

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK DIKALANGAN
PELAJAR SEKOLAH MENENGAH ATAS
(STUDI DI KECAMATAN SINGKUT KABUPATEN
SAROLANGUN)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:
DESI LUFITA SARI
NIM: 105190173**

**Pembimbing:
Wenny Dastina, S.Sos., M.Si
M. Yusuf, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA
SAIFUDDIN
JAMBI
1445 H/2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S.1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juni 2023

atakan



Desi Lufita Sari

NIM. 105190173

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTORNIK DIKALANGAN PELAJAR SEKOLAH MENENGAH ATAS (Studi Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)” telah diujikan pada sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 07 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

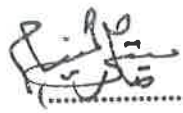
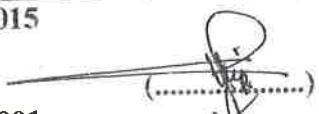




Jambi, 2023

Mengesahkan:
Dekan



Dr. Syamsu Hadi, S.Ag., M.H.
197261032000031005

Panitia Ujian

- | | | |
|----------------------|--|---|
| 1. Ketua Sidang | : <u>Dr. Siti Marlina, S. Ag., M.HI</u>
NIP. 197502212007012015 |  |
| 2. Sekretaris Sidang | : <u>Dra. Choiriyah</u>
NIP. 196605081994032001 |  |
| 3. Penguji I | : <u>Dr. Yuliatin, S.Ag., M.HI</u>
NIP. 197407182000032002 |  |
| 4. Penguji II | : <u>Syamsu Hadi J, M.HI</u>
NIP. 1974070011999031004 |  |
| 5. Pembimbing I | : <u>Wenny Dastina, S. Sos., M.Si</u>
NIP. 197801092005012006 |  |
| 6. Pembimbing II | : <u>M. Yusuf, S.H., M.H</u>
NIDN. 2115039601 |  |

MOTTO

وَأَبْتِغِ فِي مَآءِ آتِنَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنِ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا
يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan” (QS. Al.Qasas Ayat 77).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirahim

Sujud syukur kehadiran Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunia-nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya dan penulis bershawat kepada Nabi Muhammad SAW. Allahummasholli'ala syaidina Muhammad, wa'ala ali syaidina Muhammad.

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

Ayah kandung saya (**Edi Nurwanto**) dan Ibu kandung saya (**Siti Khomariyah**) terimakasih untuk semua bentuk kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis sejak lahir hingga saat ini dan hingga seterusnya, atas segala do'a yang tiada henti, kesabaran, dukungan, nasehat yang selalu diberikan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga anakmu dapat menjadi penjamin kebahagiaan Bapak dan Ibu dunia akhirat, Amin Ya Robbal 'Alamin.

Ungkapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada:

Kakek saya (**Sunarsi**) dan Nenek saya (**Waginah**) yang turut ikut merawat saya dari lahir hingga sekarang dan semoga sampai maut yang memisahkan kita. Terimakasih atas dukungan serta motivasi yang tiada henti diberikan kepada Penulis.

Terimakasih saya ucapkan kepada orang-orang terkasih dan tersayang mudah-mudahan kita selalu dalam lindungan dan rahmat Allah SWT.

ABSTRAK

Nama :Desi Lufita Sari

Nim :105190173

Judul :Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dikalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas (Studi Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun).

Penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas (Studi Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)” memiliki tujuan ingin menjelaskan pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar serta apa faktor penghambat yang dialami kalangan pelajar saat melakukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam memperoleh data, penulis menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dengan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Ketua Bidang Dinas Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut, serta para pelajar yang telah mengurus E-KTP dan Memiliki E-KTP. Penulis juga menggunakan data sekunder dari data dokumen tentang E-KTP yang di peroleh dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun serta sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pelayanan pembuatan E-KTP terhadap kalangan pelajar cukup baik namun pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar belum berjalan dengan efektif karena dari hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak pelajar yang telah wajib KTP namun mereka belum memiliki E-KTP serta hambatan yang paling utama yang dialami para pelajar dalam pembuatan E-KTP yaitu jarak tempuh yang sangat jauh.

Kata kunci: Efektivitas, pelayanan publik dan E-KTP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

ABSTRACT

Nama :Desi Lufita Sari

Nim :105190173

Judul : The Effectiveness of Services for Making Electronic Identity Cards among High School Students (Study in Singkut District, Sarolangun Regency).

The research entitled "Effectiveness of Electronic Identity Card Making Services among High School Students (Studies in Singkut District, Sarolangun Regency)" has the aim of explaining the service for making E-KTP among students and what are the inhibiting factors experienced by students when making E-KTP in Singkut District, Sarolangun Regency. The method used in this research is a qualitative descriptive approach. In obtaining data, the author uses primary data by conducting interviews with the Head of Service, Secretary of Service, Head of the Disdukcapil Office of Sarolangun Regency, Principal of Sarolangun 2 Public High School, Singkut Muhammadiyah High School, Sarolangun 9 State Vocational School, and Singkut Muhammadiyah Vocational School, as well as students who has taken care of the E-KTP and has an E-KTP. The author also uses secondary data from document data regarding E-KTP obtained from the Disdukcapil of Sarolangun Regency as well as other library sources such as books and journals. The results of the study show that the service for making E-KTP for students is quite good, but the service for making E-KTP among students has not run effectively because the results of the research show that there are still many students who have mandatory KTP but they do not yet have an E-KTP and the biggest obstacle The main problem experienced by students in making E-KTP is the very long distance.

Keywords: Effectiveness, public service and E-KTP.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Sholawat beriring salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah membimbing umat-Nya kejalan Islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas (Studi Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)”**.

Dalam rangka proses tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., MH selaku Wakil Dekan Bidang Akademik di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., M.IR selaku Wakil Dekan Bidang Akedemik di Lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, SH selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan di Lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama di Lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

5. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
6. Ibu Wenny Dastina, S.Sos., M.Si Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah UIN STS Jambi dan juga sebagai Pembimbing I dalam proses penelitian skripsi ini.
7. Bapak M. Yusuf, S.H., M.H Sebagai pembimbing II dalam proses penelitian skripsi ini.
8. Bapak Riduan, S.STP., ME selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
9. Bapak Angga Wira Putra, S.IP., M.IP selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
10. Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
11. Bapak/Ibu wakil/kepala sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMK Negeri 9 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Muhammadiyah Singkut.
12. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Karyawan/Karyawari Fakultas Syariah UIN STS Jambi dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah terlibat banyak membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Disamping itu, disadari juga bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini.

Jambi, Juni 2023



Desi Lufita Sari
105190173

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
E. Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
F. Metode Penelitian	13
G. Sistematika Penulisan	20
H. Jadwal Penelitian	22
BAB II KERANGKA TEORI.....	23
A. Efektivitas.....	23
B. Pelayanan Publik	28
C. E-KTP.....	38

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum Kecamatan Singkut.....	40
B. Gambaran Umum Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun	44
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	51
A. Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atas oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.....	51
B. Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.....	56
C. Hambatan yang dihadapi para pelajar Sekolah Menengah Atas dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun	66
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 jadwal penelitian	22
Tabel 3.1 Sarana dan prasarana Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.....	45
Tabel 3.2 Struktur organisasi Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun	49
Tabel 4.1 Data Pelajar	65

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Camat Singkut.....	44
--	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR SINGKATAN

E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Disdukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
Kec	: Kecamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik selalu berhubungan erat terhadap suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang ataupun organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan serta kemudahan terhadap masyarakat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maka dari itu institusi pelayanan publik dapat di jalankan oleh pemerintahan ataupun non-pemerintahan. Apapun bentuk institusi pelayanannya, yang terpenting yaitu bagaimana cara institusi tersebut memberikan pelayanan bantuan serta memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam rangka memenuhi suatu kebutuhan serta kepentingannya.¹

Pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pada setiap saat selalu menuntut pelayanan publik yang baik dan berkualitas dari para birokrat yang dilakukan secara *transparan* serta *akuntabilitas*. Pelayanan terhadap masyarakat bisa dikategorikan efektif jika apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang mudah serta dengan prosedur yang cukup sebentar, tepat serta memuaskan, keberhasilan efektivitas pelayanan umum akan meningkat jika ditentukan dengan faktor kemampuan pemerintah didalam meningkatkan disiplin kerja aparatur pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu kunci utama dari sebuah keberhasilan yang mana pada suatu usaha maupun yang bersifat jasa, maka dari itu pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat harus dilakukan dengan

¹Sastrio Mansyur, "Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik", *Jurnal Academia Fisip Untad*, Vol. 05 No. 01, (Feb, 2013), hlm.966.

seefektif mungkin. Banyak sekali permasalahan yang timbul dalam pelayanan publik di tingkat Kecamatan salah satunya yaitu mengenai pelayanan pembuatan E-KT, masyarakat mengeluh saat melakukan pembuatan E-KTP tersebut terkhusus di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun. Program E-KTP ini merupakan suatu program yang telah dikeluarkan pada tahun 2011.²

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana mereka mampu melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat diidentikkan dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang tambun dan penuh dengan kolusi, korupsi dan nepotisme, serta tak ada standar yang pasti. Sejumlah patologi tersebut menjadi hambatan luar biasa untuk dapat mewujudkan sebuah pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Urusan-urusan yang menyangkut kepentingan bernegara seperti pembuatan akta, pembuatan identitas dan lainnya juga diselenggarakan oleh instansi publik pemerintah, bukan swasta. Sehingga harus mampu bersaing dengan sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemajuan suatu organisasi sangat ditentukan dari kinerja para pegawai dalam menjalankan tugas sehingga berbanding lurus dengan kinerja pelayanan dari organisasi atau instansi tersebut.

Setiap organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya

²Riri Gustina, "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur", *Jispar, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, Vol. 5 No. 01, (2016), hlm.13.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan harus terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Pada hal lainnya kepuasan masyarakat yaitu menjadi tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan dari penyedia layanan, oleh karena itu pelayanan publik harus lebih difokuskan terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan secara maksimal baik itu dari segi kualitas ataupun kuantitasnya.³

Agar dapat mewujudkan pelayanan yang baik serta sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya maka diperlukan adanya standar pelayanan sebagai tolak ukur atau acuan dalam melayani masyarakat.

Selain itu juga, para pegawai pelayanan diharuskan agar menerapkan sikap profesional dalam melayani masyarakat, pegawai pelayanan juga harus dibekali dengan kemampuan untuk menguasai pengetahuan tentang pelayanan publik, serta penting juga dalam bidang teknologi karena semakin tinggi kemampuan yang dimiliki maka hal tersebut juga akan mempengaruhi kualitas dari pelayanan itu, Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta

³Ayudini Samudri, “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin, (2017), hlm. 26.

sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Kemudian menilai suatu kepuasan pelayanan publik, dibutuhkan suatu pemahaman yang dapat membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik tersebut bekerja sehingga dapat menghasilkan *output* yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan penerima layanan. Pelayanan pembuatan KTP adalah suatu contoh bentuk dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah.⁴

Suatu peningkatan untuk membentuk kualitas sumber daya pegawai adalah suatu hal yang sangat penting serta perlu dilakukan adanya suatu yang terencana, tepat sasaran, serta berkelanjutan agar dapat meningkatkan keterampilan serta profesionalisme. Pengembangan kualitas sumber daya pegawai yaitu bertujuan untuk meningkatkan kinerja operasional pegawai dalam menjalankan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban dalam pemerintahan.⁵

Efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat ataupun suatu peralatan yang tepat sebagai pencapaian tujuan yang telah

⁴Ayudini Samudri, “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin, (2017), hlm. 3.

⁵Widy Setia Nur, Dine Meigawati, et al, Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi Di Sekretariat DPRD Kabupaten Cianjur, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7 No. 2, (Agustus, 2020), hlm. 366.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ditetapkan.⁶Efektivitas pelayanan publik sendiri merupakan tercapainya suatu sasaran serta tujuan yang telah diterapkan sebelum pekerjaan dimulai agar suatu pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan diawal.⁷

Program E-KTP tersebut di latar belakang oleh sistem pembuatan KTP yang secara konvensional ataupun nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat mempunyai KTP lebih dari satu yang mana jika masyarakat mempunyai KTP lebih dari satu dan hal tersebut bisa saja di gunakan tidak dengan semestinya dan dapat merugikan orang lain, oleh karena itu pemerintah Kabupaten/Kota harus sesegera mungkin meninjau pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP agar terlaksana dengan baik dan efektif terkhusus dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada kalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.

E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang berisikan tentang sistem keamanan ataupun pengendalian baik itu dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.⁸

Penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu KTP yang termuat didalamnya yaitu NIK (Nomor Induk Kependudukan). NIK sendiri merupakan nomor suatu identitas tunggal yang dimiliki setiap penduduk dan

⁶Handoko, *Pelayanan publik*, (Bandung: Alfabeta, 1997), hlm.26.

⁷Sondang, *Pelayanan publik*, (Bandung: PRC, 1997),hlm.151.

⁸Ardi Perdana, Agung Suprojo, Ach. Bardjan Saleh, “Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat”,*Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 2 No. 2, (2013), hlm. 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

berlaku seumur hidup, Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2006, Pasal 13 Undang-Undang tentang Adminduk.⁹

Program yang telah dirancang menjadi kartu identitas penduduk yang bersifat seumur hidup dengan memanfaatkan Teknologi Informasi yaitu disebut dengan E-KTP. Para pelajar mengalami kesulitan untuk membuat E-KTP karna harus datang langsung ke Kantor Disdukcapil yang jarak jangkauannya sangat jauh, olehkarena itu harus di adakan perekaman E-KTP di sekolah, untuk memudahkan pelajar memiliki E-KTP, kegiatan tersebut untuk mempermudah pelajar melakukan perekaman E-KTP hal itu merupakan suatu program yang dapat dikatakan menjadi suatu program yang unggul jika program tersebut memuat yang cerdas, bijaksana serta memberikan harapan. E-KTP merupakan kartu identitas penduduk yang mana berbasis teknologi database kependudukan nasional.

Sejak adanya kebijakan E-KTP, di keluarkan oleh pemerintah pusat pada tahun 2011, teknik proses kepemilihan E-KTP, lebih kompleks dari pada KTP regular, karena dengan adanya E-KTP warga masyarakat harus datang sendiri untuk melakukan perekaman baik itu dengan cara di foto, direkam oleh pusat, teknis proses pembuatan E-KTP lebih kompleks dari pada KTP sidik jari, iris mata KTPserta tanda tangan secara elektronik kemudian data harus terkirim secara online ke Kementerian dalam negeri untuk penanggalan baru dapat dicetak. Oleh karena itu dapat diartikan bahwasannya untuk cetak E-KTP butuh prosedur yang lebih lama, dan apalagi di kalangan para pelajar

⁹Peraturan Pemerintah RI Nomor.23 Tahun 2006, Pasal 13 Undang-Undang tentang Adminduk.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

yang masih mengandalkan Kartu Tanda Pelajar sebagai identitas mereka karena mereka belum sadar akan arti penting dari memiliki E-KTP.¹⁰

Pelajar yang memasuki usia 17 tahun tersebut telah wajib mempunyai E-KTP, karena hal tersebut sesuai dengan hak dan kewajiban warga Negara. Lambatnya pelayanan pembuatan E-KTP pastinya tidak dengan tanpa alasan namun dengan demikian dapat diartikan bahwasannya terdapat permasalahan ataupun terdapat hambatan untuk mencapai suatu target yang telah ditentukan oleh pemerintah pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, diantaranya seperti terjadinya gangguan jaringan komunikasi, jarak tempuh yang jauh, serta alat perekaman yang mengalami kerusakan dan kendala yang lainnya, bahkan untuk menunggu selesianya pengurusan E-KTP dari mulai perekaman hingga percetakan memakan waktu hingga kurang lebih 3 minggu sampai 1 bulan lamanya.¹¹

Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bagi seluruh penduduk atau masyarakat Kabupaten Sarolangun, diantaranya yaitu pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), peraturan Bupati Kabupaten Sarolangun No. 48 Tahun 2018, Pasal 5 tentang standard operasional pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.¹²

Lambatnya pelayanan pembuatan E-KTP menimbulkan beberapa dampak negatif terhadap pelajar khususnya yang sudah berumur 17 tahun,

¹⁰Jahratul Idami, "Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil", Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, (2019), hlm. 4.

¹¹Wawancara dengan Retno Widia Suci, tanggal 7 Januari 2023 di SMA Muhammadiyah Singkut.

¹²Peraturan Bupati Kabupaten Sarolangun No. 48 Tahun 2018, Pasal 5 tentang standar operasional pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

diantaranya pada bidang perbankan, bidang politik yaitu tidak dapat masuk dalam daftar Pemilu dan kebutuhan yang lainnya.

Pada Kabupaten Sarolangun sebelumnya memiliki 10 kecamatan yang mana terdapat Kecamatan diantaranya yaitu: Sarolangun, Singkut, Pauh, Pelawan, Mandiangin, Air hitam, Bathin VIII, Limun, Cermin Nan Gedang, dan Batang Asai.

Kemudian adanya pemekaran kecamatan yaitu terdapat Kecamatan Mandiangin Timur, jadi Kabupaten Sarolangun memiliki 11 kecamatan. Masing-masing kecamatan telah mencatat pelajar yang wajib rekam E-KTP yaitu pada Kecamatan;

1. Sarolangun 898 jiwa.
2. Singkut 942 jiwa.
3. Pauh 354 jiwa.
4. Pelawan 317 jiwa.
5. Mandiangin 266 jiwa.
6. Air hitam 263 jiwa.
7. Bathin VIII 160 jiwa.
8. Limun 149 jiwa.
9. Cermin Nan Gedang 130 jiwa.
10. Batang Asai 35 jiwa.

Jadi dari masing-masing kecamatan tersebut tercatat sebanyak 3.514 jiwa pelajar yang telah wajib rekam E-KTP.

Oleh karena itu idealnya pengurusan E-KTP bisa dilaksanakan dan selesai sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Demikian pentingnya penulis untuk mengkaji lebih jauh permasalahan tersebut dan mengkaji penyebab mengapa tidak efektifnya pelayanan pembuatan E-KTP pada kalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.

Berdasarkan dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dikalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas (Studi Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dikalangan pelajar oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dikalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun?
3. Apa hambatan yang dihadapi kalangan pelajar dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun?

C. Batasan Masalah

Untuk mencegah supaya penelitian ini tidak meluas dan tepat pada fokus apa yang telah di rencanakan oleh peneliti, maka dari itu penulis

membatasi pembahasan yang hanya berfokus pada “Pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar, Efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun oleh kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun dan apa hambatan yang dialami para pelajar di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun dalam pembuatan E-KTP, yang mana penelitian ini ditujukan kepada Kepala Dinas, Sekretaris, Ketua Bidang pelayanan pembuatan Kartu Tanda Kenduduk pada kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, Kepala Sekolah beserta wakilnya serta pelajar yang telah wajib KTP pada sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut pada tahun 2022-2023”.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.
- b. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP bagi kalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.
- c. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi para pelajar dalam pembuatan E-KTP dikalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara praktis.

Bagi peneliti dan pembaca, penelitian ini agar dapat dijadikan bahan tambahan wawasan serta pengetahuan tentang bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di kalangan pelajar.

b. Secara akademis.

Dapat dijadikan salah satu syaratwisuda untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) bidang Ilmu Pemerintahan pada Jurusan Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

E. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pertama Skripsi yang ditulis oleh Farhan Dani Saputra dengan judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Ditinjau dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep”.

Penelitian ini lebih memfokuskan tentang Sejauhmana Tingkat Efektivitas Sistem Perekaman E-KTP di Kabupaten Pangkep. Pada penelitian ini membahas mengenai prosedur pelayanan, yang mana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep sudah cukup baik dilihat dari segi prosedur pelayanan serta aturan pelayanan telah jelas berjalan dengan baik, sarana dan prasarananya pun sudah cukup baik, kemudian semangat kerjasama serta loyalitas kelompok kerjanya pun sudah cukup baik, kualitas intelektualnya juga sudah cukup baik, serta Dinas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkep telah memiliki pegawai yang berasal dari latar belakang pendidikan yang memadai.¹³

Kedua skripsi yang ditulis oleh Ahmad Al Furqon dengan judul “Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin”.

Penelitian ini menjelaskan mengenai bagaimana pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun, serta apa kendala yang di hadapi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap pembuatan E-KTP di Kabupaten Merangin, dan bagaimana cara pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Merangin.¹⁴

Ketiga skripsi yang ditulis oleh Ayudini Samudri dengan judul “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”.

Penelitian ini memfokuskan tentang kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dari Aspek: Sumber Daya Manusia, Prosedur Pelayanan, serta Sarana dan Prasarannya.¹⁵

¹³Farhan Dani Saputra, “Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Eletronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, (2019), hlm.4.

¹⁴Ahmad Al Furqon, “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2018), hlm.7.

¹⁵Ayudini Samudri, “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin, (2017), hlm.6.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Dari ketiga pembahasan diatas maka penyusun pada penelitian ini akan lebih fokus terhadap “Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kalangan Pelajar, di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun. Yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu mengenai efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di kalangan pelajar, serta apa saja hambatan yang di hadapi kalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun saat pembuatan E-KTP.

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut, yang mana sekolah tersebut berada di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.

Waktu penelitian ini dilakukan yaitu pada tanggal 20-28 Februari 2023 dan tanggal 15 Mei sampai dengan 2 Juni 2023.

2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatanyaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena dianggap permasalahan yang diperoleh dari lapangan dapat di selesaikan dengan cara yang alamiah yaitu dengan cara wawancara secara langsung dengan narasumber sehingga peneliti dapat lebih mudah mendapatkan data yang berkaitan dengan suatu hal yang di teliti, pendekatan ini tidak tidak pernah terlepas dari istilah analisis fenomologi. Peneliti dalam pandangan

fenomologi berusaha memahami peristiwa dan kaitannya dengan orang-orang yang berada di dalam situasi tertentu.¹⁶

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitatif yang mana sumber datanya yaitu sebagai berikut:

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung dari hasil wawancara yang di peroleh dari informan yang dianggap mampu untuk memberikan suatu informasi yang sesuai dengan keadaan di lapangan.¹⁷

2) Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber kepustakaan atau data yang diperoleh secara tidak langsung melalui bahan dokumen, buku, literature serta penelitian lain sesuai dengan pembahasan yang di teliti.¹⁸

b. Sumber Data

Sumber data yaitu lokasi dimana data tersebut akan di peroleh, kemudian informasi yang dibutuhkan penulis pada penelitian ini bersumber dari Kantor Disdukcapri Kabupaten Sarolangun, Kepala

¹⁶Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, (Jambi, Fakultas Syariah, 2020), hlm. 84-85.

¹⁷Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Volume.1, No. 2, (Agustus 2017), hlm. 211.

¹⁸Nanang Martono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*",(Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 2.

sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, SMK Muhammadiyah Singkut, para pelajar yang telah wajib KTP dan yang telah mengurus serta memiliki E-KTP yang ada pada masing-masing sekolah tersebut.

4. Unit Analisis Data

a. Informan

Untuk pengumpulan data tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data *Purposive Sampling* karena *Purposive Sampling* merupakan proses pengambilan sampel yang telah ditentukan oleh peneliti dengan standar tertentu, yang mana penelitian ini dapat menentukan pertimbangan tertentu dengan menyediakan data yang maksimal sebagai suatu langkah memilih penyedia informasi utama.¹⁹

Dalam Penelitian ini yang menjadi kunci informasi adalah:

- 1) Kepala Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 2) Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 3) Ketua Bidang Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 4) Kepala Sekolah beserta wakil kepala sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut.
- 5) Pelajar yang telah wajib KTP serta pelajar yang telah mengurus dan memiliki E-KTP pada SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA

¹⁹Tim Penyusun Pedoman Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, (Jambi, Fakultas Syariah, 2020). Hlm. 52.

Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan sebuah pencatatan fenomena yang dilakukan dengan sistematis, peneliti yakni hanya mencatat apa saja yang didengar, dilihat, atau apa yang dirasakan, dan juga tidak memasukkan sikap serta pendapat pada suatu catatan observasi yang dituliskan tersebut. Dengan kata lain, bahwasannya catatan observasi tersebut hanya berisi berupa deskripsi fakta yakni tanpa berupa suatu opini.

Pengamatan bisa dilakukan yaitu secara terlibat (*partisipatif*) atau *nonpartisipatif*, maksudnya yaitu pengamatan terlibat merupakan jenis pengamatan yang mana ialah melibatkan seorang peneliti pada suatu aktivitas manusia menjadi sasaran dalam penelitian, tidak menyebabkan adanya perubahan terhadap suatu aktivitas yang keterkaitan juga, pada hal tersebut tidak akan menutupi dirinya sebagai seorang peneliti dan sumber yang didapatkan dengan *interview* yakni bersama para pelajar yang telah wajib KTP serta yang telah memiliki E-KTP.²⁰

²⁰Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, (Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020), hlm.56-57.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu proses adanya tanya jawab pada sebuah penelitian yang sedang dilakukan dengan lisan terhadap pihak yang terkait pada penelitian tersebut.²¹Wawancara tersebut yakni dipergunakan sebagai suatu teknik pengumpulan data guna dalam mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di kalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun, Wawancara yaitu dilakukan kepada:

- 1) Kepala Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 2) Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 3) Ketua Bidang Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.
- 4) Kepala Sekolah beserta wakil kepala sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut.
- 5) Pelajar yang telah wajib KTP serta pelajar yang telah mengurus dan memiliki E-KTP pada SMA Negeri 2 Sarolangun, SMA Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, dan SMK Muhammadiyah Singkut

c. Dokumentasi

Metode ini dapat digunakan dalam pengumpulan suatu data yang telah tersedia baik itu berupa dokumen tertulis serta gambar yang

²¹Tim Penyusun Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah dan Hukum*, Palembang: Anggota IKAPI, 2020, hlm. 53.

berhubungan dengan hal yang diteliti serta dapat memberikan informasi bagi proses penelitian.²²

6. Teknik Analisis Data

Teknik merupakan suatu tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian. Pengumpulan data serta analisis data yaitu merupakan suatu kegiatan yang tidak bisa dipisahkan karena hal tersebut diproses secara bersamaan serta berbentuk siklus non-linier.

Sifat interaksi antara koleksi ataupun kumpulan data serta analisis data yang berhubungan dengan penelitian. Dari proses pengeditan hingga pengisian data, perlunya mengembangkan hasil pengumpulan data. Hasil pengembangan data disusun kedalam bentuk yang sesuai dengan data penulis, menjadikan datanya bebas serta murni ataupun lebih tepat dikatakan sebagai penampilan data, sehingga dapat dimengerti dengan jelas bagaimana cirri-ciri dari data tersebut secara lengkap.

Analisis data yang digunakan adalah teknik analisa data model induktif, yaitu analisa yang dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan data yang didapatkan dari lapangan baik dalam bentuk arsip-arsip, dokumen, gambar-gambar dan lain-lainnya. Kemudian diperiksa kembali dan disusun untuk diurutkan.

²²Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020, hlm. 64.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tingkatan teknik analisis data kualitatif. Reduksi data merujuk pada penyederhanaan, klasifikasi, dan penghapusan data yang tidak perlu sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan mempermudah peneliti dalam pengambilan kesimpulan. Banyaknya data dan kerumitan data memerlukan analisis data selama dalam tahap restorasi.

c. Penyajian Data

Sesudah data direduksi, maka langkah sesudahnya adalah menampilkan data. Penyajian data bisa ditampilkan dalam bentuk uraian pendek, skema, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman mengemukakan bahwa yang paling kerap digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menampilkan datanya, akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

7. Sistematika Penulisan

Untuk memahaminya secara tertib, pembahasan yang ditulis dalam penelitian ini memiliki sistematika yaitu:

BAB I. Bab pertama pada dasarnya menjadi dasar bagi penulis penelitian. Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, masalah yang diangkat, batasan masalah, tujuan dan kegunaan, tinjauan penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika penulisan, dan jadwal penelitian.

BAB II. Bab Kedua ini berisi mengenai kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III. Bab ketiga ini berisi tentang gambaran umum (yaitu dokumentasi) di lokasi tersebut.

BAB IV. Bab ke empat ini berisi tentang pembahasan dan hasil penelitian yaitu bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP Dikalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di kalangan pelajar dan kendala yang dialami para pelajar dalam pembuatan E-KTP di kalangan pelajar (Studi di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun).

BAB V. Bab ke Lima ini yaitu berisi yang meliputi kesimpulan dan saran, serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan resume. Kesimpulan diambil dari bukti dan deskripsi sebelumnya yang berkaitan erat dengan subjek. Kesimpulan bukanlah kelanjutan dari apa yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ditulis sebelumnya, tetapi kesimpulan merupakan jawaban atas masalah dari data yang diperoleh.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

8. Jadwal Penelitian

NO	Keterangan	Tahun 2022-2023																								
		April				Januari				April				Mei				Juni				Juli				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan Judul		x																							
2	Pembuatan Proposal			x	x			x																		
3	Perbaikan proposal dan seminar											x		x												
4	Surat Izin Riset																									
5	Pengumpulan Data																									
6	Pengelolaan dan Analisis Data																									
7	Pembuatan Laporan																									
8	Bimbingan dan Perbaikan																									
9	Agenda Ujian Skripsi																									
10	Perbaikan dan Penjilidan																									

Tabel 1.1 jadwal penelitian

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas.

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil atau guna penunjang tujuan. Efektivitas merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut berarti bahwasannya jika suatu pekerjaan bisa diselesaikan dengan perencanaan, baik itu dalam waktu, kemudian biaya ataupun mutunya, maka dari itu bisa dikatakan efektif.²³

Menurut Handoko Efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.²⁴

Efektivitas terkait dengan dua hal teoritis dan praktis, hal itu berarti bahwa adanya penelitian yang luas serta mendalam ari kegunaan untuk memperoleh masukan kedalam efisien dan produktivita. Efektivitas merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan memorabilia, efektivitas, kesuksesan bisnis, tindakan atau kebenaran.

²³Masruri, "Analisis "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)", *Journal of Governance and Public Policy*, Vol. 4 No. 2, (2017), hlm.4.

²⁴Gary Jonathan, Mingkid, dkk, "Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2 No. 2, (2017), hlm.3.

Kemudian menurut Agung Kurniawan.²⁵ Efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi atau operasi kegiatan program dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ditekan ataupun adanya ketegangan antara pelaksananya.²⁶

Dalam efektivitas ada beberapa kriteria untuk mengukur efektivitas yaitu diantaranya;

- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
- c. Proses analisa serta perumusan kebijakan yang jelas.
- d. Perencanaan yang matang.
- e. Penyusunan program yang tepat.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.
- g. Pelaksanaan yang efektif serta efisien.
- h. Sistem pengawasan serta pengendalian yang mendidik.²⁷

Jika seseorang melakukan suatu perbuatan yang mana dengan maksud tertentu ataupun memiliki maksud sebagaimana yang telah dikehendaki maka orang itu dapat dikatakan efektif.²⁸

²⁵Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005), hlm.109.

²⁶Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan APLIKASI*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, September 2020), hlm. 101.

²⁷Nur Sukmawati, "Efektivitas Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Penertiban dan Pemeliharaan Ternak di Kabupaten Sarolangun", *Jurnal JIEE*, Vol.1 No. 2, (2021), hlm. 3.

²⁸Suprison, "Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2014-2-15", *Jurnal FISIP*, Vol. 3 No. 1, (Feb, 2016), hlm.4.

2. Indikator Efektivitas.

Berikut ini dikemukakan penjelasan criteria efektivitas Menurut Gibson, Indikator Efektivitas dapat diukur dari:²⁹

- a. Efisiensi merupakan suatu hubungan antara sumber daya dengan hasil kerja yang digunakan yang meliputi tenaga, waktu dan biaya.
- b. Produktivitas merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan konisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
- d. Fleksibilitas respon terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi.
- e. Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk merespon perubahan serta tugas yang berkembang.
- f. Kepuasan merupakan kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan karyawan yang tercermin dalam sikap karyawan, kehadiran maupun ketidak hadiran serta keluhan.
- g. Keunggulan merupakan kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada.

²⁹Vicky Switly Toad, Joyce Raset, "Efektivitas Organisasi Pemerintahan Kecamatan Wanea Kota Manado", *Jurnal administrasi Publik*, Vol. 3, No. 2, (2018), hlm. 7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

h. Perkembangan merupakan pengembangan keterampilan organisasi guna untuk mencapai sasaran hasil yang ditentukan.

3. Tolak Ukur Efektivitas.

Kemudian untuk mengukur efektivitas suatu program kegiatan tidaklah hal yang cukup mudah maupun sederhana, namun efektivitas juga dapat dikaji dari berbagai sudut pandang serta tergantung siapa yang menilai dan mengimplementasikan. Kemudian tingkat efektivitas pun bisa diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang nyata serta yang telah diwujudkan, tetapi jika suatu usaha maupun hasil dari pekerjaan serta tindakan yang dikerjakan tidak sesuai dengan yang di tetapkan sehingga dapat menyebabkan tujuan tidak tercapai ataupun tidak tepat dengan sasaran yang diharapkan maka hal tersebut dikatakan tidak efektif.³⁰

Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur kemajuan keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau bisnis dalam kaitannya dengan program yang direncanakan.³¹ Manajemen satu organisasi atau perusahaan dianggap berhasil jika tujuan yang ditentukan dapat terlaksana dan membawa manfaat bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan pencapaian tujuan

³⁰Ega Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec. Karang Rejo, Kabupaten Madetan", *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No. 01, (2012), hlm.3.

³¹Muhammad Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, September 2020), hlm. 122.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dari kegiatan yang dilaksanakan, tetapi tidak dengan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan kegiatan tersebut.³²

Adapun kriteria ataupun ukuran untuk mengetahui atau pencapaian tujuan yang efektif atau tidak efektif yaitu sebagai berikut;

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, yang dimaksud hal tersebut yaitu mengenai karyawan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai suatu tujuan organisasi.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, dengan adanya strategi dalam melakukan berbagai upaya untuk mencapai suatu sasaran yang ditentukan agar tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- 3) Perencanaan yang matang, pada dasarnya untuk memutuskan sekarang untuk jalannya apa yang dikerjakan oleh organisasi.
- 4) Penyusunan program yang tepat untuk suatu rencana yang baik.
- 5) Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai.
- 6) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, suatu program agar mencapai sasaran yaitu di perlukannya suatu pekerjaan yang efektif dan efisien.
- 7) Sistem pengendalian dan pengawasan yang bersifat mendidik, berhubungan dengan sifat manusia yang tidak sempurna.

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan tersebut maka dapat disimpulkan bahwasannya efektivitas merupakan suatu kegiatan yang

³²Jumalia Mannayong dan Raimurti Djafar, "Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Takalar", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 24.No. 2, (2018), hlm. 81.

dilakukan serta mempunyai dampak dan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan atau ditetapkan.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Lijian Poltak S, Istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata public sebenarnya telah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak atau masyarakat, pelayanan sosial, pelayanan umum serta pelayanan prima. Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan pelayanan tersebut keinginan serta kebutuhan pelanggan bisa terpenuhi.³³

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh kantor-kantor pemerintah melalui para pegawainya untuk memberikan suatu pelayanan ataupun pemberian layanan kepada suatu masyarakat yang dapat berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik itu dalam bentuk jasa maupun non jasa. Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintahan seringkali digunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perizinan. Menurut AG. Subarsono seperti yang dikutip oleh Agus Dwiyanto, Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

³³Lijian Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 5.

publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.³⁴

Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti suatu perusahaan, akan tetapi member pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel.³⁵

Pelayanan publik sendiri merupakan bagian yang sangat penting karena selalu berhubungan dengan khalayak ramai yang mana memiliki berbagai macam kepentingan dan tujuan. Maka dari itu karena intitusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka orgnisasi birokrasi pemerintah tersebut merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik, kemudian jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi seperti partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat ataupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lainnya.³⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil pada setiap warga Negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi ataupun pelayanan berupa

³⁴Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Pustaka Pelajar, Yogyakarta: 2018), hlm. 141.

³⁵Taufiqurohman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: UMJ Press, 2018), hlm. 65.

³⁶Tricia Vivianda, "Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie", Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, (2021), hlm. 2.

penyediaan bermacam-macam bentuk dokumen yang di butuhkan oleh publik.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan terhadap penerima layanan, senantiasa dekat dengan penerima layanan serta memberikan suatu hal yang menyenangkan bagi masyarakat ataupun penerima layanan. Kemudian tujuan dari pelayanan publi sendiri adalah memuaskan ataupun memenuhi keinginan dan harapan penerima layanan.³⁷

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan seseorang yang mana dengan di landaskan pada faktor material melalui sistem, prosedur, serta metode dalam rangka untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kemudian menurut Munir, pelayanan publik dapat diukur, maka dari itu dapat ditetapkan standar baik itu dalam waktu yang diperlukan ataupun hasil dari kegiatan tersebut.³⁸

Pelayanan merupakan suatu kunci utama dari sebuah keberhasilan yang mana pada suatu usaha maupun yang bersifat jasa, maka dari itu pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat harus dilakukan dengan seefektif mungkin. Menurut Riyadi Soeprapto, pelayanan publik merupakan pemberian suatu pelayanan oleh pemerintah terhadap pegawainya.³⁹

³⁷Aprillia Malik, Siswidiyanto, Endah Setyowati, “Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, (Maret, 2013), hlm. 3.

³⁸Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275.

³⁹Riyadi Soeprapto, *Reformasi Birokrasi Indonesia*, (Jakarta: Grafiti, 2005), hlm.78.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Jenis-jenis pelayanan

Secara umum, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu:⁴⁰

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang di berikan kepada publik berupa kebutuhan dalam bentuk dokumen resmi yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, status kepemilikan, dan status kekuasaan.

b. Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik adalah pelayanan yang dihasilkan oleh produsen dalam bentuk barang yang dapat digunakan oleh publik, misalnya layanan telepon, layanan penyediaan tenaga listrik, dan layanan air bersih.

c. Pelayanan Non Fisik

Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang dihasilkan oleh produsen dalam bentuk jasa yang dapat digunakan oleh masyarakat/publik, seperti misalnya tenaga pendidikan, dan tenaga kesehatan.

3. Dasar-dasar pelayanan

Berikut ini merupakan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:⁴¹

⁴⁰Putra Astomo, "Prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, No.64, hlm. 03.

⁴¹Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008), hlm. 19.

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

4. Faktor-faktor pelayanan

Pada suatu pelayanan sering terdapat hambatan-habatan yang dapat menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Lemahnya pelayanan publik disebabkan karena adanya faktor sebagai berikut:

- a. Kurangnya kesadaran kepada tugas ataupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Sistem, dengan adanya sistem kerja yang kurang baik maka dari itu mekanisme kerja pun tidak berjalan dengan maksimal Kemampuan pegawai yang tidak memadai sehingga sehingga mereka tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, oleh karena itu hasil kerjanya tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan.⁴²

Selain dari hambatan pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, pelayanan juga harus memenuhi beberapa faktor, faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu:

⁴²Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 40.

- 1) Sarana dan prasarana, yang mana di maksud dengan sarana dan prasarana merupakan semua jenis peralatan, perlengkapan kerja serta fasilitas yang mana sebagai alat pembantu sosial pada rangka kepentingan seseorang yang berhubungan dengan organisasi kerja.
- 2) Kemampuan dan keterampilan, karena pada dasarnya pegawai yang memiliki kemampuan serta keterampilan tersebut yang sehari-hari melaksanakan tugasnya pada bidang pelayanan serta berhadapan secara langsung dengan masyarakat.
- 3) Aturan, aturan sendiri yaitu perangkat yang paling penting didalam semua tindakan serta perbuatan orang lain. Pada sebuah organisasi aturan merupakan suatu yang penting karena dengan aturan dapat mengikat semua anggota agar bisa berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga suatu organisasi tersebut dapat berjalan sesuai arah dan tujuannya. Aturan sendiri meliputi kedisiplinan dalam bekerja, waktu kerja, serta segala sesuatu yang telah ditetapkan dalam peraturan.⁴³

5. Standar Pelayanan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai

⁴³Tricia Vivianda, "Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie", Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, (2021), hlm. 28-30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :⁴⁴

a. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

⁴⁴Ayudini Samudri, “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar”, Skripsi Universitas Hasanuddin, (2017), hlm. 26.

d. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

6. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik yang bagus akan menjadi tuntutan baik untuk masyarakat agar kebutuhan mereka baik itu individu ataupun kelompok bisa terpenuhi.⁴⁵ Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas yaitu ketika dapat memberikan suatu kepuasan sepenuhnya terhadap masyarakat atau penerima layanan yaitu dapat sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang

⁴⁵Sri Winarni, "Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Baru", Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar (2021), hlm. 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat dilaksanakan dengan kerja sama oleh beberapa organisasi publik lainnya. Kerjasama tersebut yaitu *inter governmental agreement*. Menurut Suwitri Rachyuningsih, dan Sasmito *Intergovernmental agreement*, pelayanan ini dilakukan dengan pengaturan bahwa organisasi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam mengatur dan memproduksi barang layanan ini dapat menunjukkan atau menyerahkan pada organisasi pemerintah yang lain, baik untuk penyelenggaraannya maupun untuk penyediaan atau produksi pelayanan.⁴⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik di wujudkan dengan pelayanan publik yang berkualitas. Kualitas disini adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Secara lebih luas kualitas pelayanan dikatakan oleh Kotler dalam Hardiyansyah kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun organisasi

⁴⁶Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2018). Hlm. 40-43.

swasta untuk mencapai tujuan atau target yang ingin dicapai. Sumber daya manusia menjadi penentu dalam tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan dengan mengoptimalkan kinerja dan kontribusi secara efektif dalam kegiatan di dalam organisasi. Oleh karena itu kemajuan organisasi ditentukan pula oleh kualitas dan kepastian sumber daya manusia yang ada di dalamnya.

7. Indikator Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller adalah sebagai berikut:⁴⁷

- a. *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b. *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d. *Empathy*, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e. *Tangible*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

Sementara menurut Parasuraman dalam Etta Mamang Sangadji menyatakan bahwa lima indikator kualitas jasa atau layanan adalah:⁴⁸

⁴⁷Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, (PT.Indeks. Jakarta,2020), hlm. 86.

⁴⁸Sangadji, Etta Mamang, Sopiah, *Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: Andi,2013), hlm. 100.

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah di janjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- 3) Jaminan (*assurances*), meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
- 4) Empati, yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan konsumen dalam bentuk perhatian pribadimm dan kemudahan untuk melakukan komunikasi.
- 5) Produk fisik (*tangible*), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan saran komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

C. E-KTP

E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang berisikan tentang sistem keamanan ataupun pengendalian baik itu dari sisi administrasi maupun

teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.⁴⁹ E-KTP sendiri merupakan tanda pengenal diri bagi warga Negara Indonesia oleh karena itu warna Negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun atau pelajar yang telah wajib KTP di haruskan untuk segera mengurus atau membuat E-KTP sebagai tanda identitas yang sah.

E-KTP merupakan dokumen kependudukan yang berisi tentang sistem keamanan ataupun pengendalian baik itu dari sisi administrasi maupun teknologi informasi yang ada pada database nasional. Penduduk hanya diperbolehkan mempunyai 1 (satu) E-KTP saja yang tercantum nomor induk kependudukan atau disebut dengan NIK. NIK yaitu identitas tunggal yang dimiliki setiap penduduk serta berlaku seumur hidup.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁴⁹Ardi Perdana, Agung Suprojo, Ach. Bardjan Saleh, “Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat”, *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 2 No. 2, (2013), hlm. 1.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kecamatan Singkut

1. Sejarah Kecamatan Singkut

Singkut, kata “Singkut” berasal dari kata “Sangkut” yang mana berarti “Nyangkut”, oleh karena itu pada zaman presiden Soeharto, terdapat penduduk yang berasal dari Jawa dan mereka merantau ke daerah tersebut, kemudian para rombongan tersebut menemukan sebuah sungai yang sangat besar lalu para rombongan tersebut meminum air dari sungai itu setelah merka meminum air dari sungai tersebut mereka tidak dapat kembali ke kampung halamannya atau dapat diartikan orang-orang tersebut tersangkut ditepian sungai itu, keamudian pada akhirnya orang-orang tersebut menetap dan bertempat tinggal dan membuat suatu kelompok di tempat tersebut. Pemerintah pada masa itu membuat transmigrasi dari Jawa yang telah menetap di daerah tersebut member saran untuk membuat nama “Singkut”, kemudian disetujui oleh pemerintah.

Kecamatan Singkut diresmikan pada tanggal 13 Juni 1970 pada masa pemerintahan Presiden Soeharto. Kecamatan Singkut merupakan suatu kecamatan yang ada di Kabupaten Sarolangun, Provinsi Jambi. Kecamatan Singkut hingga saat ini telah melakukan pergantian camat sebanyak 6 kali, diantaranya yaitu:

- a. H. M. Kuris (2007-2010).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- b. Diro, S. Pd (2010-2013).
- c. Hendriman, S.Sos (2013-2016).
- d. Diro, S.Pd (2016-2019).
- e. R.A. Fatimah, S.AP (2019-2021).
- f. Pajardin, S. Pd (2021-sekarang).⁵⁰

Secara geografis Kecamatan Singkut berada pada 2°20' LS sampai dengan 2° 45' LS dan 102° 20 BT sampai dengan 102° 35 BT dan berbatasan dengan:

Sebelah Timur : Prov. Sumatra Selatan

Sebelah Barat : Kec. Limun

Sebelah Selatan : Kec. Rawas Ulu

Sebelah Utara : Kec. Pelawan

Keadaan wilayah Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun datar dan sedikit berbukit dengan luas wilayah 190,88 km² dan terdiri dari 12 desa dan 1 kelurahan diantaranya;

- 1) Kelurahan Sungai Benteng, dengan luas 11,74 km² (6,15% dari luas kecamatan).
- 2) Desa Sungai Gedang, dengan luas 21,61 km² (11,32% dari luas kecamatan).
- 3) Desa Perdamaian, dengan luas 15,93 km² (8,35% dari luas kecamatan).

⁵⁰Sumber: Kantor Kecamatan Singkut.



- 4) Desa Bukit Murau, dengan luas 10,70 km²(5,61% dari luas kecamatan).
- 5) Desa Pasar Singkut, dengan luas 17,44 km²(9,14% dari luas kecamatan).
- 6) Desa Bukit Tigo, dengan luas 7,29 km² (3,82% dari luas kecamatan).
- 7) Desa Payolebar, dengan luas 21,75 km² (11,39% dari luas kecamatan).
- 8) Desa Simpang Nibung, dengan luas 28,33 km² (14,84% dari luas kecamatan).
- 9) Desa Siliwangi, dengan luas 15,18 km² (7,95% dari luas kecamatan).
- 10) Desa Bukit Talang Mas, dengan luas 10,96 km² (5,74% dari luas kecamatan).
- 11) Desa Bukit Bumi Raya, dengan luas 7,92 km² (4,15% dari luas kecamatan).
- 12) Desa Sendang Sari, dengan luas 16,40 km² (8,59% dari luas kecamatan).
- 13) Desa Argo Sari, dengan luas 5,63 km² (2,95% dari luas kecamatan).

Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun memiliki jumlah penduduk sebanyak 39.633 jiwa dimana penduduk laki-laki 20.152 jiwa dan perempuan 19.481 jiwa.⁵¹

⁵¹Data Asip Kantor Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2. Iklim Kecamatan Singkut.

Kecamatan Singkut merupakan kecamatan yang beriklim tropis, dengan adanya iklim tropis tersebut kecamatan Singkut memiliki 2 musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Adanya musim kemarau dan musim hujan biasanya ditandai dengan banyaknya hari hujan serta volume curah hujan pada bulan terjadinya musim.

3. Visi dan Misi Kecamatan Singkut.

a. Visi

Singkut lebih maju, berdaya saing, aman, berkedilan dan sejahtera.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pelayanan umum.
- 2) Meningkatkan perekonomian masyarakat Desa.
- 3) Meningkatkan sumber daya masyarakat Desa.
- 4) Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik di Kecamatan.
- 5) Meningkatkan tata kelola hidup masyarakat yang agamis, berkebudayaan dan harmonis.⁵²

⁵²Data Arsip Kecamatan Singkut dalam angka 2022.

4. Struktur Organisasi Kecamatan Singkut.



Gambar 1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Singkut

B. Gambaran Umum Disdukcapil Kabupaten Sarolangun

Disdukcapil Kabupaten Sarolangun merupakan lembaga pemerintahan pada bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kantor ini terletak di Komplek Perkantoran Gunung Kembang Pemerintah Daerah Sarolangun.

1. Visi dan Misi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima serta tertib administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju Sarolangun maju dan sejahtera.

b. Misi

- 1) Meningkatkan pelayanan dibidang Adminduk dan pencatatan sipil yang cepat, akurat, mudah, transparan dan akuntabel.
- 2) Meningkatkan pengelolaan database kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi administrasi kependudukan.

- 3) Meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.⁵³

2. Sarana dan Prasarana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun memiliki sarana dan prasarana penunjang pelayanan, karena suatu pelayanan tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai pelayanan tersebut tidak akan berjalan dengan baik, sarana dan prasarana yang ada pada kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1

Sarana dan prasarana

No	Fasilitas Umum	Jumlah	Keadaan
1	Gedung kantor	3 unit	Baik
2	Komputer	19 unit	4 rusak
3	Laptop	12 unit	3 rusak
4	Kuri tamu	5 set	Baik
5	Filling cabinet besi	14 unit	4 rusak
6	Printer	24 unit	4 rusak
7	Jaringan	6 unit	Baik
8	Meja kerja	30 buah	2 rusak
9	Kursi putar	25 buah	8 rusak
10	Lemari kayu	8 set	1 rusak
11	Ac	12 buah	1 rusak
12	Tv	4 buah	Baik

Sumber : Dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 2023.

3. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

Susunan Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, maka susunan struktur organisasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun sebagai berikut:

⁵³Data dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun

a. Sekretariat

Sekretariat berkedudukan sebagai unsur pembantu kepada dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Sekretariat memiliki tugas pembantu kepaladinas dalam urusan umum, keuangan dan kepegawaian serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugasnya, sekretaris memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan, pembinaan ketatausahaan dan kepegawaian.
- 2) Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi keuangan.
- 3) Pembinaan administrasi dalam melaksanakan urusan umum, rumah tangga, perlengkapan, keuangan dan kepegawaian.
- 4) Melaksanakan urusan umum dan perlengkapan, urusan kepegawaian dan urusan keuangan. Sekretariat terdiri dari tiga bagian, yaitu sebagai berikut:
 - a) Sub bagian umum.
 - b) Sub bagian keuangan.
 - c) Sub bagian kepegawaian.

b. Bidang pendaftaran penduduk

Bidang pendaftaran penduduk berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Kepala pendaftaran penduduk memiliki tugas membantu kepala dinas dalam urusan perekaman data penduduk dan penerbitan nomor induk kependudukan, penerbitan dokumen penduduk dan pendaftaran pindah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

datang penduduk serta melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugasnya, bidang pendaftaran penduduk memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknis dan fasilitasi pelaksanaan perekaman data dan penerbitan nomor induk penduduk.
- 2) Pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.
- 3) Pelaksanaan pendaftaran penduduk inter dan antar daerah.
- 4) Pelaksanaan penduduk antar Negara.

Bidang pendaftaran penduduk terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:

- a) Seksi perekaman data penduduk dan penerbitan NIK.
- b) Seksi penerbitan dokumen kependudukan.
- c) Seksi pendaftaran pindah datang penduduk.

c. Bidang pencatatan sipil

Bidang pencatatan sipil berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya. Kedudukan kepala bidang pencatatan sipil mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan urusan pencatatan kelahiran dan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian serta pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan dan pembatalan akta serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Melaksanakan tugasnya, bidang pencatatan sipil memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan dan pembatalan akta.
- 2) Pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan pencatatan sipil.
- 3) Pelaksanaan monitoring dan pelaporan pencatatan sipil. Bidang pencatatan sipil terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:
 - a) Seksi pencatatan kelahiran dan kematian.
 - b) Seksi pencatatan perkawinan dan perceraian.
 - c) Seksi pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan dan pembatalan akta.

d. Bidang pengelola informasi dan Humas

Bidang pengelolaan informasi dan humas berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Kepala bidang pengelolaan informasi dan humas memiliki tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan urusan pengelolaan data dan informasi penduduk penyedia informasi data kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Untuk melaksanakan tugasnya, bidang pengelolaan informasi dan humas memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pelayanan pengolahan data dan informasi penduduk.
- 2) Penyiapan dan fasilitas pelaksanaan pelayanan informasi kependudukan.
- 3) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi kependudukan.
- 4) Pelaksanaan dokumentasi pelayanan informasi kependudukan.

Bidang pengelolaan dokumentasi pelayanan terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:

- a) Seksi pengelolaan data dan informasi penduduk.
- b) Seksi pemuktahiran data kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Seksi penyediaan informasi data kependudukan dan pencatatan sipil.⁵⁴

Tabel 3.2

Struktur Organisasi

Kepala Dinas	Riduan, S.STP., ME
Sekretaris Dinas	Angga Wira Putra, S.IP., M.AP
Kelompok Jabatan Fungsional	Novia Contesa, SE Edi Erwan, S.KOM.MM Zulhendra, S.KM Laulul Mahfuz, S.H Parida Ariani, Sos Dewi Sri Suryanti, S.Pd Reza Lesmana, SE Muhammad Rais, S.Pd.I Harmoko, S.H

⁵⁴Data dokumentasi Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, 15 Mei 2023.

	Rumiarni Zaiyar, S.Kom, M.Si Atika Yuda Wulandari, S.kom Hendri Winaldy, SE
Subag Keuangan dan Aset	Vanesha Moliza, S.H., ME
Subag Umum dan Kepegawaian	Mawardi, SH
Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Rita Kartika Sari Dewi, S.IP
Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Eva Susanti, S.IP
Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	Hanizar, S.KOM
Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan	Bustami Arifin, SE

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

BAB IV

PEMBAHAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

Pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani merupakan kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Moenir mengatakan bahwasannya pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.⁵⁵ Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan suatu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah *“excellent service”* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk menjalankan roda birokrasi yang ada di dalam organisasi.

Pelayanan prima yaitu merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik, pelayanan prima dapat berhasil dilaksanakan didasarkan pada:

⁵⁵M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 211-212.

1. Kemampuan, merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi.
2. Sikap, merupakan perilaku atau perangai yang baru ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
3. Penampilan, merupakan penampilan seseorang baik yang bersifat fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kreadibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian, merupakan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
5. Tindakan, merupakan berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab, merupakan suatu sikap berperipikah kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.⁵⁶

Pelayanan pembuatan E-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun di kalangan pelajar, berdasarkan hasil wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, ia mengatakan:

⁵⁶Istikomah, Deden Hadi Kushendar, Aep Saepudin, "Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Regol Kota Bandung", *Jurnal.Ideaspublishing.co.id*, Vol. 7, No. 2, (2021), hlm. 70.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

”Kalau pelayanan pembuatan E-KTP menurut saya cukup baik dan pegawainya pun ramah, namun dari segi kepuasan saya sedikit kurang puas dengan hasil fotonya”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanannya cukup baik, pelayanannya ramah namun ada sedikit kesalahan pada saat melakukan pengambilan foto.

Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

”Kalau dari pelayanan cukup baik dan ramah, tidak ada kekerasan dan tidak ada kata-kata yang menyinggung kemudian jika berbicara tentang kepuasan ya saya sebagai penerima layanan cukup puas, karena KTP selesai dengan waktu yang telah dijanjikan”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan yang diberikan cukup baik, karena semua berjalan dengan baik tidak ada tindakan yang negatif dan E-KTP selesai dengan waktu yang telah dijanjikan yang tertera didalam surat keterangan pengambilan.

Wawancara dengan Mandatul Holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Kalau dalam pelayanan cukup baik, namun hanya saja sedikit kurang puas dengan lambatnya pencetakan E-KTP tersebut, namun saya dapat memaklumi karena adanya kendala dari alat percetakan”⁵⁹

⁵⁷Wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:30 WIB.

⁵⁸Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:45 WIB.

⁵⁹Wawancara dengan Mandatul Holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 10:00 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanannya cukup baik, namun karena adanya gangguan atau kerusakan pada alat cetak sehingga pelayanannya sedikit terhambat.

Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putra pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Pelayanannya baik, lemah lembut dan juga waktu perekaman tidak ada seperti di jutekin, kata-kata yang kasar atau gimanapun itu tidak ada semua berjalan dengan baik, jika mengenai kepuasan saya pribadi sebagai pelajar dengan pelayanan yang seperti itu ya alhamdulillah kami sangat puas dan sangat terbantu, karena kami sebagai pelajar biasanya dalam suatu pelayanan itu agak dipersulit, namun dalam pelayanan pembuatan E-KTP kemarin Alhamdulillah sangat mudah”⁶⁰

Wawancara dengan Gilang Wibisono pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Kalau dengan pelayanan saya cukup puas, karena kemarin ada sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun untuk melakukan jemput bola atau perekaman E-KTP di sekolah dan saya kemarin melakukan perekaman disekolah pas ada jemput bola dari Disdukcapil, dan kemarin terjadi kesalahan teknis karna foto saya kurang benar namun saya minta foto ulang kembali dan dari pihak Capil pun mau memberikan kesempatan untuk melakukan foto ulang, jadi menurut saya pelayanannya cukup baik”⁶¹

Dari hasil wawancara terswbut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan yang diberikan kepada para pelajar cukup baik, pihak Disdukcapil memberikan bantuan sepenuhnya kepada para pelajar yang akan melakukan pembuatan E-KTP.

⁶⁰Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putra selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:30 WIB

⁶¹Wawancara dengan Gilang Wibisono selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:55 WIB



Wawancara dengan Dzulfan Fajri pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Saya sebagai pelajar merasakan bahwa pelayanannya cukup baik karena dengan adanya jemput bola atau rekam E-KTP di sekolah dapat membantu para pelajar untuk memiliki E-KTP tanpa harus datang langsung ke Disdukcapil untuk melakukan Perekaman dan semua proses dibantu oleh pihak Capil sehingga semua berjalan dengan lancar dan saya cukup puas dengan pelayanannya”⁶²

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan yang diberikan kepada para pelajar cukup baik dan karena proses pembuatan E-KTP cukup terbantu karena adanya sosialisasi perekaman E-KTP ke sekolah sehingga pelajar tidak harus datang langsung ke Disdukcapil untuk melakukan perekaman.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pelajar diatas dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun kepada pelajar dalam pelayanan pembuatan E-KTP cukup baik dan mereka cukup puas dengan cara pelayanannya.

Wawancara dengan Bapak Angga Wira Putra selaku Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sarolangun mengenai apakah ada hari tertentu untuk pelayanan para pelajar atau sama seperti masyarakat biasa?

“Hari-hari tertentu itu para tim turun ke lapangan ke sekolah-sekolah untuk melakukan jemput bola untuk para pelajar yang telah wajib rekam yang berusia mulai dari 16 tahun itu sudah bisa rekam KTP, nah untuk itu kita koordinasi dengan pihak sekolah kita yang akan turun memberikan pelayanan. Jadi kita memberikan ruang khusus untuk pelajar agar pelajar lebih mudah untuk mengurus E-KTP yaitu dengan cara jemput bola dengan adanya program jemput bola kita rekam di disekolah kemudian kita cetak jika telah selesai di cetak kita akan

⁶²Wawancara dengan Dzulfan Fajri selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 11:15 WIB



serahkan ke pihak sekolah untuk dibagikan ke pelajar. Namun jika pelajar itu langsung datang ke Disdukcapil pelayanan yang diberikan sama seperti masyarakat biasa tidak ada pengecualian”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut jika mengenai jemput bola itu tergantung hari yang ditentukan dari sekolah namun jika para pelajar datang langsung ke Kantor Disdukcapil pelayanan yang diberikan semua sama seperti masyarakat biasa.

B. Efektivitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikalangan Pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun oleh Didsukcapil Kabupaten Sarolangun.

Disdukcapil Kabupaten Sarolangun merupakan suatu lembaga pemerintahan yang bertugas menyelenggarakan perumusan serta pelaksanaan kebijakan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka dari itu pegawai dituntut untuk bekerja seefektif mungkin agar terciptanya kesejahteraan bagi masyarakat, contoh dari efektif yaitu seperti halnya pegawai yang disiplin, bertanggung jawab serta dapat menguasai dan melaksanakan tugas dari atasannya.

Disdukcapil Kabupaten Sarolangun berupaya bekerja dengan semaksimal mungkin dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan kepada pelajar atau masyarakat dengan menggunakan berbagai macam cara guna untuk menekan masalah dokumen kependudukan di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun. Dimana salah satu upaya yang dilakukan yaitu

⁶³Wawancara dengan Bapak Angga Wira Putra selaku Sekretaris Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, 15 Mei 2023, Pukul 08:45 WIB.

pelayanan administrasi perekaman E-KTP dengan cara sosialisasi atau melakukan jemput bola di sekolah untuk kalangan pelajar.

Tingkat efektivitas pun bisa diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil yang nyata serta yang telah diwujudkan, tetapi jika suatu usaha maupun hasil dari pekerjaan serta tindakan yang dikerjakan tidak sesuai dengan yang di tetapkan sehingga dapat menyebabkan tujuan tidak tercapai ataupun tidak tepat dengan sasaran yang diharapkan maka hal tersebut dikatakan tidak efektif.⁶⁴

E-KTP sendiri merupakan tanda pengenalan diri bagi warga Negara Indonesia oleh karena itu warga Negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun atau pelajar yang telah wajib KTP di haruskan untuk segera mengurus atau membuat E-KTP sebagai tanda identitas yang sah.

Disdukcapil Kabupaten Sarolangun diharapkan mampu mencapai titik dimana kinerja pegawainya memang dapat dikatakan efektif dan efisien, efektivitas sendiri merupakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut berarti jika pekerjaan bisa diselesaikan dengan perencanaan, baik itu dalam waktu, kemudian biaya maka itu dapat dikatakan efektif.

Mengenai bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Srolangun yaitu sebagai berikut, Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak

⁶⁴Ega Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec. Karang Rejo, Kabupaten Madetan", *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No. 01, (2012), hlm.3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Riduan, S.STP., ME selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Sarolangun beliau mengatakan

“oke, kalau dari Disdukcapil pegawainya sudah berusaha bekerja semaksimal mungkin, namun terkadang ada terjadi sedikit kendala yaitu diantaranya seperti kerusakan alat dan gangguan jaringan sehingga pegawai untuk melakukan aktivitas sedikit terhambat, karena semua akan berjalan dengan lancar jika semua alat yang dibutuhkan dalam keadaan normal”⁶⁵

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan Kepala dinas Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, beliau mengatakan bahwasannya pelayanan pembuatan E-KTP tidak memerlukan waktu lama apabila tidak ada kendala seperti kerusakan alat cetak dan gangguan jaringan komunikasi.

Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun beliau mengatakan:

“Pelayanan pembuatan E-KTP, sebenarnya kita dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP sudah kami usahaan semaksimal mungkin, namun dalam pembuatan E-KTP itu menggunakan blangko KTP, alat cetak (printer pargo), dan kondisi jaringan yang stabil jika ke 3 alat tersebut dalam keadaan normal semua aktivitas dapat berjalan dengan lancar, namun jika salah satu dari alat tersebut mengalami kerusakan maka pelayanan akan terhambat sampai alat tersebut dapat digunakan kembali”⁶⁶

Berdasarkan dari beberapa wawancara di atas, dapat dipahami bahwa dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun telah dilakukan dengan seefektif dan semaksimal mungkin, namun hanya saja terkadang terdapat kendala seperti

⁶⁵Wawancara dengan Bapak Riduan selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Sarolangun, 15 Mei 2023, pukul 10:15 WIB.

⁶⁶Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 15 Mei 2023, pukul 09:24 WIB.

kerusakan alat cetak dan gangguan jaringan komunikasi yang membuat pelayanan terhambat, dan proses penerbitan E-KTP tidak berjalan dengan lancar dan tidak dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Kemudian mengenai ketersediaan blangko di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun Bapak Muhammad Rais juga mengatakan.

“Untuk blangko rata-rata setiap harinya mencapai 150-200 blangko per harinya. Kemudian blangko memang kewenangan pengadaan blangko itu bukan di daerah namun kewenangan pengadaan blangko itu dari pusat, pengadaan blangko itu hanya di Kemendagri jadi kita hanya menerima blangko pemberian. Nah, setiap tahun itu kita dikasih bisa mencapai 8000 keping blangko, namun itu memang tidak sekali turun hanya sesuai dengan kebutuhan, begitu habis kita menyampaikan surat permohonan ke kemendagri tergantung ketersediaan blangko tersebut di kemendagrinya jika blangko tersedia di kemendagri biasanya tidak lama kemungkinan menunggu sekitar 2 minggu, ketika blangko habis kami lebih mengarahkan untuk membuat KTP digital”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Rais tersebut dapat disimpulkan bahwa Blangko KTP hanya turun dari Kemendagri dan pihak Disdukcapil hanya menyampaikan surat permohonan ke Kemendagri dan menunggu blangko tersebut di berikan ke pihak Disdukcapil dan di Disdukcapil blangko yang digunakan yaitu mencapai 150-200 keping perharinya.

Kemudian sejak kapan dijalankannya KTP Digital di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun?

“KTP Digital di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun kita ini sudah berjalan sejak bulan November 2022, dan Alhamdulillah pada saat ini sudah banyak yang memiliki KTP digital, kita menerbitkan KTP dalam bentuk digital bagi masyarakat yang datang dan memiliki android

⁶⁷Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 15 Mei 2023, pukul 09:24 WIB.

langsung kita arahkan untuk mendaftar KTP digital namun masyarakat belum semuanya memiliki android, untuk saat ini sampai akhir tahun 2023 kami usahakan 50% penduduk yang telah memiliki ktp digital karena kita sama-sama tau bahwasannya kondisi masyarakat kita tidak semua memiliki android”

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya blangko itu pengadaannya dari pusat dan pengadaan blangko hanya dari Kemendagri, jika Disdukcapil kehabisan blangko dan masyarakat yang memiliki android maka lebih di sarankan untuk mendaftar dan membuat KTP digital.

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan tepat waktu atau dapat diselesaikan dengan waktu yang telah di rencanakan, pegawai pada kantor Disdukcapil telah berusaha untuk melayani dan bekerja dengan semaksimal mungkin untuk menyelesaikan mulai dari perekaman hingga penerbitan E-KTP agar dapat terselesaikan dengan waktu yang telah dijanjikan kepada penerima layanan.

Mengenai apakah dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun ada koordinasi dengan sekolah untuk melakukan jemput bola.Wawancara dengan Ibu Lutvi Primawati, S.Pd selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 9 Sarolangun beliau mengatakan.

“Untuk sosialisasi dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun sampai saat ini Disdukcapil belum ada koordinasi dengan sekolah untuk melakukan jemput bola”⁶⁸

Wawancara dengan Bapak Herry Setyawan, S.Pd., M.Si selaku wakil Kepala Sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun.

⁶⁸Wawancara dengan Ibu Lutvi Primawati selaku kepala sekolah SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:00 WIB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Kalau jemput bola sudah ada, Disdukcapil telah melakukan jemput bola pada bulan Desember 2022 kemarin, dan para pelajar telah banyak yang melakukan perekaman baik yang masih umur 16 tahun ataupun yang telah berumur 17 tahun untuk melakukan perekaman E-KTP, namun proses pencetakan E-KTP sendiri memerlukan waktu yang lumayan lama sehingga para pelajar banyak yang langsung mengambil E-KTP ke Disdukcapil”⁶⁹

Wawancara dengan Bapak Didin Syahidin, S.Pd.I selaku Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah Singkut.

“Mengenai jemput bola Disdukcapil kabupaten Sarolangun belum ada koordinasi dengan sekolah untuk melakukan jemput bola”⁷⁰

Wawancara dengan Bapak Dwi Priyanto selaku wakil Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah.

“Disdukcapil ada melakukan koordinasi untuk melakukan jemput bola, dan telah dilaksanakan pada bulan februari 2022”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan para kepala sekolah beserta wakilnya dapat diambil kesimpulan bahwasannya masih ada sekolah yang belum dilakukan koordinasi oleh Disdukcapil Kabupaten Sarolangun untuk melakukan jemput bola atau rekam E-KTP pelajar di sekolah sehingga masih banyak pelajar yang belum memiliki E-KTP.

Mengenai waktudalam pelayanan Bapak Muhammad Rais Mengatakan;

“Pelayanan E-KTP sebenarnya 1 hari dapat di selesikan, namun terkadang alat mengalami kendala karena melakukan percetakan dalam jumlah yang cukup banyak, sehingga alat mengalami kendala dan akan segera melakukan perbaikan agar proses pencetakan tidak

⁶⁹Wawancara dengan Bapak Herry Saputra selaku wakil kepala sekolah SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:15 WIB.

⁷⁰Wawancara dengan Bapak Didin Syahidin selaku kepala sekolah SMA Muhammadiyah Singkut, 19 Mei 2023, pukul 09:25 WIB.

⁷¹Wawancara dengan Bapak Dwi Priyanto selaku wakil kepala sekolah SMK Muhammadiyah Singkut, 20 Mei 2023, pukul 10:15 WIB.

terhambat dan selesai dengan tepat waktu atau dengan surat yang telah di janjikan”⁷²

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya E-KTP dapat diselesaikan hanya dalam 1 hari jika semua alat yang digunakan dalam keadaan normal, namun jika alat terjadi kerusakan maka penerbitan E-KTP dilakukan setelah alat tersebut dapat dioprasikan secara normal kembali.

Wawancara dengan Mandatul holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Kalau dimulai dari perekaman hingga penerbitan itu membutuhkan waktu yang lumayan lama, karena adanya kendala kerusakan alat sehingga menunggu hingga 1 sampai 2 bulan”⁷³

Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Kalau waktu yang diperlukan dimulai dari perekaman hingga sampai penerbitan itu kemarin saya menunggu waktu dari 1 sampai 2 bulan”⁷⁴

Wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Untuk waktu penerbitan yang diperlukan itu kemarin saya menunggu sekitar 1 sampai 2 bulan di mulai dari mulai dari perekaman hingga sampai penerbitan, karena pada saat saya melakukan perekaman itu yang akan melakukan perekaman sangat banyak jadi ngantri dan alat cetak sedang mengalami kendala”⁷⁵

⁷²Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 15 Mei 2023, pukul 09:24 WIB.

⁷³Wawancara dengan Mandatul Holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 10:00 WIB.

⁷⁴Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:45 WIB.

⁷⁵Wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:30 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya KTP jadi dimulai dari perekaman hingga penerbitan itu butuh waktu yang lama karena terjadi hambatan yaitu kerusakan pada alat cetak dan adanya penumpukan antrian sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putra selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Nah kebetulan pada saat perekaman saya masih berusia 16 tahun, jadi saya menunggu umur saya 17 tahun baru bisa dicetak, tetapi dari proses pencetakan itu 1 hari saja sudah jadi, karena tidak adanya kendala dari alat sehingga semua dapat selesai dengan cepat”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pelajar yang masih berusia 16 tahun sudah boleh melakukan perekaman namun E-KTP belum dapat dicetak, E-KTP akan dicetak ketika pelajar telah berusia 17 tahun.

Wawancara dengan Dzulfan Fajri selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Kalau masalah waktu kemarin saya melakukan perekaman pada saat Disdukcapil melakukan sosialisasi atau jemput bola kesekolah yaitu pada bulan Desember 2022 dan KTP saya jadi pada pertengahan bulan februari 2023 jadi menunggu sekitar 2 bulan”⁷⁷

Wawancara dengan Restu Ferdiansyah selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut.

“Saya kemerin rekaman pada bulan November 2022, namun saya tunggu hingga bulan April KTP saya belum juga jadi, oleh karena itu saya inisiatif untuk datang ke Disdukcapil untuk menanyakan KTP saya dan kemudian saya tanyakan data saya telah masuk namun belum dicetak dan pada hari itu juga saya berikan foto copy kartu keluarga dan saya di berikan surat pengambilan setelah itu 4 hari kemudian

⁷⁶Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putra selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:30 WIB.

⁷⁷Wawancara dengan Dzulfan Fajri selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 11:15 WIB.

saya kembali ke Capil sesuai dengan surat yang di janjikan dan Alhamdulillah KTP saya sudah jadi”⁷⁸

Wawancara dengan M. Ryan Sultan Habil dan Farel Alfarizi selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut.

“Kami hanya menunggu 3 hari dimulai dari perekaman hingga penerbitan karena pada waktu itu tidak banyak antrian dan alat cetak serta jaringan juga sedenag tidak terjadi gangguan”⁷⁹

Wawancara dengan Intan Nuraini selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut.

“Kalau waktu dimulai dari perekaman hingga penerbitan saya menunggu hanya 1 minggu, sesuai dengan surat keterangan pengambilan yang diberikan dari pihak Disdukcapil Kabupaten Sarolangun”⁸⁰

Wawancara dengan Oktavia Ayu R.W selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut.

“Nah Alhamdulillah kebetulan saya kemarin 1 hari langsung jadi, karena saya ada keperluan yang mendesak dan alat cetak serta jaringan yang tidak mengalami kendala sehingga KTP saya dapat selesai dalam waktu satu hari”⁸¹

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dapat diselesaikan tepat waktu apabila alat cetak tidak mengalami kerusakan, dan Kartu E-KTP dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari saja jika

⁷⁸Wawancara dengan Restu Ferdiansyah selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut, 19 Mei 2023, pukul 09:45 WIB.

⁷⁹Wawancara dengan M.Ryan Sultan Habil dan Farel Alfarizi selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut 19 Mei 2023, pukul 10:30 WIB.

⁸⁰Wawancara dengan Intan Nuraini selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut, 20 Mei 2023, pukul 10:30 WIB

⁸¹Wawancara dengan Oktavia Ayu R.W selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut, 20 Mei 2023, pukul 11:00 WIB

tidak banyak antrian dan kemudian jika banyak antrian dan alat mengalami kendala atau kerusakan maka paling lambat menunggu hingga 2 bulan.

Adapun data pelajar sekolah menengah atas di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun yang telah memiliki E-KTP, yang belum wajib KTP serta yang telah wajib KTP di 4 sekolah yang ada di Kecamatan Singkut yaitu di SMK Muhammadiyah Singkut, SMK Negeri 9 Sarolangun, SMA Negeri 2 Sarolangun dan SMA Muhammadiyah Singkut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Data Pelajar

Nama Sekolah	Telah Memiliki E-KTP	Telah Wajib Rekam E-KTP	Belum Wajib Rekam E-KTP	Jumlah siswa
SMK Muhammadiyah Singkut	65	203	282	550
SMK N 9 Sarolangun	50	105	165	320
SMA N 2 Sarolangun	109	296	394	799
SMA Muhammadiyah Singkut	35	52	74	161
Total	259	656	915	1.830

Pada kenyataannyadari data yang diperoleh dari banyaknya pelajar yang telah wajib KTP dan mereka belum memiliki E-KTP, jadi dari hasil wawancara di atas yaitu pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun belum berjalan dengan efektif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

C. Hambatan yang dihadapi para pelajar dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dikalangan pelajar Sekolah Menengah Atasdi Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun dalam pembuatan E-KTP.

Pelayanan pada kantor Disdukcapil Kabupaten sering mengalami hambatan atau kendala yang dapat menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Lemahnya pelayanan publik disebabkan karena adanya faktor seperti kurangnya kesadaran kepada tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, adanya kerusakan sistem, serta kemampuan pegawai yang tidak memadai sehingga mereka tidak dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, oleh karena itu hasil kerja tidak sesuai yang ditetapkan.⁸²

Kemudian selain dari kendala atau hambatan pelayanan juga harus memenuhi beberapa faktor, diantaranya yaitu seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kemampuan keterampilan pegawai dan atauran, aturan sendiri merupakan perangkat paling penting dalam semua tindakan serta perbuatan.⁸³

Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana, mengenai hambatan yang di alami oleh Kantor Disdukcapil pada saat pelayanan pembuatan E-KTP.

“Pelayanan pembuatan E-KTP, sebenarnya kita dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP itu menggunakan blangko KTP, alat cetak (printer pargo), dan jaringan yang bagus, jika semua ini lengkap

⁸²Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 40.

⁸³Tricia Vivianda, “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”, Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, (2021), hlm. 28-30.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dan masyarakat datang memenuhi persyaratan itu tidak ada kendala, namun pada 16 Februari–22 Februari 2023 kemarin terjadi kendala teknis tentang peralatan, sehingga kami tidak bisa mencetak tetapi masyarakat yang datang tetap kita layani dan kita kasih bukti atau surat keterangan pengambilan, setelah itu kita daftarkan setelah alat kita dapat digunakan kembali kami akan langsung mencetak, mungkin bisa dilembur sampai malam, sehingga masyarakat datang ke sini insyaallah sesuai dengan janjinya KTP sudah selesai di cetak”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwasannya dalam pelayanan pembuatan E-KTP memerlukan beberapa keperluan yaitu diantaranya blangko KTP, alat cetak (printer pargo), dan juga kondisi jaringan yang bagus untuk kelancaran proses pembuatan dan penerbitan E-KTP.

Kemudian beliau juga menjelaskan bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP terhadap pemula atau pelajar yang mereka sulit untuk datang langsung ke Disdukcapil, Bapak Muhammad Rais mengatakan;

“Oh iya, kami ada namanya program jemput bola, turun ke lapangan untuk melakukan perekaman E-KTP, ke sekolah-sekolah, ke desa-desa mengenai hal tersebut kita yang langsung turun bersama tim dengan membawa peralatan melakukan perekaman ke lapangan dan setelah selesai kita kembali ke kantor dan jika blangkonya ada, alatnya ada dan berfungsi maka akan langsung diproses atau di cetak kemudian setelah selesai akan melakukan penyerahan ke sekolah atau ke desa”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya Disdukcapil memiliki program yang namanya jemput bola atau datang langsung ke sekolah-sekolah yang mana bertujuan untuk memudahkan para pelajar untuk melakukan perekaman E-KTP.

⁸⁴Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 15 Mei 2023, pukul 09:24 WIB.

Bapak Muhammad Rais pun menjelaskan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun;

“Nah, untuk peralatan kita memang sedikit terkendala yaitu hanya ada 2 mesin cetak (printer pargo) dan ada satu mesin cetak yang bermasalah jadi kita terbatas dengan peralatan karena kemampuan daerah kita untuk memberikan anggaran, kemudian untuk penunjang yang lain Alhamdulillah lengkap, namun jika untuk turun ke lapangan kita sering terkendala dengan kendaraan roda 4, untuk membawa tim turun ke lapangan kami sering meminjam mobil dari Sekda pernah juga ketua DPR meminjami kami mobil untuk turun ke lapangan, karena kami memang membutuhkan mobil yang gardan dobel untuk turun ke lapangan di medan-medan yang sedikit ekstrem dan armada kami tidak ada”⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kendala yang dihadapi Disdukcapil untuk melakukan jemput bola yaitu terkendala dengan kendaraan roda 4 yang digunakan untuk membawa para tim beserta alat perekaman karena Disdukcapil tidak memiliki kendaraan dobel garden untuk turun kelapangan terutama di medan yang sulit.

Kemudian mengenai kendala yang dialami oleh para pelajar pada saat pembuatan E-KTP dengan hasil wawancara sebagai berikut;

Wawancara dengan Mandatul Holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun

“Kendala yang saya alami yaitu tempatnya jauh karena belum ada jemput bola dari Disdukcapil ke sekolah jadi harus datang langsung ke Disdukcapil untuk membuat E-KTP”⁸⁶

⁸⁵Wawancara dengan Bapak Muhammad Rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun 15 Mei 2023, pukul 09:24 WIB.

⁸⁶Wawancara dengan Mandatul Holipah selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 10:00 WIB.

Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Karena belum ada jemput bola dari Disdukcapil ke SMK Negeri 9 Sarolangun, maka dari itu saya dalam membuat KTP harus datang langsung ke Capil untuk melakukan perekaman dan untuk datang langsung ke Disdukcapil harus menempuh jarak yang lumayan jauh dan harus menunggu waktu libur sekolah untuk membuat KTP ke Disdukcapil”⁸⁷

Wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun.

“Kendala yang saya alami yaitu untuk melakukan perekaman E-KTP harus datang langsung ke Disdukcapil yang jarak dari rumah ke Disdukcapil sangat jauh”⁸⁸

Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putraselaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Kalau dari segi kendala menurut saya tidak ada semuanya dipermudah, namun yang saya temui sedikit kendala yaitu mengantri, tetapi jika kendala dari sistem dan segala macamnya tidak ada”⁸⁹

Wawancara dengan Gilang Wibisono selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun.

“Menurut saya tidak ada kendala, semuanya berjalan dengan baik mulai dari perekaman, foto, hingga tandatangan semuanya berjalan dengan baik, tapi karena umur saya baru 16 tahun jadi KTP saya belum bisa dicetak”⁹⁰

⁸⁷Wawancara dengan Verawati Sabila selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:45 WIB.

⁸⁸Wawancara dengan Mela Savitri selaku pelajar SMK Negeri 9 Sarolangun, 14 Mei 2023, pukul 09:30 WIB.

⁸⁹Wawancara dengan Bagas Fathurrahman Hadi Putra selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:30 WIB.

⁹⁰Wawancara dengan Gilang Wibisono selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 10:55 WIB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara dengan Dzulfan Fajri selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangu.

“Berdasarkan dengan pengalaman saat saat meakukan pembuatan E-KTP tersebut saya tidak menemukan kendala, karena semua berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan baik itu dari alat cetak ataupun kondisi jaringan”⁹¹

Wawancara dengan Restu Ferdiansyah selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut.

“Oke, pada saat itu saya melakukan perekaman di desa karena adanya program jemput bola dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun ke desa atau ke lapangan dan pada saat itu saya tidak menemukan kendala pada saat pembuatan E-KTP karena semua proses dibantu oleh pihak Dsidukcapil”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelajar tersebut dapat disimpulkan bahwasannya hambatan yang paling utama yang dialami yaitu hanya jarak tempuh yang jauh karena belum semua sekolah ada sosialisasi dari Disdukcapil untuk memlakukan jemput bola atau rekam E-KTP disekolah namun diluar dari itu mereka tidak menemukan kendala dalam pembuatan E-KTP karena semua berjalan dengan baik dan semua proses diarahkan oleh Disdukcapil.

Wawancara dengan M. Ryan Sultan Habil dan Farel Alfarizi selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut.

“Karena kami kemarin pada saat pembuatan E-KTP berbarengan berdua, kendala yang kami alami yaitu hanya jarak tempuh yang jauh

⁹¹Wawancara dengan Dzulfan Fajri selaku pelajar SMA Negeri 2 Sarolangun, 16 Mei 2023, pukul 11:15 WIB.

⁹²Wawancara dengan Restu Ferdiansyah selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut, 19 Mei 2023, pukul 09:45 WIB

selain itu Alhamdulillah berjalan dengan baik tanda adanya kendala yang kami temui”⁹³

Wawancara dengan Oktavia Ayu R.W selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut.

“Kendala yang saya alami yaitu hanya pada lamanya antrian dan pada saat perekaman, karena mata saya sipit dalam proses perekaman mata saya disuruh melotot jadi susah”⁹⁴

Wawancara dengan Intan Nuraini selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut.

“Kalau kendala yaitu saat akan perekaman menunggu antrian yang lumayan banyak dan pada saat itu juga terjadi gangguan jaringan sehingga menunggu hingga beberapa jam”⁹⁵

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pelajar diatas, kendala yang dialami para pelajar dalam pembuatan E-KTP adalah jarak tempuh yang lumayan jauh karena belum semua sekolah ada koordinasi dari Disdukcapil Kabupaten Sarolangun untuk melakukan jemput bola jadi mau tidak mau pelajar harus ke Disdukcapil untuk melakukan pembuatan E-KTP, kemudian ada juga kendala lain yang ditemukan yaitu saat pembuatan E-KTP terjadi gangguan jaringan serta kendala kerusakan pada alat cetak dan proses antrian yang cukup panjang sehingga para pelajar menunggu cukup lama.

⁹³Wawancara dengan M.Ryan Sultan Habil dan Farel Alfarizi selaku pelajar SMA Muhammadiyah Singkut 19 Mei 2023, pukul 10:30 WIB

⁹⁴Wawancara dengan Oktavia Ayu R.W selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut, 20 Mei 2023, pukul 11:00 WIB

⁹⁵Wawancara dengan Intan Nuraini selaku pelajar SMK Muhammadiyah Singkut, 20 Mei 2023, pukul 10:30 WIB



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah dibahas hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dari itu dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun sudah bisa dikatakan cukup baik, karena berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari beberapa narasumber, bahwasannya pegawai telah berusaha melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar pelayanan yang diberikan memuaskan.
2. Efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP dengan program jemput bola di Kecamatan Singkut Kabuapetn Sarolangun belum berjalan dengan efektif karena program tersebut belum dilakukan di semua Sekolah Menengah Atas atau Sederajat. Sehingga pembuatan E-KTP dikalangan pelajar belum berjalan dengan efektif karena masih banyaknya pelajar yang telah wajib KTP namun belum memiliki E-KTP.
3. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun yaitu:
Pertama, server atau jaringan yang kurang bagus sehingga membuat proses pelayanan terhambat.
Kedua, alat cetak (printer pargo) yang mengalami kerusakan sehinggadata E-KTP yang telah masuk mengalami penumpukan dan para pegawai tidak dapat mencetak E-KTP.

Ketiga, jemput bola, kendala yang paling utama yang di alami oleh para pelajar di Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun yaitu adalah jarak tempuh dari rumah ke kantor Disdukcapil yang cukup jauh, namun kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun memiliki program jemput bola yang bertujuan untuk mempermudah para pelajar melakukan pembuatan E-KTP, namun untuk melakukan jemput bola kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun tidak memiliki kendaraan roda 4 yang cukup memadai untuk membawa tim serta peralatan perekaman E-KTP turun ke lapangan. Sehingga pelayanan pembuatan E-KTP dikalangan pelajar dengan program jemput bola ke sekolah dapat dikatakan kurang efektif, karena dari informasi hasil wawancara dengan beberapa pihak sekolah masih banyak sekolah yang belum ada koordinasi dari kantor Disdukcapil untuk melakukan jemput bola.

Keempat, kendaraan karena kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun tidak memiliki kendaraan roda 4 yang memadai untuk membawa para tim beserta alat rekam untuk turun kelapangan.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan-kesimpulan diatas maka kiranya penulis dapat memberikan saran-saran yaitu sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Sarolangun harus lebih meningkatkan kerja pegawai agar pelayanan kepada pelajar maupun masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan.

2. Pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan dinas-dinas terutama Disdukcapil Kabupaten Sarolangun untuk penunjang peningkatan kualitas pelayanan publik baik di kantor maupun saat melakukan jemput bola ke lapangan, baik itu berupa sarana dan prasarana ataupun dari segi yang lainnya.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abdurrahman Dudung, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: IAIN SunanKalijaga Yogyakarta, 2002.
- Dwiyanto, Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018.
- Gie The Liang, *Unsur-Unsur Administrasi*, Erlangga: Jakarta, 1988.
- Handoko, *Pelayanan publik*, Bandung: Alfabeta, 1997.
- Harahap Nursapia, *Penelitian Kualitatif*, Sumatera Utara: Wal Ashri Publishing, 2020.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2018.
- Ibrahim Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Juniarso, Ridwan *Hukum Administrasi Nrgara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, 2009.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks, 2020.
- Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan, 2005.
- Martono Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Rianto, M. Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sangadji, Etta Mamang, Sopiha, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2013.
- Sawir, Muhammad, *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan APLIKASI*, Yogyakarta: CV Budi Utama, September 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Sinambela, Lijian Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.

Soeprapto Riyadi, *Reformasi Birokrasi Indonesia*, Jakarta: Grafiti, 2005.

Sondang, *Pelayanan publik*, Bandung: PRC, 1997.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*, Bandung: CV. Alfabeta, 2018.

Taufiqurohman, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: UMJ Press, 2018.

Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Syariah UIN STS Jambi, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Sosial*, Jambi, Fakultas Syariah, 2020.

B. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Pemerintah Nomor.23 Tahun 2006, Pasal 13 Undang-Undang tentang Adminduk.

Peraturan Bupati Kabupaten Sarolangun No. 48 Tahun 2018, Pasal 5 tentang standar operasional pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

C. Lain-lain

Astomo Putra, “Prinsip-Prinsip Pemerintahan yang baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan”, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, No.64.

Furqon Ahmad Al, “Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin”, Skripsi Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2018.

Gustina Riri, “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur”, *Jispar, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, Vol. 5 No. 1, 2016.

Idami Jahratul, “Implementasi Kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Singkil”, Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2019.

Istikomah Kushendar, Deden Hadi Aep Saepudin, “Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Regol Kota Bandung”, *Jurnal.Ideaspublishing.co.id*, Vol. 7, No. 2, 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

- Malik Aprilia, Siswidiyanto, Endah Setyowati, “Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Maret, 2013.
- Mannayong Jumalia dan Djafar Raimurti, “Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Takalar”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 24.No. 2, 2018.
- Mansyur Sastrio, “Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik”, *Jurnal Academia Fisip Untad*, Vol. 05 No. 01, 2013.
- Masruri, “Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-MP)”, *Journal of Governance and Public Policy*, Vol. 4 No. 2, 2017.
- Mingkid Gary Jonathan, dkk, “Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan”, *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2 No. 2, 2017.
- Perdana Ardi, Suprojo. Agung, Saleh. Ach. Bardjan, “Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat”, *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.2 No.2, 2013.
- Pratiwi Nuning Indah, “Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi”, *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1, No. 2, Agustus 2017.
- Rosalina Ega, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec. Karang Rejo, Kabupaten Madetan”, *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No. 01, 2012.
- Setia Nur Widy, Meigawati, Dine “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Organisasi Di Sekretariat DPRD Kabupaten Cianjur”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7 No. 2, Agustus, 2020.

- Sukmawati Nur, “Efektivitas Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Penertiban dan Pemeliharaan Ternak di Kabupaten Sarolangun”, *Jurnal JIEE*, Vol.1 No. 2, 2021.
- Suprison, “Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2014-2015”, *Jurnal FISIP*, Vol. 3 No. 1, 2016.
- Samudri Ayudini, “Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makasar”, Skripsi Universitas Hasanuddin, 2017.
- Saputra Farhan Dani, “Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Eletronik (E-KTP) Ditinjau Dari Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkep”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar, 2019.
- Toad Vicky Switly, Joyce Raset, “Efektivitas Organisasi Pemerintahan Kecamatan Wanea Kota Manado”, *Jurnal administrasi Publik*, Vol. 3, No. 2, 2018.
- Vivianda Tricia, “Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie”, Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2021.
- Winarni Sri, “Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Baru”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar, 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Jambi, 10 Mei 2023

Nomor : B-349 /D.II.1/PP.00.11/5/2023

Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Kantor DISDUKCAPIL
Kabupaten Sarolangun
Di -
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Desi Lufita Sari**
NIM : 105190173
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kalangan Pelajar (Studi di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)**

Lokasi Penelitian : Kantor DISDUKCAPIL Kabupaten Sarolangun

Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 – 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb

Agas Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 197808172009011009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
4. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Jambi, 10 Mei 2023

Nomor : B- 3129 /D.II.1/PP.00.11/5/2023

Nomor
Lampiran
Perihal

Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala SMK Negeri 9
Kabupaten Sarolangun
Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Desi Lufita Sari**
NIM : 105190173
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kalangan Pelajar (Studi di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)**

Lokasi Penelitian : SMK Negeri 9 Kabupaten Sarolangun

Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 - 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb



An. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli.
2. Penggunaan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
4. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B- 3129 /D.II.1/PP.00.11/5/2023

Jambi, 10 Mei 2023

Lampiran :
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala SMA Negeri 2
Kabupaten Sarolangun
Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : Desi Lufita Sari
NIM : 105190173
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kalangan Pelajar (Studi di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)

Lokasi Penelitian : SMA Negeri 2 Kabupaten Sarolangun
Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 - 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan:

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth. Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
2. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan masalah.
3. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
4. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

B- 3129 /D.II.1/PP.00.11/5/2023

Jambi, 10 Mei 2023

Nomor
Lampiran
Perihal

Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Kepala SMA Muhammadiyah
Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun

Di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah.

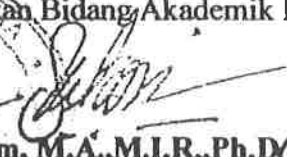
Nama : Desi Lufita Sari
NIM : 105190173
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kalangan Pelajar (Studi di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)

Lokasi Penelitian : SMA Muhammadiyah Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun

Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 – 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr.Wb

An. Dekan
Makl. Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : www.iainjambi.ac.id

Nomor : B-3124/D.II.1/PP.00.11/5/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 10 Mei 2023

Kepada Yth.
Kepala SMK Muhammadiyah
Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun
Di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

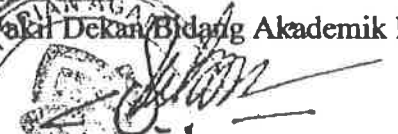
Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Desi Lufita Sari**
NIM : 105190173
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kalangan Pelajar (Studi di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun)**

Lokasi Penelitian : SMK Muhammadiyah Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun
Waktu Penelitian : 10 Mei 2023 – 10 Agustus 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu alaikum Wr. Wb

An Dekan
Wakil Dekan/Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli.
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi
3. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau naskah.
4. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini untuk kepentingan komersial tanpa izin tertulis dari lembaga pemberi hak cipta.

@ Hak cipta milik UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Lampiran-Lampiran

Lampiran 1. Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1	Riduan, S.STP., ME	Kepala Disdukcapil Kab.Sarolangun
2	Angga Wira Putra, S.IP., M.AP	Sekretaris Disdukcapil Kab.Sarolangun
3	Muhammad Rais	Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana
4	Lutvi Primawati, S.Pd	Kepala sekolah SMK N 9 Sarolangun
5	Herry Setyawan, S.Pd., M.Si	Wakil Kepala Sekolah SMA N 2 Sarolangun
6	Didin Syahidin, S.Pd.I	Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah Singkut
7	Dwi Priyanto	Wakil Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah Singkut
8	Mela Savitri	Pelajar
9	Verawati Sabila	Pelajar
10	Mandatul Holipah	Pelajar
11	Restu Ferdiansyah	Pelajar
12	M. Ryan Sultan Habil	Pelajar
13	Farel Alfarizi	Pelajar
14	Gilang Wibisono	Pelajar
15	Dzulfan Fajri	Pelajar
16	Bagas Fathurahman Hadi Putra	Pelajar
17	Intan Nur Aini	Pelajar
18	Hendri Irawan	Pelajar
19	Oktavia Ayu Rahma Wati	Pelajar
20	Retno Widia Suci	Pelajar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 2: Instrumen Pengumpulan Data

A. Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Sarolangun.

1. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Sarolangun?
2. Apa saja hambatan yang dialami saat pelayanan pembuatan E-KTP?
3. Apakah kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun telah memiliki data jumlah siswa yang harus melakukan perekaman E-KTP, untuk masing-masing Kecamatan yang ada di Kabupaten Sarolangun ini?

B. Kepala Bidang

1. Apa saja hambatan yang dialami pada saat pelayanan pembuatan E-KTP?
2. Bagaimana pelayanan pembuatan E-KTP terhadap pemula atau pelajar, yang sulit untuk mendapatkan waktu untuk datang ke Disdukcapil?
3. Bagaimana dengan kepastian waktu dan pelaksanaan pelayanan E-KTP?
4. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Sarolangun?
5. Berapa jumlah blangko yang dikeluarkan setiap harinya?
6. Butuh waktu berapa lama untuk menunggu blangko yang habis sampai blangko tersebut tersedia kembali?
7. Bagaimana secara teknis pengaturan jadwal perekaman E-KTP bagi siswa. Apakah ada hari-hari tertentu atau sama dengan masyarakat biasa?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

8. Apakah Disdukcapil Kabupaten Sarolangun ini telah menerbitkan KTP Digital?
 9. Sejak kapan di jalankannya KTP Digital Pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Sarolangun?
- C. Kepala sekolah.
1. Apakah Disdukcapil Kabupaten Sarolangun melakukan koordinasi ke sekolah untk melakukan jemput bola atau rekam data E-KTP siswa di sekolah?
- D. Pelajar.
1. Apa kendala yang dialami pada saat pembuatan E-KTP?
 2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari mulai perekaman hingga pencetakan atau penerbitan E-KTP?
 3. Bagaimana pelayanan dalam pelayanan pembuatan sampai penerbitan E-KTP?
 4. Bagaimana kepuasan para pelajar dalam pelayanan pembuatan E-KTP?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian



Wawancara bersama Bapak Riduan Kepala Disdukcapil Kab.Sarolangun



Bersama Bapak Muhammad rais selaku Kepala Bidang Pranata Kependudukan dan Keluarga Berencana Disdukcapil Kab. Sarolangun

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Bersama Ibu Lutvi Primawati selaku Kepala Sekolah SMK N 9 Sarolangun



Wawancara bersama Verawati Sabila dan Mela Savitri selaku pelajar SMK N 9 Sarolangun.

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Bersama Mandatul Holipah selaku pelajar SMK N 9 Sarolangun.



Bersama Bapak Herry Setyawan.S.Pd., M.Si selaku wakil Kepala Sekolah SMA N 2 Sarolangun

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Bersama Gilang Wibisono, Dzulfan Fajri dan Bagas Fathurahman Hadi Putra sebagai pelajar SMA N 2 Sarolangun.



Bersama Bapak Didin Syahidin, S. Pd.I selaku Kepala Sekolah SMA Muhammadiyah Singkut.

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Bersama Restu Ferdiansyah, M.Ryan Sultan Habil dan Farel Alfarizi sebagai pelajar SMA Muhammadiyah Singkut.



Bersama Bapak Dwi Priyanto sebagai Wakil Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah Singkut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Wawancara Bersama Hendri Irawan sebagai pelajar SMK Muhammadiyah

Singkat.



Wawancara Bersama Intan Nur Aini sebagai pelajar SMK Muhammadiyah

Singkat.



Wawancara Bersama Oktavia Ayu R.W sebagai pelajar SMK Muhammadiyah

Singkat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Data jumlah siswa SMK Muhammadiyah Singkut

Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Total
Kelas 10	117	101	218
Kelas 11	127	53	180
Kelas 12	90	62	152
Total	334	216	550

Data jumlah siswa SMK N 9 Sarolangun

Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Total
Kelas 10	72	39	111
Kelas 11	70	26	96
Kelas 12	81	32	113
Total	223	97	320

Data jumlah siswa SMA N 2 Sarolangun

Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Total
Kelas 10	106	178	284
Kelas 11	104	152	256
Kelas 12	86	173	259
Total	296	503	799

Data jumlah siswa SMA Muhammadiyah Singkut

Tingkat Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Total
Kelas 10	22	15	37
Kelas 11	25	28	53
Kelas 12	32	39	71
Total	79	82	161

CURRICULUM VITAE



A. Identitas Diri

Nama : Desi Lufita Sari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Bukit Murau/13 Januari 2001
NIM : 105190173
Alamat
1. Alamat Asal : Jl 1, Rt 06, Desa Bukit Bumi Raya,
Kecamatan Singkut, Kabupaten Sarolangun,
Provinsi Jambi
2. Alamat Sekarang : Desa Sungai Duren, Kecamatan Jambi
Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, Provinsi
Jambi
No.telp/HP : 0822-6947-2551
Nama/Pekerjaan Ayah :Edi Nurwanto/Petani
Nama/Pekerjaan Ibu :Siti Khomariyah/Ibu Rumah Tangga

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, tahun lulus : SDN 188 Bukit Murau III/2007-2013
 - b. SMP/MTs, tahun lulus : SMPN 5 Sarolangun/2013-2016
 - c. SMA/MA, tahun lulus : SMA Muhammadiyah Singkut/2016-2019