

ANALISIS STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG

Arum Setia Wati – 14010120130139

Program Studi Ilmu Pemerintahan Departemen Politik Pemerintahan FISIP,
Universitas Diponegoro, Semarang – Indonesia

ABSTRAK

Kebutuhan akan layanan administrasi kependudukan yang memadai merupakan hal yang sangat penting di Indonesia. Namun, masih terdapat banyak kendala yang salah satunya ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yaitu belum optimalnya penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan. Di sisi lain, Disdukcapil Kota Semarang telah berusaha menjalankan pelayanan publik yang baik melalui berbagai program yang telah dituangkan dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) yang memuat arah dan rancangan kebijakan yang akan dilaksanakan selama periode berlakunya Renstra. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan serta apa saja dampak yang dirasakan masyarakat terkait program dan kebijakan tersebut menggunakan teori pelayanan publik yang baik oleh Dwiyanto (2014) yang meliputi tiga aspek utama yaitu: efisiensi, responsivitas, dan non partisan. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah mix metode. Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk melihat keberjalanan strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang. Data didapatkan melalui wawancara tidak terstruktur, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan dampak dari strategi pelayanan diberikan diidentifikasi melalui pendekatan kuantitatif menggunakan instrumen kuesiner dengan populasi penduduk Kota Semarang yang pernah menerima pelayanan dari Disdukcapil Kota Semarang. Penelitian ini mengambil sebanyak 100 responden dengan metode random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan strategi administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang telah berjalan dengan baik di mana keseluruhan poin dalam dokumen Renstra telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan aspek responsivitas dan non partisan. Akan tetapi masih terdapat kendala dalam dan kekurangan hal kuantitas aparatur, ketepatan waktu pelayanan berbasis online, sarana dan prasarana, kepekaan aparatur dalam pembagian kerja, dan luas cakupan kerja sama. Sementara itu, dampak dari strategi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang mendapat respon yang positif dari responden dengan memperoleh indeks rata-rata 83,34 yang berada dalam kategori sangat setuju. Kemudian, saran yang dapat penulis rekomendasikan yaitu untuk menambah kuantitas dan meningkatkan kemampuan aparatur, lebih memperhatikan kepekaan aparatur, dan melengkapi sarana dan prasarana penunjang layanan, memperluas cakupan kerja sama penerbitan dokumen kependudukan.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan; Keberjalanan Strategi Pelayanan; Dampak Strategi Pelayanan

ABSTRACT

The need for adequate public administration services is of paramount importance in Indonesia. However, there are still many obstacles, one of which is found in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang which is not optimum maintenance of the administration of the occupation administrative services. On the other hand, Disdukcapil Kota Semarang has sought to carry out good public service through various programmes that have been addressed in the Strategic Plan (Renstra) document which contains directions and policy plans to be implemented during the period of Renstra. This research aims to find

out how the implementation of the service strategy and any impact that the community feels related to the program and policy uses the good public services theory by Dwiyanto (2014) which covers three main aspects: efficiency, responsiveness, and non-partisan. The research method that will be used in this research is a mix of methods. A qualitative approach will be used to see the journey of the service strategy provided by the Disdukcapil Kota Semarang. The data was obtained through unstructured interviews, documentation, and observations, while the impact of the given service strategy was identified through a quantitative approach using a questionnaire instrument with the population of Semarang who had received services from Disdukcapil Kota Semarang. The study took as many as 100 respondents using random sampling. The results of this study show that the implementation of the occupation administration strategy in Disdukcapil kota Semarang has gone well where the whole point in the Renstra document has been successfully implemented in accordance with the responsiveness and non-partisan aspects. However, there are still constraints and shortcomings in terms of the quantity of equipment, the accuracy of online-based services, facilities and supplies, the sensitivity of the equipment in the division of work, and the wide scope of cooperation. Meanwhile, the impact of the service strategy given by the Disdukcapil kota Semarang received a positive response from respondents by obtaining an average index of 83.34 who are in the category strongly agree. Then, the advice that the author can recommend is to increase the quantity and enhance the capability of the equipment, pay more attention to the sensitivity of the apparatus, supplement the facilities and supplies of supporting services, expanding the scope of cooperation in publishing population documents.

Keywords: Population Administration; Travel Services Strategy; Impact of Service Strategie

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 1,6 juta jiwa (Dispendukcapil Kota Semarang (2022), kota Semarang memiliki populasi yang padat dan karakteristik khas masyarakat perkotaan yang heterogen. Hal tersebut tentu menimbulkan banyak dinamika dan pelayanan yang harus disiapkan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan administrasi yang baik dan memadai. Namun, hal tersebut justru bertentangan dengan yang terjadi di masyarakat di mana masih terdapat banyak kendala mengenai

bidang administrasi kependudukan. Tidak terkecuali, kendala tersebut juga ditemui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang

Sebagai penyelenggara layanan publik yang krusial dan terhubung dengan layanan lainnya, tentu diperlukan suatu manajemen strategi yang baik untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal. Strategi digambarkan sebagai suatu rangkaian keputusan dan aksi yang menghasilkan suatu implementasi dan tindak lanjut dari rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan (Pearce dan Robinson dalam Suci, 2015: 2) Strategi menjadi penting dalam suatu

institusi karena ia merupakan suatu pedoman dan arah dalam mengoptimalkan fungsi sumber daya-sumber daya yang ada. Maka dari itu, strategi yang baik dibutuhkan untuk menghasilkan output yang baik pula dalam pelayanan publik.

Strategi pelayanan di Disdukcapil kota Semarang berpedoman kepada Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang periode 2021-2026 yang di dalamnya memuat tujuan, sasaran, strategi, arah kebijakan, Indikator Program (Outcome), Indikator kegiatan dan sub kegiatan (Output) sebagai kontinuitas dari proses pembuatan keputusan. Renstra Disdukcapil kota Semarang disusun melalui proses yang sistematis dengan memperhatikan capaian Renstra periode sebelumnya, serta kondisi internal dan eksternal organisasi yang meliputi tantangan dan isu strategis dalam jangka waktu lima tahun mendatang. Selain itu, penyusunan Renstra tersebut juga tidak lupa untuk mempertimbangkan dampak dari pandemi Covid-19 yang telah banyak mengubah tatanan pelayanan publik dengan tetap berpedoman kepada RPJMD Kota Semarang periode 2021-2026. Renstra Disdukcapil kota Semarang dibuat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya dan mengambil keputusan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam bidang administrasi

kependudukan. Oleh karena itu, disusunlah sebuah dokumen yang memuat rumusan perencanaan strategi yang komprehensif tentang bagaimana OPD secara efektif dan efisien dapat mencapai tujuan dan sasarannya.

Strategi yang akan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Semarang antara lain adanya: penguatan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kualitas kelembagaan perangkat daerah dan perluasan cakupan dan akses pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi strategi pelayanan tersebut kemudian disusun menjadi arah kebijakan dan rancangan pelaksanaan kebijakan berupa program dan kegiatan yang akan dilaksanakan selama periode berlakunya Renstra.

Permasalahan utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang adalah belum optimalnya penyelenggaraan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2021). Maka dari itu, penulis tertarik untuk melihat bagaimana pelaksanaan strategi pelayanan serta apa saja dampak yang dirasakan oleh masyarakat berkenaan dengan strategi pelayanan yang telah dituangkan dalam berbagai program dan kebijakan-kebijakan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *mixed methods* antara penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk melihat bagaimana strategi yang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang kepada masyarakat, sedangkan penelitian kuantitatif digunakan untuk melihat bagaimana dampak yang dirasakan oleh masyarakat terkait strategi pelayanan yang telah diberikan oleh Disdukcapil kota Semarang.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati serta diharapkan mampu menghasilkan uraian mendalam tentang suatu individu, kelompok, atau masyarakat tertentu yang dikaji secara utuh, komprehensif dan holistik, sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan suatu pendekatan empiris yang datanya berbentuk angka-angka (Syahrudin & Salim, 2012). Tipe penelitian deskriptif dengan kedua metode tersebut dipilih karena dalam penelitian ini nantinya akan dihasilkan data-data berupa angka dan keterangan-keterangan dari narasumber yang akan menjadi gambaran tentang fenomena yang akan diteliti.

Subjek penelitian kualitatif yaitu pihak pemberi layanan, dalam hal ini

aparatur di Disdukcapil Kota Semarang, sedangkan populasi yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin yang relevan digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian dengan populasi yang besar, yaitu dinyatakan dengan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

e = Batas Toleransi Kesalahan (10% dari jumlah populasi)

N = Jumlah Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah penduduk Kota Semarang yang menurut data dari (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2022) mencapai 1.688.133 jiwa per Juli 2022, maka:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1.688.133}{1 + 1.688.133 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.688.133}{1 + 16.881,33}$$

$$n = \frac{1.688.133}{16682,33} = 99,99 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan

adalah teknik simple random sampling (sampel acak sederhana). Teknik ini dilakukan dengan mengambil sampel dari suatu populasi secara acak dan tidak memilih-milih orang yang akan dijadi-kan dengan cara tidak memilih-milih individu yang dijadikan responden karena suatu alasan tertentu. Maka dari itu, dalam simple random sampling ini, seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Husna & Suryana, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan

1. Efisiensi

Biaya Layanan

Menurut teori Dwiyanto (2014) tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dari indikator uang, Disdukcapil Kota Semarang wajib untuk memberikan pelayanan yang tidak dipungut biaya, dalam hal ini wajib untuk menyelenggarakan seluruh pelayanan secara gratis. Sesuai dengan komitmen Disdukcapil Kota Semarang untuk menyelenggarakan pelayanan yang bebas biaya, seluruh pelayanan yang pun tidak ditarik pembayaran dan penganggaran untuk program ini pun sudah jelas dan telah disusun dalam APBD Kota Semarang yang telah dirancang tahun sebelumnya. Pelayanan tersebut antara lain: Pelayanan Akhir Pekan dan Malam Hari, penerbitan

dokumen kependudukan, dan pelayanan berbasis online. Hal ini selaras dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian di Disdukcapil Kota Semarang dimana tidak ditemukan adanya transaksi selama proses pelayanan. Aparatur yang ada di Disdukcapil Kota Semarang tidak pernah menerima transaksi dalam pelayanan penerbitan dokumen kependudukan. Seluruh biaya yang dikeluarkan dalam proses pemberian layanan seperti pengadaan sarana dan prasarana, gaji pegawai yang melaksanakan pelayanan di luar jam kerja, pengadaan dan perawatan layanan online dan lain sebagainya dibebankan dalam APBD Kota Semarang yang terbagi menjadi sub-sub anggaran tertentu untuk memudahkan pembagian dana-dana yang akan digunakan, sedangkan pengadaan media cetak dokumen di dapat langsung dari Ditjen Dukcapil RI.

Disdukcapil Kota Semarang juga telah melakukan monitoring setiap hari terhadap kinerja staff yang ada melalui pengawasan yang dilakukan oleh kabid tiap-tiap bidang, kemudian jika ada temuan akan dibahas saat pelaksanaan monitoring dan evaluasi (monev). Isi monev tersebut juga beragam sesuai dengan temuan yang ada di lapangan, termasuk juga apabila ditemukan pihak yang memungut biaya pelayanan kepada pemohon di Disdukcapil

Kota Semarang. Monitoring tersebut dilakukan oleh kabid-kabid setiap bidang yang bersangkutan dan akan dilakukan pelaporan secara berkala setiap periode tertentu, ada monev bulanan, triwulan, semester, dan tahunan. Selain itu, dilakukan juga rapat rutin mingguan untuk jabatan struktural. Hasil dari monev dan rapat-rapat tersebut akan disampaikan ke staff dalam bentuk briefing-briefing dan apel pagi sebelum memulai pelayanan.



Gambar 1. Banner Biaya Pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang
Sumber: Data Sekunder

Kompetensi Aparatur

Aparatur yang memberikan pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang memiliki kompetensi yang baik dan tidak ditemukan kendala dalam proses pemberian layanan. Aparatur juga telah memiliki pemahaman yang baik mengenai Pedoman Peraturan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Pihak Disdukcapil Kota Semarang pun telah berusaha meningkatkan kompetensi aparatur dengan menyelenggarakan dan ikut serta dalam berbagai bimtek. Terkait dengan kompetensi aparatur tersebut, telah secara rutin juga diselenggarakan

monitoring serta evaluasi secara keseluruhan, termasuk apabila ditemukan temuan yang berkaitan dengan kompetensi aparatur yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masalah justru ditemukan dalam kuantitas aparatur khususnya yang bertanggung jawab dalam pemberian pelayanan berbasis online yang masih kurang sehingga menimbulkan masalah keterlambatan dan aparatur yang bekerja melebihi jam kerja tanpa gaji lembur untuk menutup keterlambatan tersebut. Disdukcapil Kota Semarang sendiri telah memindahtugaskan aparatur yang TPDK-nya dipindahkan ke kantor Disdukcapil Kota Semarang untuk membantu aparatur yang bertugas memberikan pelayanan secara online sebagai upaya menyelesaikan masalah tersebut. Penambahan karyawan sendiri hanya dimungkinkan saat ada pembukaan lowongan CPNS dengan terlebih dahulu melakukan pengajuan ke BKPP Kota Semarang untuk kemudian disetujui dan dicantumkan dalam lowongan CPNS di tahun yang bersangkutan.

Pelayanan publik merupakan hal paling sederhana dan paling mudah dinilai oleh masyarakat terhadap peran pemerintah dalam kehidupan bernegara. Hal tersebut karena pelayanan publik adalah hal yang langsung dapat dilihat dan dirasakan kebermanfaatannya. Melalui hal tersebut, masyarakat dapat menilai kualitas

kinerja pemerintahan yang sedang berjalan. Maka dari itu, untuk mendapatkan kepuasan dan tingkah kepercayaan publik yang baik diperlukan aparatur-aparatur yang kompeten. Sebagai penyelenggara layanan publik, meskipun Disdukcapil Kota Semarang sudah berupaya menjalankan tugasnya dengan baik dalam segi kompetensi, masih terdapat kendala utamanya dalam segi kuantitas aparatur yang sangat memengaruhi kinerja layanan sehingga banyak menyebabkan kendala serta kurangnya sarana dan prasarana dalam menjalankan layanan. Kendala-kendala tersebut kemudian menyebabkan masalah yang mengganggu ketertiban dan keberjalanan layanan di Disdukcapil Kota Semarang. Hal tersebut menunjukkan adanya kekurangan dalam indikator kompetensi, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Disdukcapil Kota Semarang belum dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang baik secara maksimal.



Gambar 2. Pelayanan Reguler di Disdukcapil Kota Semarang
Sumber: Data Sekunder

Waktu Layanan

Pelayanan publik yang baik harus mampu menghasilkan layanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang efektif dan efisien akan beroutput terhadap waktu layanan. Persoalan ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja birokrasi yang lambat dan sering tidak tepat waktu seringkali menjadi permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut hasil observasi peneliti, baik pada pelayanan di hari libur maupun pelayanan reguler aparatur di Disdukcapil Kota Semarang selalu menyelenggarakan pelayanan dengan tepat waktu. Hal tersebut karena aparatur di Disdukcapil Kota Semarang sudah tiba di Kantor Disdukcapil Kota Semarang kira-kira 30 menit sebelum pelayanan dibuka. Hal ini juga mengingat sebagian pemohon di Disdukcapil Kota Semarang sudah mengantre di depan Kantor Disdukcapil Kota Semarang sebelum jam buka kantor sehingga apabila aparatur baru tiba saat jam buka kantor pastilah akan menyebabkan keterlambatan layanan. Pembukaan dan penutupan layanan juga selalu tepat waktu karena Disdukcapil Kota Semarang telah menyediakan mesin nomor antrean otomatis yang berfungsi mencetak nomor antrean di setiap loket sesuai dengan kebutuhan pemohon. Mesin tersebut hanya bisa aktif sesuai dengan jam

kerja. Namun, ketepatan waktu tersebut ternyata tidak berlaku bagi pelayanan berbasis *online* yang justru seringkali terlambat dan melebihi SOP ketepatan waktu yang telah ditentukan. Hal ini berkaitan dengan kurangnya SDM aparatur yang bertugas dalam menyelenggarakan pelayanan *online*.

2. Responsivitas

Responsivitas dapat diartikan sebagai kemampuan dan kepekaan birokrasi dalam mengenali dan mengidentifikasi kebutuhan masyarakat. Responsivitas ini juga digambarkan dalam bentuk daya tanggap, empati dan timbal balik yang diberikan oleh aparatur. Menurut hasil observasi peneliti, Disdukcapil Kota Semarang sudah cukup memberikan pelayanan dengan responsif, dimana aparatur yang bertugas memberikan pelayanan dapat mengetahui dan menguasai dengan baik apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Misalnya saja saat ada pemohon yang ingin mengajukan suatu dokumen, akan tetapi terdapat kendala dalam dokumen syarat, aparatur dapat mengarahkan dan memberi solusi dengan baik.

Tidak hanya aparatur yang bertugas di loket pelayanan, satpam yang berjaga di Disdukcapil Kota Semarang pun memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang. Selain menjalankan tugas menjaga ketertiban,

satpam yang bertugas di Disdukcapil Kota Semarang pun merangkap tugas untuk mengarahkan pemohon yang datang. Saat pertama kali memasuki kantor Disdukcapil Kota Semarang, pemohon akan disapa oleh satpam dan ditanyai perihal yang akan diurus, setelah itu satpam dengan sigap akan membantu memilihkan loket sesuai dengan hal yang akan diurus oleh pemohon.

Disdukcapil Kota Semarang juga memiliki kemampuan yang sangat baik dalam hal kepekaan dan analisis kebutuhan masyarakat dalam hal inovasi program. Hal ini salah satunya dapat dibuktikan dengan kesigapan aparatur di Disdukcapil Kota Semarang dalam menyelenggarakan pelayanan di luar kantor Disdukcapil Kota Semarang, misalnya pelayanan jemput bola bagi pemohon yang tidak dapat melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang, misalnya saja karena sakit, sudah lanjut usia, disabilitas, dan lain sebagainya.



Gambar 4. Pelayanan Adminduk bagi Masyarakat Terdampak Bencana Banjir di Kelurahan Meteseh

Sumber:

instagram.com/disdukcapilkotasemarang

Akan tetapi, meskipun memiliki pengetahuan dan penguasaan serta kepekaan birokrasi yang baik, aparatur di Disdukcapil Kota Semarang kurang responsif dalam hal saling back up tugas di loket, yang mana setelah menyelesaikan tugasnya aparatur akan meninggalkan ruang layanan meskipun antrean di loket lain sedang panjang. Ketika melaksanakan layanan harian, banyaknya antrean pemohon tidak dapat diprediksi karena keperluan pemohon di masing-masing hari berbeda-beda sehingga dalam satu hari bisa ada loket yang ramai dan ada pula loket yang sepi dan sudah menyelesaikan tugasnya terlebih dahulu. Apabila sudah ramai, suatu loket bisa mendapat lebih dari 20 antrean yang memakan waktu berjam-jam akan tetapi, di sisi lain terdapat loket yang sudah kosong karena seluruh pemohon sudah mendapat pelayanan. Dalam hal panjangnya antrean tersebut, menimbulkan lamanya waktu layanan yang seharusnya dapat dipangkas apabila aparatur di Disdukcapil Kota Semarang memiliki responsivitas lebih untuk saling back up tugas apabila ada loket lain yang antreannya panjang.

Metode *Know Your Customers*

Strategi *KYC (Know Your Customers)* merupakan turunan dari paradigma *New Public Manegement* yang menempatkan masyarakat layaknya pelanggan dalam sektor swasta. *KYC*

dalam konsep pelayanan publik justru digunakan untuk memenuhi hak-hak warga negara melalui proses analisis terhadap kebutuhan, kepentingan dan aspirasi warga negara sehingga dapat tercipta pelayanan yang responsif. Strategi ini dilakukan dengan cara mendekatkan diri kepada warga negara melalui survei, wawancara dan observasi.

Disdukcapil Kota Semarang telah secara rutin menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang terdiri menjadi dua jenis: yaitu survei yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang sendiri yang akan dievaluasi oleh Pemerintah Kota Semarang dan survei yang bekerja sama dengan pihak ketiga. Survei yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Semarang di bawah Pemerintah Kota Semarang dilaksanakan setiap hari dan akan dilaporkan setiap periode triwulan. Pengisian survei ini dilakukan dengan kuesioner fisik yang dapat diisi di loket customer service. Nantinya, hasil dari survei ini akan dikumpulkan ke website ASIKMAS yang diinisiasi oleh Pemerintah Kota Semarang. Hasil dari survei ini tidak dipublikasikan dan hanya menjadi bahan evaluasi OPD-OPD di Kota Semarang. Selain menyelenggarakan survei secara mandiri Disdukcapil Kota Semarang juga

menyelenggarakan survei yang bekerja sama dengan pihak ketiga. Survei tersebut diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang sebanyak satu kali setiap tahun dan setiap tahun selalu berganti dalam merekrut mitra yang akan membantu mereka dalam memproses data survei. Survei ini dapat diakses oleh seluruh pemohon melalui link dan scan barcode yang ditempelkan di setiap loket pelayanan serta melalui banner yang ada di Disdukcapil Kota Semarang. Hasil tersebut kemudian diolah oleh pihak ketiga menjadi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yang dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun dalam bentuk cetak berupa pamflet.

Disdukcapil Kota Semarang juga telah menyediakan wadah kritik dan saran dengan baik. Disdukcapil Kota Semarang telah memfasilitasi pendapat dan masukan dari masyarakat melalui berbagai media seperti penyediaan kotak kritik dan saran di ruang pelayanan Disdukcapil Kota Semarang dan berbagai sosial media official Disdukcapil Kota Semarang seperti WhatsApp, Instagram, Twitter, dan email. Responsivitas dari media sosial ini juga sudah baik, di mana setiap komentar yang menanyakan perihal layanan di Disdukcapil Kota Semarang selalu dibalas oleh aparatur yang mengelola akun tersebut. Selain itu, akun instagram Disdukcapil Kota Semarang juga selalu

update dalam mengirimkan postingan-posting kegiatan Disdukcapil Kota Semarang. Hal ini menandakan bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah menyelenggarakan keterbukaan birokrasi dalam menjalankan tugasnya.

Mengenai observasi birokrasi Disdukcapil Kota Semarang juga telah melaksanakan observasi terhadap kebutuhan masyarakat sebelum menjalankan program-programnya. Salah satunya dengan adanya TPKD yang bertujuan mendekatkan diri dengan masyarakat, sebab cukup luasnya Kota Semarang dengan beberapa wilayahnya yang memiliki medan naik-turun, akan lebih baik apabila memiliki perwakilan pelayanan di setiap kecamatan untuk mempersingkat waktu dan tenaga yang dikeluarkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.



Gambar 5. Link dan Barcode SKM di Disdukcapil Kota Semarang
Sumber: Data Sekunder
Model Citizen's Charter

Berbeda dengan KYC, model citizen's charter merupakan implementasi dari pendekatan New Public Service yang berpedoman bahwa masyarakat harus diposisikan sebagai pusat perhatian dan

dilayani sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan melalui adanya kepemilikan kontrak layanan dan publikasi pedoman peraturan layanan administrasi kependudukan.

Disdukcapil Kota Semarang telah memiliki standar pelayanan berupa Maklumat Pelayanan yang berbunyi “Kami Pimpinan Beserta Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Sanggup Menyelenggarakan Penyalanan Administrasi Kependudukan yang Cepat, Berintegrasi, Transparan, Responsif dan Akuntabel (CITRA) Sesuai Standar Pelayanan yang Telah Ditetapkan dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini, Kami Siap Menerima Sanksi dan Memberikan Kompensasi Sesuai Peraturan yang Berlaku”. Maklumat Pelayanan tersebut pelayanan tersebut merupakan suatu pernyataan dan komitmen Disdukcapil Kota Semarang untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau serta berisi informasi tentang hak dan kewajiban masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Selain itu, Disdukcapil Kota Semarang juga telah memiliki instrumen layanan berupa SOP yang memuat layanan-layanan yang ada di Disdukcapil Kota Semarang dan bagaimana standar dan prosedur yang berlaku. Disdukcapil Kota Semarang juga telah memiliki standar

pelayanan dalam bentuk sosialisasi. Disdukcapil Kota Semarang telah melaksanakan sosialisasi baik sebagai penyelenggara maupun memenuhi permintaan untuk menjadi narasumber di berbagai tempat. Sosialisasi ini merupakan bentuk upaya Disdukcapil Kota Semarang dalam menyebarkan informasi satu pintu dan untuk memberikan edukasi kepada pihak lain terkait kebijakan dan program-program yang ada di Disdukcapil Kota Semarang.

Maklumat Pelayanan telah dipublikasikan di berbagai media, seperti ruang pelayanan Disdukcapil Kota Semarang, website dan instagram Disdukcapil Kota Semarang, serta di berbagai pamflet yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Semarang. Demikian juga dengan SOP, SOP pelayanan di Disdukcapil Kota Semarang pun telah dipublikasikan dalam berbagai media, seperti Web Disdukcapil Kota Semarang, diterbitkan melalui SK Kepala Dinas Disdukcapil Kota Semarang Nomor 470/799 tahun 2021, dan dipublikasikan juga dalam bentuk cetak yang berbentuk buku standar pelayanan.

Disdukcapil Kota Semarang telah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kontrak pelayanan dan SOP yang ada di Disdukcapil Kota Semarang dalam bentuk Forum Discussion Group tentang penyusunan standar pelayanan di

Disdukcapil Kota Semarang. Selain melalui FGD, Disdukcapil Kota Semarang pun secara berkala telah melakukan proses audit terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Semarang kepada Ombudsman RI. Disdukcapil Kota Semarang telah merencanakan program-programnya dengan penganggaran yang jelas. Setiap program yang akan dijalankan oleh Disdukcapil Kota Semarang telah dibuat rencana anggarannya sejak pertengahan tahun dan akan direalisasikan tahun berikutnya.



Gambar 6. FGD Penyusunan Standar Pelayanan dan Penandatanganan Berita Acara Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang 2023

Sumber:

instagram.com/disdukcapilkotasemarang

3. Non Partisan

Persamaan di Mata Hukum

Disdukcapil Kota Semarang telah menerapkan pelayanan yang adil dan tidak membedakan latar belakang. Hal ini dapat terlihat dari pelayanan yang telah menggunakan mesin otomatis dan seluruh pemohon harus mengantre sesuai dengan urutannya sehingga tidak ada celahh untuk saling mendahului. Hal ini terjadi di ketiga

aspek layanan yaitu pelyanan di hari libur, penerbitan dokumen kependudukan dan layanan reguler.

Sementara itu, dalam pelayanan berbasis online, Disdukcapil Kota Semarang sendiri memproses permohonan yang masuk sesuai dengan urutan di monitor. Selain itu, untuk pelayanan online aparatur tidak akan membuka file permohonan satu per satu sehingga aparatur pun tidak dapat mengetahui siapa yang akan dilayaninya. Jadi, dapat disimpulkan tidak ada diskriminasi dari faktor kedekatan, ras atau golongan. Selanjutnya adalah dari faktor latar belakang sosial dan ekonomi pemohon dimana tidak ditemukan adanya diskriminasi. Bahkan, ketika ada pemohon yang disabilitas atau usia lanjut, satpam yang berjaga di depan pintu masuk akan dengan sigap memilihkan loket customer service yang biasanya antreannya akan lebih cepat dari loket yang lain.

Sama halnya dalam proses penerbitan dokumen kependudukan, Disdukcapil Kota Semarang pun tidak pernah melakukan diskrimiasi termasuk kepada pemohon yang memiliki latar belakang berbeda. Disdukcapil Kota Semarang tetap menerbitkan dokumen kependudukan bagaimana pun keadaan pemohon. Contohnya ketika Disdukcapil Kota Semarang menjalankan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan bagi

pemohon disabilitas atau pemohon lanjut usia dengan mendatangi rumah yang bersangkutan langsung serta melaksanakan penerbitan dokumen kependudukan secara kolektif untuk pemohon yang berasal dari panti sosial.



Gambar 7. Pelayanan Disdukcapil Kota Semarang kepada Panti Asuhan Manarul Mabur Semarang

Sumber:

instagram.com/disdukcapilkotasemarang

Penerapan Kode Etik Birokrasi

Prinsip penerapan kode etik birokrasi sendiri merupakan pemberian sanksi kepada pegawai yang melakukan diskriminasi layanan, tidak diberlakukannya surat rekomendasi untuk dispensasi layanan serta pelarangan pemberian insentif dari penerima layanan dengan disertai ancaman sanksi bagi kedua belah pihak. Berdasarkan hasil observasi peneliti, tidak ditemukan adanya sikap diskriminatif selama aparatur di Disdukcapil Kota Semarang memberikan pelayanan, sehingga tidak ditemukan pula kasus pemberian sanksi terhadap aparatur yang melakukan diskriminasi. Disdukcapil Kota Semarang telah menerapkan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Hal ini pun dapat digambarkan dari penjelasan sebelumnya

dimana Disdukcapil Kota Semarang tetap melayani dan menerbitkan dokumen kependudukan sesuai dengan yang dibutuhkan pemohon tanpa memandang latar belakang SARA, dan sosial-ekonomi orang tersebut.

Disdukcapil Kota Semarang pun telah melarang adanya pemberian insentif di lingkungan Disdukcapil Kota Semarang. Hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, yaitu dalam pasal 4a bahwa PNS memiliki kewajiban untuk “menolak segala bentuk pemberian yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kecuali penghasilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan” serta pasal 5g bahwa ASN dilarang untuk “melakukan pungutan di luar ketentuan”. Melalui peraturan tersebut juga dijelaskan sanksi-sanksi yang akan diterima aparatur yang terlibat dalam penerimaan insentif di Disdukcapil Kota Semarang. Sanksi yang akan berlaku adalah sanksi disiplin pegawai ASN, mulai dari hukuman ringan, hukuman sedang, dan hukuman berat yang akan diputuskan di Inspektorat BKPP di tingkat Pemerintah Kota. Kemudian, apabila pelaku adalah aparatur non-ASN akan diberlakukan pemberhentian terhadap aparatur tersebut. Adapun untuk masyarakat, belum ada peraturan yang mengatur tentang sanksi yang akan

diterima oleh masyarakat. Sanksi yang ada hanya mengikat aparatur di Disdukcapil kota Semarang.

Selain dilakukan secara mandiri, monitoring terkait kode etik birokrasi juga dilakukan oleh pihak eksternal Disdukcapil Kota Semarang, salah satunya adalah dari pihak KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi). Monitoring yang dilakukan adalah berupa visitasi dalam Monitoring Center of Prevention (MCP) yang dilakukan sebagai upaya untuk mencegah adanya tindak korupsi dan pemberian gratifikasi di Disdukcapil Kota Semarang. Selain mengadakan visitasi dalam rangka Monitoring Center of Prevention (MCP). Pihak KPK juga melaksanakan Survei Penilaian Integritas (SPI) di Disdukcapil Kota Semarang. Survei tersebut sendiri merupakan survei yang diadakan oleh KPK untuk memetakan risiko korupsi dan menilai sejauh mana kemajuan upaya pencegahan korupsi yang dilakukan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.

B. Respon Masyarakat terhadap Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dianalisis oleh peneliti, masing-masing poin mendapat nilai dan kriteria sebagai berikut:

Pertanyaan	Hasil	Kriteria
Disdukcapil Kota Semarang menyelenggarakan pelayanan di hari libur tanpa dipungut biaya	81,4	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Semarang menerbitkan dokumen kependudukan tanpa dipungut biaya	90	Sangat setuju
Pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan Disdukcapil Kota Semarang tidak dipungut biaya	88,6	Sangat setuju
Pelayanan reguler yang ada di Disdukcapil Kota Semarang tidak dipungut biaya	90,4	Sangat setuju
Aparatur yang bertugas memberikan pelayanan saat hari libur di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi yang baik	82,2	Sangat setuju
Proses penerbitan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang berjalan dengan baik	82,8	Sangat setuju
Pelayanan berbasis <i>online</i> yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Semarang berjalan dengan baik	82	Sangat setuju
Aparatur yang bertugas memberi pelayanan reguler di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi yang baik	85,4	Sangat setuju
Aparatur di Disdukcapil Kota Semarang telah memahami pedoman peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan	83,8	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Sema-	81,2	Sangat

rang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam mem-berikan pelayanan di hari libur (08.00 - 13.00 WIB dan 19.00 - 22.00 WIB)		setuju
Disdukcapil Kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam menerbitkan dokumen kependudukan	80,8	Sangat setuju
Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam mem-berikan pelayanan berbasis <i>online</i>	81,6	Sangat setuju
Disdukcapil kota Semarang tepat waktu sesuai dengan SOP dalam mem-berikan pelayanan reguler	84,2	Sangat setuju
Rata-rata indikator	84,26	Sangat setuju
Disdukcapil kota Semarang tanggap dalam memberikan pelayanan di hari libur	79,6	Setuju
Jika terjadi masalah, aparatur yang memberikan pelayanan saat hari libur di Disdukcapil kota Semarang memiliki kompetensi untuk menyelesaikannya	78,6	Setuju
Proses penerbitan dokumen kependu-dukan di Disdukcapil Kota Semarang memiliki prosedur yang jelas yang mudah dipahami oleh masyarakat	86,2	Sangat setuju
Jika terjadi masalah, aparatur yang memberikan pelayanan penerbitan do-kumen kependudukan di Disdukcapil kota Semarang memiliki	85,2	Sangat setuju

kompeten-si untuk menyelesaikannya		
Disdukcapil kota Semarang tanggap dalam memberikan pelayanan berbasis <i>online</i>	82,2	Sangat setuju
Jika terjadi masalah terkait penyelenggaraan layanan berbasis <i>online</i> , aparatur yang memiliki kompetensi untuk menye-lesaikannya	81,4	Sangat setuju
Aparatur di Disdukcapil yang memberikan pelayanan reguler tanggap da-lam memberikan pelayanan sesuai dengan pedo-man peraturan pelayanan administrasi kependudukan yang berlaku	84,2	Sangat setuju
Jika terdapat kendala dalam pelayanan reguler aparatur dapat menyelesaikan kendala tersebut	81,6	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Semarang terbuka mengenai penganggaran program kerjanya	79,4	Setuju
Disdukcapil Kota Semarang menye-lenggarakan Survei Kepuasan Masya-rakat (SKM)	81,2	Sangat setuju
Disdukcapil kota Semarang menyediakan dan menerima kritik dan saran terkait penyelenggaraan layanan	83,6	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Semarang memiliki kontrak pelayanan mengenai hak dan kewajiban pengguna dan penyedia layanan	81,2	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Semarang telah menyediakan dan	83,6	Sangat setuju

mempublikasikan pedoman peraturan pelayanan administrasi kependudukan		
Rata-rata indikator	82,28	Sangat setuju
Aparatur di Disdukcapil Kota Semarang memperlakukan masyarakat secara adil tanpa membedakan latar belakang saat memberikan pelayanan	83,6	Sangat setuju
Disdukcapil Kota Semarang melarang adanya pemberian insentif dari masyarakat dan memberi ancaman sanksi untuk masyarakat dan aparatur yang terlibat dalam pemberian layanan	83,4	Sangat setuju
Rata-rata indikator	83,5	Sangat setuju
Rata-rata keseluruhan	83,34	Sangat setuju

Tabel 1. Rekapitulasi Keseluruhan Hasil Kuesioner

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa mayoritas pemohon di Disdukcapil Kota Semarang sangat setuju bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah menjalankan strategi pelayanan administrasi kependudukan dengan baik. Kesangatsetujuan ini dapat dilihat dari indeks rata-rata seluruh indikator yang berada pada skor 83,34 yang berada dalam kategori sangat setuju. Selain itu, masing-masing dari ketiga indikator penilaian pelayanan publik yang baik menurut Dwiyanto (2014), yaitu efisiensi,

responsivitas, dan non-partisan memperoleh kategori sangat setuju dengan indeks masing-masing yaitu 84,26, 82,28 dan 83,5. Berdasarkan hasil perhitungan di atas, masyarakat sangat setuju dan mengonfirmasi bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik yang baik sehingga masyarakat merasa sangat puas dengan keberjalanan layanan tersebut. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat dan berimplikasi kepada kepercayaan publik terhadap pemerintahan yang sedang berjalan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik yang baik melalui implementasi dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang periode 2021-2026 yang telah memenuhi indikator efisiensi, responsivitas, dan non partisan. Ketiga indikator tersebut sudah terlaksana dengan baik dan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Semarang, hal ini selaras dengan hasil penelitian peneliti pada bagian setelah ini yang membahas respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

Namun, pelayanan publik yang telah terlaksana belum dapat berjalan dengan optimal karena masih terdapat kekurangan, yaitu kepemilikan dokumen kependudukan yang masih belum memenuhi target, dan kurangnya kuantitas aparatur dalam pelayanan berbasis online yang berimbas pada ketepatan waktu, aparatur yang overwork dan beberapa kegaduhan yang terjadi di loket pelayanan. Selain itu, masih terdapat kekurangan pada kesadaran aparatur dalam hal saling back up dalam memberikan pelayanan saat terjadi antrian yang lebih panjang dalam suatu loket tertentu. Kendala lainnya yaitu kurangnya sarana berupa HD webcam dan aparatur senior yang tidak secepatan aparatur yang masih muda dalam mengoperasikan komputer. Kemudian, Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dianalisis oleh peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik yang baik. Hal ini disimpulkan dari jawaban mayoritas pemohon yang sangat setuju bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah menjalankan strategi pelayanan administrasi kependudukan dengan baik ditunjukkan indeks rata-rata seluruh indikator yang berada pada skor 83,34 dengan aspek efisiensi, responsivitas, dan non-partisan memperoleh kategori sangat setuju dengan indeks masing-masing yaitu

84,26, 82,28 dan 83,5 yang seluruhnya berada dalam kategori sangat setuju.

Saran

Berikut ini saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Disdukcapil Kota Semarang harus mengajukan penambahan aparatur pada perekrutan CPNS untuk meng-cover kekurangan aparatur
2. Disdukcapil Kota Semarang harus lebih memperhatikan lagi kemampuan aparatur yang sudah senior dalam mengerjakan tugas-tugasnya.
3. Disdukcapil Kota Semarang harus lebih memperhatikan lagi responsivitas dan kepekaan aparatur dalam hal saling back-up pekerjaan saat bertugas di loket pelayanan. Dalam hal ini, perlu dibuat sistem yang dapat membagi antrian di loket yang sudah penuh dan mengalihkan ke loket yang kosong.
4. Disdukcapil Kota Semarang harus melengkapi kembali sarana dan prasarana untuk menunjang pemberian layanan, utamanya penambahan webcamer sejumlah 7 buah sesuai jumlah komputer yang ada.
5. Disdukcapil Kota Semarang harus melanjutkan dan memperluas cakupan kerja sama penerbitan dokumen kependudukan dalam lingkup yang lebih luas lagi.
6. Ditjen Dukcapil RI dan Pemerintah Kota Semarang perlu memperbaiki lagi

aplikasi SIAK. Selain itu, diperlukan adanya call center yang terhubung dengan tim IT pusat dan pihak Disdukcapil Kota Semarang dan akses bagi aparatur yang terdaftar dalam pemberian layanan online untuk dapat masuk ke dalam server aplikasi SIAK.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M. F. (2022). *Penggunaan Aplikasi Si d'Nok Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan Good Governance*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribu Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari bps.go.id: <https://www.bps.go.id/indicator/12/1975/1/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun.html> (diakses pada 27 September 2022)
- Barazah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021, Desember). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(2), 105-122.
- BPS Kota Semarang. (2022). *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari [semarangkota.bps.go.id: https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html](https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/78/1/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html) (diakses 18 November 2023)
- BPS Kota Semarang. (2022). *Penduduk Kelompok Umur (Jiwa), 2020-2022*. Diambil kembali dari [semarangkota.bps.go.id: https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/49/1/penduduk-kelompok](https://semarangkota.bps.go.id/indicator/12/49/1/penduduk-kelompok) umur.html (diakses pada 13 November 2023)
- BPS Kota Semarang. (2023). *Ekonomi Kota Semarang Tahun 2022*. Semarang. Diambil kembali dari <https://semarangkota.bps.go.id/pres-srelease/2023/03/02/158/ekonomi-kota-semarang-tahun-2022.html> (diakses 20 November 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2021). *Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang 2021-2026*. Kota Semarang: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2022). *Informasi Berkala*. Diambil kembali dari <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/informasi-berkala-2/> (diakses pada 05 Desember 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2022). *Jumlah Penduduk Kota Semarang*. Diambil kembali dari [dispendukcapil.semarangkota.go.id : https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2022-06-16](https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2022-06-16) (diakses 11 Oktober 2023)
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. (2023). *Tugas Pokok dan Fungsi*. Diambil kembali dari <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi-2/> (diakses 04 Desember 2023)
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. (A. Dwiyanto, Penyunt.) Yogyakarta, DIY, Bulaksumur: Gadjah Mada University Press.

- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019, Februari). Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 1(1), 1-20.
- Fulthoni, Arianingtyas, R., Aminah, S., & Sihombing, U. A. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Fulthoni, R. A., S. A., & Sihombing, U. P. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Jakarta Selatan: The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta, DKI Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hakim, L. N. (2013, Desember 14). Ulasan Metodologi Kualitatif: Wawancara terhadap Elit. *Jurnal Aspirasi*, 4(2), 165-172.
- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (A. Husnu Abadi, Penyunt.) Yogyakarta, DIY: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Husna, A., & Suryana, B. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Jakarta, DKI Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Husnulwati, S. (2018, Mei). Pencatatan Sipil dalam Tinjauan Hukum Perdata. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 16(2), 189 - 194.
- Intan Novela Setya Monikasari, S. (2020). *Tak Kenal Maka Tak Semarang Budaya*. (S. Yulianti, Penyunt.) Sukoharjo, Jawa Tengah: Media Karya Putra.
- Mahsyar, A. (2011, Oktober). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas*, 1(2), 81-90.
- Ningtias, I. S. (2020, Juni 1). Pengaruh Efektivitas Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12, 119-129.
- Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, A. P. (2022, Oktober). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Semarang Law Review*, 3(2), 37-50.
- Ombudsman RI. (2022). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2022*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. (T. Chandra, Penyunt.) Sidoarjo, Jawa Timur, Taman: Zifatama Publishing.
- Rahmat, P. S. (2009, Januari). Penelitian Kualitatif. *Jurnal Equilibrium*, 2, 1-8.
- Reindra Lestari, V. O., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020, Juli). Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(1), 118-123.
- Riyanda, R. (2017, Juli). Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Jurnal Niara*, 7(2), 92-101.

- Rofieq, A. (2011, November). Pelayanan Publik dan Welfare State. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 99 - 111.
- Rosalina, L., Oktarina, R., Rahmiati, & Saputra, I. (2023). *Buku Ajar Statistika* (1 ed.). Padang, Sumatra Barat: CV. Muharika Rumah Ilmiah.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2020). Validitas dan Reliabilitas terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, 51-58.
- Suci, R. P. (2015). *Esensi Manajemen Strategi*. Sidoarjo, Jawa Timur: Zifatama Publisher.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sururama, R., & Bintang Permana, A. F. (2021, Oktober). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Demokrasi*, 3(2), 64-79.
- Sutaya, P. (2005, November). Kualitas Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Kependidikan*, 2, 203-212.
- Syahrum, & Salim. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Citapustaka Media.
- Tampubolon, R. Y., Subiyanto, S., & Amarrohman, F. J. (2018, Juli). Faktor Ketersediaan Lahan Kosong dan Harga Tanah Pasar Wajar untuk Menentukan Arah Perkembangan Perumahan di Kecamatan Tembalang tahun 2010-2017. *Jurnal Geodesi Undip*, 7(3), 32-41.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS 2018.
- Tri, P., & Ren, S. (2021). Implementasi Kebijakan Pemerintah tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 59 - 67.
- Wahyuningsih, L. (2016). *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wardahiah, R. (2022, Februari 28). Kritik Terhadap Pelayanan Publik Pemerintah Daerah di Indonesia. *Dialektika Publik*, 6(1), 1 - 7.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Peraturan KEMENPAN-RB RI Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan
- UU Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- UU RI No. 25 Tahun 2009
- UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil