguna layanan, upaya akan dilakukan untuk memenuhi preferensi dan harapan mereka.

Pengguna layanan tersebut, terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu:

1. *Expective service* (Layanan yang diharapkan)" dan

2. *Perceived service* (Layanan yang diterima),

G. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, indikator-indikator ini adalah: Definisi operasional adalah uraian konsep yang telah disusun dalam bentuk indikator untuk lebih memudahkan oprasionalisasi peneletian.

1. Kualitas pelayanan administrasi penduduk Kabupaten Ponorogo, yang meliputi:
 - a) Petugas kecamatan mampu memahami SOP pelayanan publik.
 - b) Pengaduan masyarakat dapat ditangani oleh staf kecamatan.
 - c) Meningkatkan kinerja pelayanan melalui inovasi pelayanan.
 - d) Dalam pendataan masyarakat, 5S, dan layanan penjangkauan.
 - e) Layanan terpadu melalui program inovasi.

H. Metode Penelitian

Data yang lengkap diperlukan saat melakukan penelitian untuk membahas setiap topik penelitian. Oleh karena itu, metode yang digunakan :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Menurut Djam'an Satori, Denzin, dan Lincoln, penelitian kualitatif didefinisikan sebagai studi yang menggunakan konteks ilmiah dan menafsirkan fenologi dengan menerapkan pengumpulan data relevan dan metode analitik yang berasal dari skenario dunia nyata. Penelitian kualitatif menggunakan kata-kata untuk menggambarkan realitas guna mengungkap kondisi sosial tertentu.

2. Lokasi Penelitian

Kecamatan Ngrayun di Kabupaten Ponorogo menjadi lokasi penelitian. Pertama, sebagaimana halnya di wilayah yang akan saya teliti, saya ingin menunjukkan kualitas layanan administrasi kependudukan yang berkaitan dengan pejabat birokrasi. Kedua, penelitian ini mudah dilakukan karena saya tinggal di Kabupaten Ponorogo.

3. Penentuan Informan

Pengambilan sampel purposif adalah pendekatan pengambilan sampel sumber data yang didasarkan pada faktor-faktor tertentu, menurut Sugianto dalam bukunya *Understanding Qualitative Research*. Dalam penelitian ini, informan dipilih menggunakan metode ini. Peneliti memilih informan penelitian karena mereka dianggap paling memenuhi syarat untuk menyediakan data yang dibutuhkan (Sugianto, 2012). Orang-orang yang dianggap paling mengetahui apa yang dituntut dari mereka atau yang mungkin memiliki wewenang untuk mempermudah penyelidikan objek atau situasi sosial yang diteliti termasuk dalam pertimbangan khusus ini.

Subjek penelitian adalah orang yang dapat memahami dan menguasai secara valid dapat memberikan data atau informasi sekaligus bahan sesuai dengan yang di teliti. Subyek yang dimaksud disini adalah:

Kepala bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	: 1 orang
Staf Pegawai	: 2 orang
Masyarakat	: 20 orang
Data Nama Informan :	

NO	NAMA	ALAMAT
1	MISJANTO	DESA BAOSAN KIDUL
2	ANDRI	DESA GEDANGAN
3	BOIMAN SUSANTO	DESA TEMON
4	SULASNO	DESA NGRAYUN
5	MARJI	DESA SENDANG
6	SUPENO	DESA BINADE
7	HERI RISDIANTO	DESA CEPOKO
8	NURUL	DESA MRAYAN
9	SUWITO	DESA BAOSAN LOR
10	SUTADI	DESA TEMON
11	AMBAR DIAN	DESA WONODADI
12	KATIMIN	DESA SELUR
13	FINANDA DWI	DESA NGRAYUN
14	PURWADI	DESA NGRAYUN
15	WINDOKO	DESA SELUR
16	EKA SRI RAHAYU	DESA CEPOKO
17	LUFI DIAH	DESA BAOSAN KIDUL

18	TUTIK	DESA BINADE
19	SUYADI	DESA SENDANG
20	SUMARI	DESA NGRAYUN
21	SUYANTO	DESA BAOSAN LOR
22	PESAN HARIANTO	DESA GEDANGAN

4. Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Lexy Moelong (Moleong, 2008), kata-kata dan tindakan orang yang dilihat selama wawancara adalah sumber data utama. Peneliti menggunakan sumber data primer, yang terdiri dari kata-kata yang diperoleh dari informan atau orang yang melakukan wawancara. Karena mereka berhadapan langsung dengan sumber yang dianggap mewakili dan memahami apa yang diteliti, peneliti berharap dapat mendapatkan informasi yang lebih lengkap.

b. Data Sekunder

Sumber data di luar kata kata dan tindakan sering disebut sebagai sumber data sekunder dalam penelitian kualitatif, meskipun sumber data ini sangat penting untuk penelitian. Data data statistik serta sumber tertulis foto dokumen adalah sumber data sekunder tambahan. Untuk mendapatkan data penelitian yang valid, peneliti melakukan kegiatan

terjun lapangan untuk melihat, mengamati, dan menentukan kebenaran data dan fakta tentang subjek penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi langsung adalah teknik pengumpulan data yang hanya mengandalkan penglihatan dan tidak memerlukan instrumen tradisional tambahan. Tujuan observasi ini adalah memberikan peneliti pandangan langsung mengenai kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatapmuka, mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan keterangan.

Penelitian sering menggunakan wawancara lisan untuk mendapatkan informasi tambahan dari pakar yang dapat menjawab pertanyaan penelitian, dengan satu orang atau lebih di lokasi tertentu.

c. Dokumentasi

Penulis mencari informasi yang relevan dari berbagai sumber, termasuk dokumen tertulis, peraturan perundangan, arsip, catatan, agenda, dan sumber lainnya yang terkait dengan penelitian.

6. Teknik Analisa Data

Setelah data dikumpulkan dan dimiliki oleh penulis, langkah selanjutnya adalah olahan dan analisis data. Bagian penting dari suatu penelitian adalah analisis data, yang mengungkapkan temuan penelitian. Menurut Singarimbun, tujuan analisis data adalah proses menyederhanakan data menjadi format yang lebih mudah dibaca dan dipahami.

Adapun teknik analisa data yang kami gunakan dalam hal ini adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

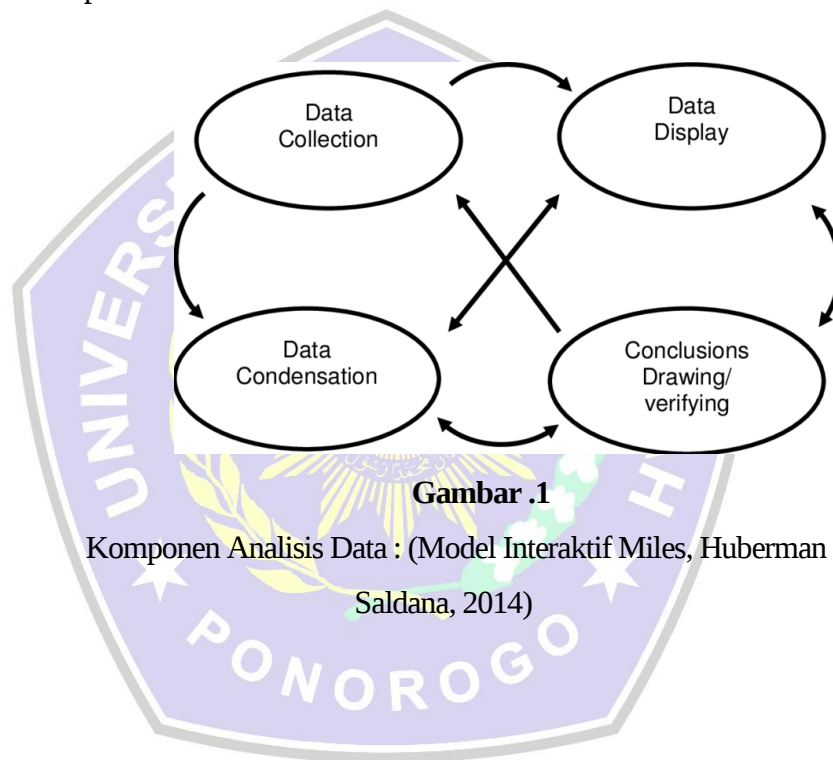
Pengumpulan data dikenal sebagai reduksi data. Dengan menggunakan observasi, wawancara, atau berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian, peneliti dapat mengumpulkan banyak data kapan saja. Oleh karena itu, pada tahap ini, peneliti harus memiliki kemampuan untuk merekam data lapangan dalam bentuk catatan lapangan karena setiap data harus relevan dengan masalah utama yang diteliti.

b. Display Data

Penyajian data adalah langkah kedua setelah reduksi data yang dilakukan oleh peneliti. Ini diikuti oleh proses pengumpulan data yang lebih mendalam melalui pengamatan, dokumentasi, dan wawancara. Ini dilakukan untuk mendukung hasil reduksi data untuk pengolahan lebih lanjut untuk mencapai kesimpulan.

c. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Kesimpulan dan verifikasi data adalah langkah ketiga. Setelah menarik kesimpulan dari penelitian mereka, peneliti mempelajari dan memahami kembali data yang mendukung temuan mereka. Mereka juga meminta pendapat dari berbagai pihak tentang data yang mereka temukan di lapangan. Asumsi awal peneliti akan divalidasi oleh isi kesimpulan.



Gambar .1
Komponen Analisis Data : (Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana, 2014)