

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI  
INFORMASI (STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI)**

*Skripsi*

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
Dalam Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Syariah**



*Oleh:*

**LA ULLAH**

**NIM : 105180135**

**PEMBIMBING:**

**Dr. Ayub Mursalin, S.Ag., MA.**

**Agus Fiadi, S.IP., M.Si.**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI**

**2022/2023**

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **La Ullah**  
NIM : 105180135  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Syariah  
Alamat : Desa Lianosa, Kec. Tongkuno Selatan, Kab. Muna,  
Provinsi Sulawesi Tenggara.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: **“Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)”** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan penuh rasa tanggung jawab.

Jambi, Desember 2022

Yang menyatakan

  
**La Ullah**  
105180135



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





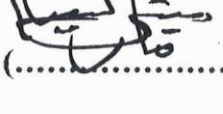
Jl. Jambi Ma. Bulian KM.16 Sei. Duren Kec. Jaluko, Kab. Muaro Jambi 36361, Jambi-Indonesia  
Telp/Fax: 0741 583183 – 584118. Web: <https://uinjambi.ac.id/>, email: [mail@uinjambi.ac.id](mailto:mail@uinjambi.ac.id)

**PENGESAHAN PANITIA UJIAN**

Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)” telah diujikan pada Sidang Munaqasah fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 02 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, April 2023  
Mengesahkan:  
Dekan,  
  
Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H.  
NIP. 197201022000031005

**Panitia Ujian :**  
**Ketua Sidang :** H.M. Zaki, M.Ag  
NIP. 197511171999031002  
**Sekretaris Sidang :** Zarkani, S.Ag  
NIP. 197603262002121001  
**Pembimbing I :** Dr. Ayub Mursalin, S.Ag., MA  
NIP. 197606072003121005  
**Pembimbing II :** Agus Fiadi, S.IP., M.Si  
NIP. 198010012009011009  
**Penguji I :** Dr. Dr. Maryani, S.Ag., MHI  
NIP. 197609072005012004  
**Penguji II :** Dr. Siti Marlina, S.Ag., MHI  
NIP. 197502212007012015

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

**Pembimbing I** : **Dr. Ayub Mursalin, S.Ag., MA.**

**PembimbingII** : **Agus Fiadi, S.IP., M.Si.**

**Alamat** : **Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi**  
**Jl. Jambi-Ma. Bulian KM.15 Desa Simpang Sei. Duren**  
**Kab. Muaro Jambi 31346 Telp.(0741)584118-583183**

---

Jambi, Desember 2022

Kepada  
Yth  
Bapak Dekan Syariah  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di-  
Jambi

### **PERSETUJUAN PEMBIMBING**


*Assalaamu'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan sepenuhnya maka skripsi saudara **La Ullah NIM: 105180135** yang berjudul: **“Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)”** telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikian, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

*Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

**Pembimbing I**

  
**Dr. Ayub Mursalin, S.Ag., MA.**  
**NIP. 19760607 200312 1 005**

**Pembimbing II**

  
**Agus Fiadi, S.IP., M.Si.**  
**NIP. 19801001 200901 1 009**

## MOTTO

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا  
مَرَدَّ لَهُ، وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya: “Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain dia.” (QS. Ar-Ra’d: 11)



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

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

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepada-MU Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang baik di sekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Saya persembahkan karya sederhana ini kepada kedua orangtua saya yang saya sayangi dan saya hormati Ayahanda tercinta(La Ndaria, A.ma.Pd) dan Ibunda tercinta(Wa Haamu) yang telah melahirkan saya, serta mendidik saya dan membekali hidup saya serta tiada hentinya mendo'akan saya dengan penuh rasa sayang dan kesabaran sehingga bisa sampai sekarang ini.

Terimakasih kepada almamater biruku yang telah memberikan banyak pengalaman berharga dalam banyak hal, tetaplah menjadi tempat pengabdian yang luar biasa, anak bangsa sangat membutuhkanmu.

Terimakasih Bapak dan Ibu Guru sejak saya duduk di bangku SD sampai SMK serta Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.

Diriku sendiri, terimakasih karena telah berhasil melawan ego dan mood untuk menyelesaikan skripsi ini. Jangan puas hanya sebatas sini ya, jangan mudah menyerah. Semangat!! Terimakasih juga untuk seluruh keluarga besarku yang telah menyertai, memberikan saya semangat, dukungan dan hari-hari penuh warna saat-saat kita berkumpul bersama dirumah.

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

## ABSTRAK

Nama: La Ullah, Nim: 105180135 Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dilatar belakangi oleh sebuah permasalahan efektivitas pelayanan berbasis teknologi informasi (online) di Disdukcapil Kota Jambi, karena terdapat beberapa permasalahan yakni, kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang adanya program inovasi pelayanan online di Disdukcapil Kota Jambi. Hal ini ditandai oleh masih banyak nya masyarakat yang mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana efektivitas pelayanan berbasis teknologi informasi online di Disdukcapil Kota Jambi, Faktor-Faktor kendala yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dan Upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Disdukcapil Kota Jambi.

Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Jambi, faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja playanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan dan upaya mengatasi kendala dalam pelayanan *online* di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota jambi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, studi lapangan (observasi, wawancara dan dokumentasi). Hasil penelitian menunjukkan sumber daya manusia yang ada Disdukcapil Kota Jambi sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat ,namun ada beberapa pegawai yang belum menguasai atau mengerti tentang pelayanan berbasis online di Disdukcapil Kota Jambi, unsur sumber daya non manusia atau sarana prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Jambi sudah memadai dan seluruh peralatan dapat beroperasi dengan baik dan untuk hasil yang dicapai dalam pelayanan online tidak dapat ditentukan batasan waktunya, karena dalam pelayanan online Disdukcapil Kota Jambi tetap memprioritaskan urutan dokumen sesuai waktu masuknya dokumen untuk diproses oleh Disdukcapil Kota Jambi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa masih belum efektivnya pelayanan berbasis teknologi nformasi ( online) di Disdukcapil Kota Jambi karena masih adanya masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan tersebut dan masih banyak masyarakat yang mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kota Jambi.

**Kata Kunci** : Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik berbasis teknologi informasi (Online), Dinas Kependudukandan Pencatatan Sipil Kota Jambi

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta anugerah kepada semua hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita bisa mendapatkan ketetapan iman dan islam. Shalawat sertasalam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi wa Sallam* yang banyak memberikan keteladanan dalam berfikir dan bertindak.

Skripsi ini berjudul **EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI KASUS DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI)** dapat terselesaikan guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada Program Sarjana Strata Satu (S.1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Patut kiranya penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak dalam memberikan bantuan sehingga tersusunnya skripsi ini seperti yang diharapkan pembaca, terutama sekali pada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Su'aidi Asy'ari, MA., Ph.D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Dr. Sayuti Una, S.Ag M.H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha SaifuddinJ ambi.
4. Dr. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah



UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

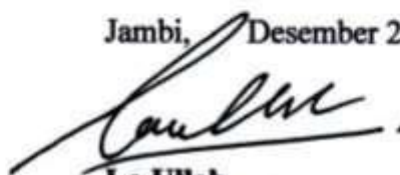
5. Dr. H. Ishaq, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
6. Dr. Irmawati Sagala, S.IP., M.SI., MSHS dan Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Syariah.
7. Dr. Ayub Mursalin, S.Ag., MA. dan Agus Fiadi, S.IP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
9. Bapak Agung Hidayat, Efrin, Nanang, Hafsah, selaku Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang telah menjadi Narasumber dalam penulisan skripsi ini.
10. Akbar Idjo selaku Abang dan Boy, Wa Ade selaku Adik yang selalu mendoakan, mendukung penuh, memberi semangat dan menjadi motivator dalam hidup saya.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga segala bantuan dan jasa yang diberikan kepada penulis mendapat pahala yang setimpal di sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Namun disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh

karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran maupun saran demi perbaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, *AamiinYa Allah YaRabbalAlamin.*

Jambi, Desember 2022



La Ullah  
105180135

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2020 ..... | 39 |
|--|----|



- 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 1 : Model Interaktif Miles dan Huberman 1994.....   | 34 |
| Gambar 2 : Peta Administrasi Kota Jambi.....               | 38 |
| Gambar 3 : Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Jambi..... | 42 |

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

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN DEPAN</b> .....                                 | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....               | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....                     | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....                        | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                   | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                             | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah.....                             | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                   | 7           |
| C. Batasan Masalah .....                                   | 7           |
| D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian .....         | 8           |
| E. Kerangka Teori .....                                    | 10          |
| F. Tinjauan Pustaka.....                                   | 25          |
| <b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....                      | <b>29</b>   |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian .....                       | 29          |
| B. Pendekatan Penelitian .....                             | 29          |
| C. Jenis dan Sumber Data.....                              | 30          |
| D. Instrumen Pengumpulan Data.....                         | 31          |
| E. Teknik Analisis Data.....                               | 32          |
| F. Sistematika Penulisan .....                             | 34          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....       | <b>36</b>   |
| A. Sejarah dan Letak Geografis DISDUKCAPIL Kota Jambi..... | 36          |
| B. Visi dan Misi DISDUKCAPIL Kota Jambi.....               | 39          |
| C. Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Jambi .....        | 42          |

D. Tugas Pokok dan Fungsi DISDUKCAPIL Kota Jambi ..... 44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 48**

A. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Pada  
DISDUKCAPIL Kota Jambi.....48

B. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan  
Publik di DISDUKCAPIL Kota Jambi ..... 59

C. Upaya Mengatasi Kendala Dalam Pelayanan *Online* di  
DISDUKCAPIL Kota Jambi..... 65

**BAB V PENUTUP..... 68**

A. Kesimpulan ..... 68

B. Saran ..... 70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENULIS**

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 Suttha Jambi

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

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Tujuan berdirinya Negara Kesatuan Republik Indonesia salah satunya tercantum dalam pembukaan UUD 1945 yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam alinea tersebut mengandung makna bahwa negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara khususnya dalam hal memberikan pelayanan prima atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Selanjutnya dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisi negara harus mampu menciptakan sistem administrasi dengan tujuan untuk memberikan pelayanan untuk memenuhi kepentingan rakyatnya.<sup>1</sup> Kemudian dalam memberikan pelayanan kepada setiap warga negara sudah ada beberapa asas yang perlu diperhatikan sebagaimana yang tertuang dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.<sup>2</sup>

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam hal ini memberikan pelayanan sesuai dengan hak-hak sipil bagi setiap warga negara baik itu yang berbentuk barang, jasa,

---

<sup>1</sup>Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1.

<sup>2</sup>*Ibid.*

maupun dalam hal pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara administrasi publik. Peran dalam hal memberikan pelayanan administrasi publik yang baik dan benar dewasa ini sangat memegang peranan yang begitu penting terutama dalam hal melaksanakan otonomi daerah. Selain itu, pelayanan publik juga tercantum dalam UUD 1945 merupakan sebuah hak yang dimiliki oleh semua warga negara dan negara harus memenuhi kebutuhan tersebut. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan dampak yang sangat besar untuk meningkatkan proses pembangunan di daerah karena pelayanan publik merupakan sesuatu yang bersifat langsung terutama dalam hal memberikan pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

Masyarakat secara umum sangat mendambakan model pelayanan yang ramah dan cepat, tanpa memakan waktu yang sangat lama. *Smiling bureaucracy* atau yang lebih dikenal birokrasi yang murah senyum adalah dambaan yang sejak lama diharapkan oleh masyarakat ketika mau melakukan urusan yang berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan dalam hal administrasi. Sejalan dengan terjadinya perubahan paradigma dalam birokrasi yang sebelumnya berawal dari paradigma kekuasaan melayani, sehingga menuntut semua jajaran di dalam birokrasi di daerah diharuskan melakukan perubahan budaya birokrasi yang lebih ramah dan diharapkan dapat menciptakan budaya melayani kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan khususnya dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, birokrasi seringkali mendapat

<sup>3</sup>Maani, "*Citizen Charter: Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*," *TINGKAP*, Vol 4:2 (2010), hlm. 5.

<sup>4</sup>Wicaksono, "*Citizen's Charter dan Reformasi Birokrasi*," *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, Vol 8:4 (2004), hlm. 33.



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



kesan buruk yang diberikan oleh setiap orang yang akan berurusan, pasalnya proses dalam memberikan pelayanan terkesan sangat panjang, berbelit-belit, dan tidak jarang memakan waktu yang sangat lama. Akibatnya citra birokrasi dapat dikatakan cukup buruk yang ujung-ujungnya dapat merusak citra dari instansi itu sendiri, terutama oknum yang ditugaskan dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat secara umum sangat mengharapkan adanya perbaikan dalam sistem pelayanan publik bukan hanya menjadi wacana semata tetapi realisasi dari sistem tersebut sangat dinantikan. Di sisi lain, perlu diakui bahwa tidak ada satupun birokrasi yang dapat terbebas dari patologi birokrasi, dan sebaliknya tidak semua patologi diderita oleh birokrasi sekaligus.

*Citizen's charter* adalah salah satu terobosan baru dalam pelayanan administrasi publik, konsep pendekatan ini menempatkan pengguna layanan dalam hal ini masyarakat sebagai pusat perhatian. Dengan diberlakukannya konsep ini dalam melakukan pelayanan publik akan memberikan dampak yang sangat signifikan, pasalnya kebutuhan dan kepentingan masyarakat harus menjadi *point* utama dalam terselenggaranya pelayanan publik. Hal ini berbanding terbalik dengan kebiasaan yang terjadi selama ini dalam pelayanan administrasi publik, dimana kepentingan pengguna layanan (masyarakat) berada di bawah kepentingan birokrasi pemerintahan.<sup>5</sup>

Penerapan konsep *citizen's charter* dalam pelayanan publik juga telah digunakan di banyak negara, seperti di India dan Malaysia.<sup>6</sup> Ada beberapa

<sup>5</sup>Dwiyanto, dkk., *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010).

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 35.



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

manfaat yang dapat diperoleh apabila konsep *citizen's charter* diterapkan, adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang akan dilakukan jadi lebih pasti dan dapat diketahui berapa lama waktu yang dihabiskan untuk menunggu hingga urusan tersebut selesai, biaya yang dikeluarkan, dan prosedur serta cara pelayanan seperti apa yang akan digunakan;
2. Pengguna layanan (masyarakat), penyedia layanan (birokrasi pemerintah), dan *stakeholders* lainnya dapat mengetahui hak dan kewajiban dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Pengguna layanan dan *stakeholders* dapat dengan mudah melakukan pengontrolan terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. Birokrasi pemerintah selaku penyedia layanan dapat mengenal dan mengetahui kebutuhan, harapan, dan aspirasi dari penggunaan layanan (masyarakat) yang dilakukan melalui kegiatan survei.

Teknologi informasi dan komunikasi semakin hari kian meningkat sehingga dapat mendorong segala aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat terus mengalami perubahan. Perubahan tersebut tidak terlepas dari keterlibatan pemerintah dalam menerapkan konsep *E-Governmet* sebagai salah satu upaya untuk dapat memberikan perubahan khususnya dalam sistem pelayanan publik untuk masyarakat. Bentuk dan pola pelayanan yang lebih fleksibel sehingga membuat masyarakat merasa puas. Layanan yang diberikan dalam sistem *E-Government* tersebut diharapkan dapat menciptakan proses pelayanan yang lebih cepat dan hemat, serta prosesnya dapat dilaksanakan secara transparan sehingga



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

kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tetap terjaga dengan baik dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat pun dapat diperoleh dengan sangat mudah tanpa harus datang langsung ke kantor untuk menanyakan langsung kepada petugas.<sup>7</sup>

Terdapat dua kegiatan yang dapat diperoleh apabila menerapkan teknologi informasi dari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu:<sup>8</sup>

1. Data dan informasi dapat terkelola dengan baik, serta proses kerja dan manajemen dapat terhubung secara otomatis.
2. Dapat memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan biaya yang dikeluarkan pun relative lebih murah.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, seperti halnya pengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan sebagainya semua aparatur yang terlibat di dalamnya dituntut untuk dapat bekerja secara profesional dan dapat memberikan respon secara cepat kepada setiap aspirasi, dan keluhan yang diberikan oleh pengguna layanan. Cara kerja yang diharapkan oleh pengguna layanan lebih berorientasi kepada masyarakat daripada ke atasan seperti yang sering terjadi dalam lingkungan birokrasi publik selama ini.

Dengan adanya aplikasi Sipaduko yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan dapat membantu

<sup>7</sup>Mustafa, dkk., "Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania," *PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*, Vol.2:2(2021), hlm. 81-106

<sup>8</sup>Kusnadi, dkk., "Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu)," *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, Vol.5:3(2017), hlm.37-44.

masyarakat Kota Jambi yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan bisa lebih mudah dan cepat, pasalnya pengurusan dokumen dapat dilakukan secara *onlinet* tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Selain itu, di dalam aplikasi tersebut juga memuat informasi yang berkenaan dengan berkas-berkas apa saja yang diperlukan sebagai syarat untuk membuat dokumen kependudukan.

Selanjutnya, ketika berkas tersebut sudah diproses akan ada pemberitahuan langsung pada sistem tersebut yang menyatakan “verifikasi” artinya semua kelengkapan dokumen sudah sesuai dengan syarat. Kalau dilihat dari segi fungsi dan kegunaannya, aplikasi ini dapat memberikan dampak yang sangat signifikan untuk mengurangi penumpukan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi akibat proses pengantrian yang begitu panjang dalam pembuatan dokumen kependudukan. Tapi yang terjadi di lapangan adalah masih dapat ditemukan beberapa masyarakat yang memilih pelayanan yang dilakukan secara langsung (*manual*) dari pada secara *online*.

Fenomena lain yang masih dapat ditemukan di lapangan adalah aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan masih belum profesional, pasalnya tidak jarang ditemukan masyarakat yang membutuhkan layanan kerap kali tidak dihiraukan. Masyarakat akan mendapatkan pelayanan apabila orang tersebut datang dan bertanya langsung ke petugas untuk meminta pelayanan.

Berdasarkan beberapa fenomena yang telah penulis sampaikan sebelumnya terkait dengan permasalahan-permasalahan yang sering ditemukan di



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



lapangan khususnya dalam pelayanan administrasi publik, maka peneliti tertarik melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)”**.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dikemukakan pokok masalah yaitu “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Oleh sebab itu, untuk menjawab masalah dari penelitian tersebut, peneliti akan mengajukan beberapa pertanyaan penelitian, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Apa Faktor-Faktor kendala yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

### C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak keluar dari akar permasalahan dan dengan pertimbangan waktu yang begitu singkat, maka perlu adanya pembatasan ruang lingkup wilayah maupun ruang lingkup waktu. Penelitian ini akan dibatasi pada bagaimana efektivitas pelayanan online, Faktor-faktor kendala yang

mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik, dan upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuan atau sasaran yang hendak dicapai, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Guna mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi (*online*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- b. Guna mengetahui faktor-faktor kendala yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- c. Bagaimana upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

Dengan tercapainya tujuan-tujuan penelitian tersebut, maka ada beberapa kegunaan (manfaat) yang dapat diambil antara lain:

- a. Untuk membuka cara berfikir dan merubah wawasan penulis dalam menyusun karya ilmiah.
- b. Untuk pembaca pada umumnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terutama di bidang Ilmu Pemerintahan.

- c. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Syariah Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.<sup>9</sup>

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pelayanan administrasi publik.

### b. Kegunaan Secara Praktis

- 1) Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan dalam penulisan karya tulis ilmiah, serta memperluas wawasan mengenai sistem pelayanan administrasi publik, dan mengasah daya berpikir peneliti.
- 2) Bagi masyarakat secara umum, dapat berkontribusi dalam menyumbangkan pemikiran dalam bentuk karya tulis ilmiah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa seperti yang tertuang dalam Pembukaan UUD 1945.
- 3) Secara akademis, untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri 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:
  - 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

<sup>9</sup>Sayuti Una, *Pedoman Penulisan skripsi (Edisi Revisi)*, Cetakan Ke-2, (Jambi-Syariah Press, 2014), hlm. 187



## E. Kerangka Teori

### 1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong<sup>10</sup>, efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins dalam Tika memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan

<sup>10</sup> Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2007)



tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>11</sup>

Secara nyata menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.<sup>12</sup>

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.<sup>13</sup>

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Pengukuran atau penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi juga digunakan untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi, yang dalam hal ini dapat dipandang sebagai suatu pengelolaan terhadap suatu bidang tugas organisasi. Mengutip dalam Jurnal Rusli Isa ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu efektivitas, yaitu: 1) kemampuan menyesuaikan diri, 2) produktivitas, 3) kepuasan kerja, 4) kemampuan berlabar, dan 5) pencarian dan pemanfaatan sumber daya manusia. Namun demikian dalam penggunaannya, tidak semua kriteria tersebut dapat digunakan secara bersamaan,

<sup>11</sup> Robbins, P, *Perilaku Organisasi Jilid 1 dan 2*, (Jakarta: Prenhallindo, 2008).

<sup>12</sup> Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, 2005).

<sup>13</sup> Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, ( Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005).

tetapi juga sangat mungkin dilakukan terhadap sebuah organisasi apabila terdapat tuntutan yang akurat dari pengukuran dan penilaian efektivitas dimaksud.<sup>14</sup>

Efektivitas merujuk pada pencapaian kinerja yang telah ditetapkan setiap organisasi sebagai target dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Pencapaian kinerja itu dapat diukur dengan melihat sejauh mana target yang telah ditentukan tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam melihat perkembangan target sebuah organisasi, apakah target itu berjalan atau gagal. Menurut Ronald O'reilly, mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yakni:

- a. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada suatu kegiatan untuk mengukur keberhasilan atau mencapai hasil kegiatan yang sesuai dengan rencana,
- b. Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari kegiatan. Pendekatan ini lebih mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik atau sesuai dengan kebutuhan organisasi,
- c. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan pelayanan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme kerja organisasi,
- d. Pendekatan integrative yaitu gabungan pendekatan dengan pendekatan lainnya yang mencakup semua proses kegiatan.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Rusli Isa, *Efktivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik*, 2009, hlm. 3

<sup>15</sup> Ronald O'reilly, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2003).



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

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya “*Individual and Society*” yang dikutip Sudarwan Danim, menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil di maksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki kataatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kabar yang tinggi.<sup>16</sup>

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang- orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan antara lain:

- 1) Faktor waktu, adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemebri pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran

<sup>16</sup>David Krech, dkk, *Individual And Society*, (Jakarta: DepDikBud, 2004).

tentang cepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, jelas istilah faktor waktu dapat dijadikan sebagai satu ukuran efektifitas kerja.

- 2) Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.
- 3) Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja si pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai social yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga,

waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.<sup>17</sup>

## 2. Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Agus Dwiyanto mendefinisikan terkait pelayanan publik adalah sebagai berikut:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.”<sup>18</sup>

Pelayanan Publik terdiri atas 2 kata yaitu “ Pelayanan “ dan “Publik”.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.<sup>19</sup>

<sup>17</sup> Sondang P Siagian, *Organisasi Dan Perilaku Administrasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) hlm. 60

<sup>18</sup> Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press: 2006), hlm. 136.

<sup>19</sup> Anonim. Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1995), hlm. 571

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat.

A.S. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, bergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Selanjutnya, A.S. Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.<sup>20</sup> Maka kesimpulannya, pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang tujuannya untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan oleh orang lain.

Jika dianalisis secara spesifik, pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhikebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.<sup>21</sup>

Sedangkan kata publik menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya orang banyak (umum). Mayor polak mendefinisikan publik sebagai sejumlah

<sup>20</sup>Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance* (Bandung:Pustaka Setia, 2016), hlm. 14- 15.

<sup>21</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik* (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), hlm. 22.



orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu persoalan tertentu. Sekalipun demikian, orang-orang yang mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama.<sup>22</sup> Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang atau sekelompok orang yang memiliki minat yang sama atau merasa tertarik dengan suatu hal yang sama terhadap suatu persoalan tertentu.

Jadi pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang tujuannya untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan oleh orang lain dalam jumlah banyak dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan terhadap persoalan tertentu. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman, bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung

<sup>22</sup>Sunarjo Djunasih, *Opini Publik* (Yogyakarta:Liberty,1984), hlm.32.



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

tinggikepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.<sup>23</sup>

Pelayanan Publik menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan.<sup>24</sup>

#### a. Fungsi pelayanan publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan

<sup>23</sup>Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), hlm. 21

<sup>24</sup>Bambang Istianto, Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2 (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011), 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 Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, dan tepat waktu.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. misalnya pembuatan KTP, masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan KTP. Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan yang berlaku dalam pembuatan KTP, baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biayanya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.<sup>25</sup>

#### b. Asas Pelayanan Publik

Masyarakat sangat mendambakan pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan dan kecepatan dalam terselesainya segala urusan administrasi yang diberikan oleh anggota birokrasi kepada pengguna

<sup>25</sup>Hayat, Manajemen Pelayanan Publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), hlm. 50-51

layanan. Dalam hal ini pemerintah sangat diharapkan untuk dapat memberikan sumbangsi dan memberikan solusi atas semua keluhan yang diberikan oleh masyarakat termasuk dalam hal mengakomodir kepentingan masyarakat, sehingga pelayanan publik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilaksanakan dalam suatu sistem yang bersifat sederhana, transparan, cepat, tepat sasaran, murah, dan dapat dijangkau.

Dalam penyelenggaraan administrasi publik yang dapat memuaskan pengguna layanan, maka dalam pemberian layanan tersebut harus memenuhi beberapa asas-asas dalam pelayanan. Asas-asas dalam pelayanan publik dapat dilihat dari:<sup>26</sup>

1. Transparansi, artinya segala sesuatu yang berkenaan dalam layanan informasi memiliki sifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya segala tindakan yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Kondisional, baik pemberi dan penerima layanan dalam semua situasi dan kondisi harus tetap memperhatikan prinsip.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

<sup>26</sup>Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011).

5. Kesamaan hak, semua orang diperlakukan sama tidak ada pembeda antara satu dengan yang lainnya.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 4 juga mencantumkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Pefesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### 3. *Citizen's charter*

Inggris merupakan negara yang pertama kali memperkenalkan konsep *citizen's charter* melalui Perdana Menteri yang bernama Margareth Thatcher.



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

Berawal dari sebuah dokumen, dimana isi dari dokumen tersebut memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang melekat baik dari dalam diri *providers* maupun bagi *customers*. Seiring dengan berkembangnya waktu, sanksi terhadap pelanggaran dalam menjalankan hal dan kewajiban juga dimasukkan ke dalam dokumen *citizen's charter* tersebut. Selanjutnya dalam Manajemen Strategis mengalami perkembangan maka visi dan misi dari organisasi penyelenggara pelayanan juga ikut dimasukkan ke dalam dokumen tersebut. Istilah *citizen's charter* pada mulanya ditujukan untuk pengguna jasa saja (*customers* atau *client*), bukan untuk seluruh warga negara (*citizen's*). Namun, istilah yang salah kaprah ini ditujukan tetap untuk seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa. *Citizen's charter* sering juga disebut sebagai *customer's charter*, *client's charter*. Dalam padanan kata yang tepat dari *citizen's charter* dalam bahasa Indonesia, salah satu terjemahan yang kiranya dapat mewakili makna sering disebut dengan "Kontrak Pelayanan".

Kontrak Pelayanan (*Citizen's Charter*) adalah pendekatan baru dalam pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian atau unsur yang paling penting. Dengan adanya konsep ini, dalam pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan dapat mencipta budaya melayani secara baik, ramah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Dalam hal ini, proses penyelenggaraan pelayanan publik, kebutuhan dan kepentingan masyarakat menjadi *point* utama yang harus diprioritaskan. Konsep *Citizen's Charter* ini mendorong semua penyedia layanan, pengguna layanan, dan *stakeholders* yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pelayanan untuk

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

membuat “keepakatan bersama” tentang jenis, prosedur, biaya, waktu dan cara memberikan pelayanan.

Tujuan utama dari terbentuknya konsep *Citizen's Charter* ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih terbuka, ramah, cepat, efektif dan efisien, dan terlebih lagi mudah dijangkau oleh seluruh pengguna layanan. Maka dalam perumusan kontrak pelayanan ini harus dapat melibatkan beberapa komponen di dalam masyarakat misalnya mahasiswa, dosen, ormas, DPRD, tokoh masyarakat, dan lain sebagainya. Karena pada dasarnya konsep *Citizen's Charter* ini dibentuk untuk mempermudah segala urusan dalam pelayanan publik serta dapat menciptakan pelayanan yang adil dan seimbang.

Munculnya pendekatan *Citizen's Charter* dalam pelayanan publik akibatkan oleh posisi pengguna layanan dalam hal ini masyarakat masih terbilang sangat lemah terhadap pengontrolan dalam pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri yang dilakukan oleh anggota birokrasi dalam pelayanan publik (Dwiyanto, dkk. 2001). Kenyataan yang sering terjadi selama ini, bila masyarakat ingin melakukan pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya, segala bentuk prosedur dan bahkan peraturan yang diberlakukan dalam pelayanan tersebut ditentukan secara sepihak oleh birokrasi tersebut dan pengguna layanan dituntut untuk patuh dan taat terhadap semua peraturan tersebut.

Di sisi lain, pengguna layanan kerap kali dibuat menunggu dalam waktu yang begitu lama untuk mendapatkan hasil dari dokumen yang telah diurus. Tidak adanya kepastian waktu yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik



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

dalam melayani kebutuhan dari masyarakat, dari faktor tersebut pengguna layanan merasa dipersulit dan ujung-ujungnya dapat menurunkan dan merusak citra dari instansi tersebut. Kasus lain yang tak jarang ditemukan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik adalah bila ingin semua proses dapat dilakukan dalam waktu yang terbilang singkat, pengguna layanan kerap kali menggunakan cara-cara yang tidak semestinya untuk dilakukan seperti memberikan biaya tambahan kepada anggota birokrasi untuk mempercepat proses pembuatan dokumen yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Oleh sebab itulah diperlukan adanya suatu pendekatan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang kemudian diharapkan dapat mengubah keadaan di dalam proses pelayanan publik menjadi lebih responsif, cepat dan tepat, efektif dan efisien, serta murah.

Penerapan konsep *citizen's charter* dalam pelayanan publik juga telah digunakan di banyak negara, seperti di India dan Malaysia. Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh apabila konsep *citizen's charter* diterapkan, adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

- a. Pelayanan yang akan dilakukan jadi lebih pasti dan dapat diketahui berapa lama waktu yang dihabiskan untuk menunggu hingga urusan tersebut selesai, biaya yang dikeluarkan, dan prosedur serta cara pelayanan seperti apa yang akan digunakan;
- b. Pengguna layanan (masyarakat), penyedia layanan (birokrasi pemerintah), dan *stakeholders* lainnya dapat mengetahui hak dan kewajiban dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik;

---

<sup>27</sup>*Ibid.*



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

- c. Pengguna layanan dan *stakeholders* dapat dengan mudah melakukan pengontrolan terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- d. Birokrasi pemerintah selaku penyedia layanan dapat mengenal dan mengetahui kebutuhan, harapan, dan aspirasi dari penggunaan layanan (masyarakat) yang dilakukan melalui kegiatan survei.

#### F. Tinjauan Pustaka

Dalam berbagai studi dan pembahasan yang penulis telah peroleh baik itu dalam bentuk buku-buku, artikel, maupun jurnal yang membahas tentang patologi birokrasi yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, misalnya:

*Pertama*, Skripsi yang ditulis oleh Rizky Hersya Pratama pada tahun 2015 tentang Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW). Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya Kecamatan Gayungan Kelurahan Ketintang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan apabila melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pemerintah setempat terkait dengan adanya aplikasi yang dapat membantu masyarakat Kota Surabaya khususnya di Kelurahan Ketintang dalam memanfaatkan program e-RT/RW dalam pelayanan pengurusan administrasi publik.<sup>28</sup>

<sup>28</sup>Rizky Hersya Pratama, *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)*, (Malang, 2015).

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

*Kedua*, dalam Jurnal yang ditulis oleh Puji Ayu Lestari, dkk.tahun 2021 dengan mengambil tema tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh apasaja yang dapat dihasilkan setelah menerapkan pelayanan yang berbasis digital dan hambatan-hambatannya.Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan.Sedangkan hasil akhir dari penelitian ini adalah dengan adanya konsep pelayanan tersebut pihak pemberi layanan dapat terhindar dari penyebaran Covid-19 karena tidak adanya kontak fisik dengan masyarakat. Selain itu, dari pihak pemerintah sendiri belum ada kesiapan untuk menjalankan program tersebut sehingga infrastruktur dan anggaran masih terbilang sangat minim untuk dapat mensukseskan kegiatan tersebut dan akhirnya penyediaan pelayanan online hanya tinggal rencana semata yang mengakibatkan masyarakat lebih memilih pelayanan yang dilakukan secara langsung.<sup>29</sup>

*Ketiga*, dalam jurnal yang ditulis oleh Anggita Doramia Lumbanraja tentang Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi pada tahun 2020. Penelitian menggunakan metode studi kepustakaan.Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi di masa Covid-19 terlebih lagi hal pelaksanaan pelayanan online kepada masyarakat di era *New Normal*, dan hasil dari penelitian ini adalah peneliti masih menemukan kurang optimalnya pemberi layanan (birokrasi pemerintah) dalam memberikan pelayanan

<sup>29</sup>Puji Rahayu Lestari, dkk., *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19*, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 15:2 (Desember 2021).



kepada masyarakat, hal tersebut dapat dilihat ketika masyarakat akan mengakses sumber informasi harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, tentunya itu sangat membutuhkan waktu dan sangat merugikan masyarakat.<sup>30</sup>

Selanjutnya, dalam skripsi yang peneliti tulis ini berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)”, dari beberapa penelitian yang sudah disampaikan sebelumnya terdapat beberapa persamaan dari segi topik yang dikaji yaitu mengenai pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi publik. Akan tetapi, jika dilihat secara mendalam khususnya yang berkenaan dengan fokus penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian yang akan dilaksanakan, semua fokus dari penelitian tersebut cukup berbeda.

Penelitian *pertama*, berfokus pengaruh yang ditimbulkan apabila melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya khususnya Kelurahan Ketintang.

Penelitian *kedua*, berfokus untuk mengetahui pengaruh apa saja yang dapat dihasilkan setelah menerapkan pelayanan yang berbasis digital dan hambatan-hambatannya.

Dan penelitian *ketiga*, berfokus untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan teknologi informasi di masa Covid-19 terlebih lagi hal pelaksanaan pelayanan online kepada masyarakat di era *New Normal*. Khusus untuk penelitian yang akan

<sup>30</sup>Anggita Doramia Lumbanraja, “tentang Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi,” *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.3:2, (June 2020).



dilakukan ini adalah berfokus Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, apa Faktor-Faktor kendala yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, bagaimana upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Disdukcapil Kota Jambi.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan 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

## BAB II

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan strategi umum yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Langkah-langkah yang harus dilakukan berpedoman pada suatu pengetahuan untuk tujuan dan kegunaan penelitian tersebut.

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Tempat Penelitian

Pelaksanaan penelitian akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan mulai tanggal 02 Juni sampai 02 Agustus 2022

#### B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui metode ini, penulis berusaha mendapatkan gambaran secara sistematis, faktual dan jelas mengenai fenomena-fenomena yang terjadi sehubungan dengan topik yang dibahas. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Moleong, L.J., *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 6.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut:<sup>32</sup>

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci;
2. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*;
3. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif;
4. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data dibalik yang teramati).

### C. Jenis Dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif.

Jenis data kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka atau dengan kata lain data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar.

#### 2. Sumber Data

Sumber data dapat diartikan sebagai seluruh kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk memberikan informasi yang berkenaan topik yang akan diteliti. Adapun jenis sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi: *data primer* yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Percetakan Alfabeta, 2015), hlm. 9.

melalui sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti<sup>33</sup>, dan *data sekunder* merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku, diperoleh berdasarkan catatan-catatan, diperoleh dari internet yang berhubungan dengan penelitian.<sup>34</sup>

#### D. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode pengumpulan data dengan masalah yang ingin dipecahkan.<sup>35</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data. Menurut Burngin<sup>36</sup> metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Sebelum ke lapangan, penulis terlebih dahulu menyusun pedoman wawancara.

Lalu metode selanjutnya adalah observasi atau pengamatan, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa perantara terhadap objek penelitian kemudian mencatat secara sistemik tentang

<sup>33</sup>Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia 2003), hlm. 56.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2005), hlm. 62.

<sup>35</sup> Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), hlm. 174.

<sup>36</sup>Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hlm. 134.

fenomena-fenomena yang ada dan terjadi di lapangan.<sup>37</sup> Sebelum ke lapangan, peneliti terlebih dahulu membuat pedoman observasi.

Selanjutnya, yang terakhir adalah dokumentasi. Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, landasan hukum, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Berdasarkan pendapat tersebut bahwa pengumpulan data dengan cara dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh menggunakan catatan-catatan atau dokumen, foto-foto, gambar dan sumber-sumber lain yang ada dilokasi penelitian yang terkait dengan objek penelitian sesuai dengan pedoman dokumentasi.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan kegiatan untuk mengkategorikan data agar mendapatkan pola hubungan yang jelas dan relevan serta menaksirkan data yang bermakna, serta melaporkannya kepada orang lain yang berminat. Ada berbagai cara untuk menganalisis data, salah satunya seperti yang dipaparkan oleh Miles dan Huberman, yaitu:<sup>38</sup>

##### 1. Reduksi Data

Merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengategorisasikan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga akhirnya data yang terkumpul dapat diverifikasi. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data, dimulai dengan

<sup>37</sup> Suprpto, *Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial*, (Yogyakarta: CAPS, 2013), hlm. 82.

<sup>38</sup> Usman, Husaini, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 85.



membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan lain sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan.

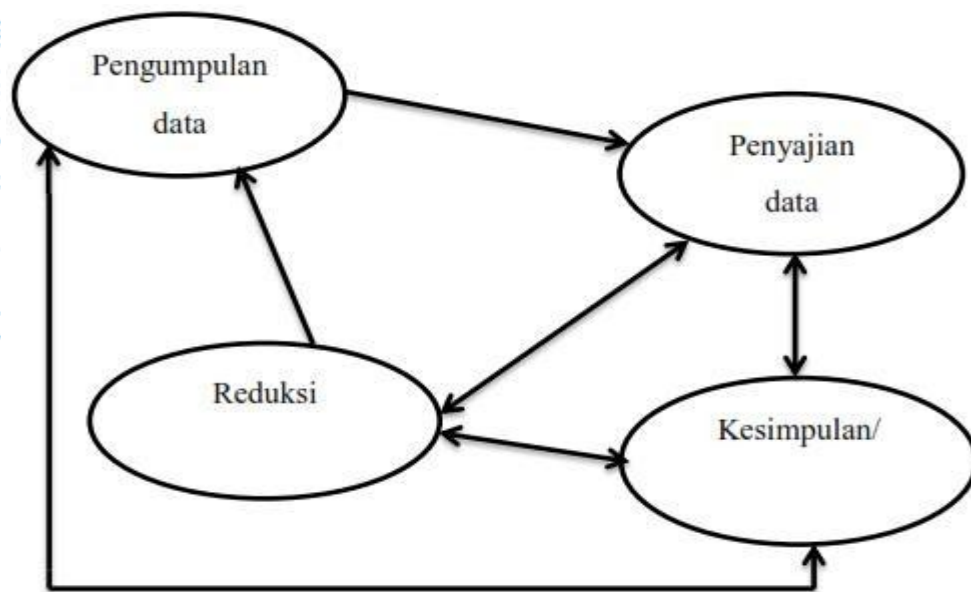
## 2. Penyajian Data

Adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian juga dapat berbentuk matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Merupakan kegiatan di akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kaca mata *key informan*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pendekatan etik).

**Gambar 1:**Model Interaktif Miles dan Huberman 1994.



Teknik analisis data di atas menjelaskan bahwa reduksi data sudah mulai dilakukan sejak pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Reduksi data dalam pengumpulan data dilakukan agar dapat mempermudah penyajian data sehingga lebih mudah dipahami oleh orang lain dan kesimpulan serta kebenaran penafsiran data yang didapatkan sesuai dengan fakta di lapangan.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, agar dapat memudahkan dalam proses penulisannya dan juga agar lebih terstruktur, maka pemahaman tentang garis besar dari keseluruhan dari isi dibagi ke dalam beberapa bab, adalah sebagai berikut:

**BAB I:** Pada bab ini akan membahas tentang pendahuluan yang terdiri beberapa sub bab yaitu: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Batasan Masalah, Kerangka Teori dan Tinjauan Pustaka.



**BAB II** : Pada bab ini akan membahas terkait metode penelitian yang di dalamnya terdapat Tempat dan Waktu Penelitian, Pendekatan Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Instrumen Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

**BAB III**: Pada bab ini pembahasannya akan berfokus pada efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi (*Online*), apa Faktor-Faktor kendala yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, bagaimana upaya mengatasi kendala dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi (*Online*) di Disdukcapil Kota Jambi

**BAB IV**: Pada bab ini akan membahas tentang pembahasan dan hasil penelitian ini, yang terdiri dari sub bab sebagai berikut: Hasil Penelitian dan Pembahasan, apa saja bentuk efektivitas dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan bagaimana langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk mengatasihai tersebut.

**BAB V**: Pada bab ini akan membahas tentang penutup atas penelitian yang telah dilakukan dan pada bab ini juga akan dimasukkan kesimpulan dan saran.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### A. Sejarah dan Letak Geografis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Jambi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang secara operasional dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merupakan instansi pemerintah yang memiliki wewenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan di Kota Jambi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Pertama Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Kota Jambi menindaklanjuti dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sebagai laporan yang disusun secara proporsional, terstruktur dan obyektif sesuai dengan data dan keadaan yang terjadi pada tahun anggaran tersebut, diharapkan laporan ini dapat dijadikan alat ukur dari kinerja yang telah

dicapai dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi serta input kebijakan yang akan diterapkan pada tahun berikutnya.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, merumuskan, menetapkan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (2) Kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi: Membuat ktp membuat surat pindah provinsi ke kota, membuat KK mencetak KK, legalisir KK, KTP, membuat akta kelahiran legalisir akta dll.

## 2. Letak Geografis dan Luas Wilayah

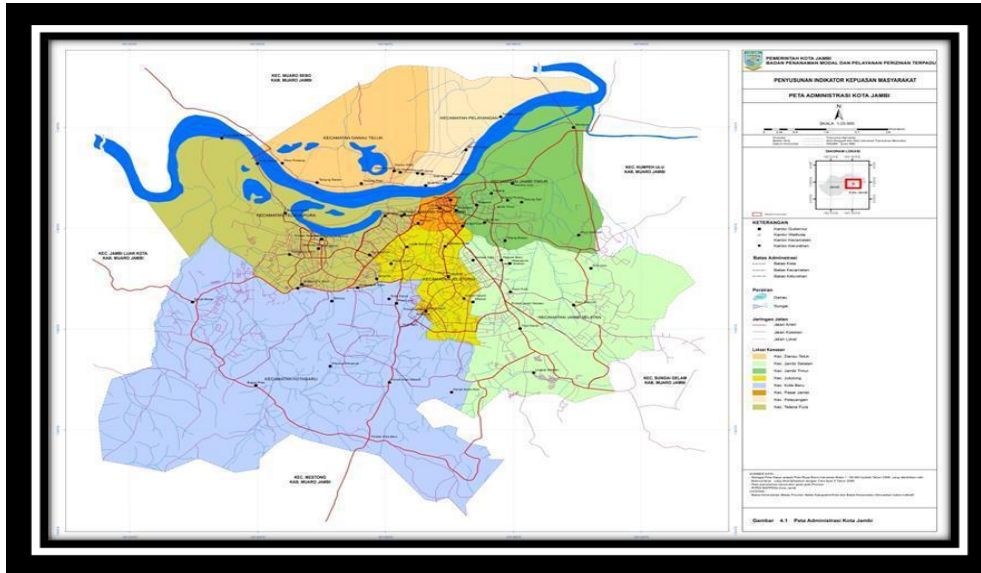
Kota Jambi adalah ibukota Provinsi Jambi dengan slogan "Tanah Pilih Pusako Betuah" secara geografis, Kota Jambi terletak pada  $103^{\circ} 30' 1,67''$  sampai  $103^{\circ} 40' 0,22''$  Bujur Timur dan  $1^{\circ} 30' 2,98''$  -  $10^{\circ} 40' 1,07''$  Lintang Selatan. Kota Jambi dikelilingi oleh Kabupaten Muaro Jambi dan dibelah oleh Sungai Batanghari. Luas wilayah Kota Jambi keseluruhan 20.538 hektar.



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

**Gambar 2: Peta Administrasi Kota Jambi**



Sedangkan batas wilayah Kota Jambi adalah sebagai berikut:

- 1) SebelahBarat : Berbatasan dengan Kecamatan Maro Sebo Kabupaten Muaro Jambi.
- 2) SebelahUtara : Berbatasan dengan Kecamatan Mestong Kabupaten Muaro Jambi.
- 3) SebelahTimur : Berbatasan dengan Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi.
- 4) Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi.

Wilayah Kota Jambi memiliki ketinggian antara 10-660 Meter di atas permukaan laut. Daerah rawa dan dataran rendah terdapat di sepanjang Sungai Batanghari yang ditempati 5% dari penduduk Kota Jambi, dan 95% tersebar di daerah perbukitan di Utara dan Selatan. Kota Jambi beriklim tropis dengan suhu antara 20° dan 26,7° C sepanjang tahun dan memiliki dua musim (hujan dan kemarau). Rata-rata curah hujan berkisar antara 53,0 sampai 277,0 mm pertahun, dengan kelembaban antara 44% dan 99%.

### A. Jumlah Penduduk

Penduduk Kota Jambi pada tahun 2020 adalah 607.248 jiwa. Jumlah penduduk tersebar di 11 (sebelas) kecamatan dan yang terbanyak berada pada kecamatan Alam Barajo yaitu 108.330 jiwa, sedangkan jumlah penduduk paling sedikit berada di kecamatan Pasar Jambi yaitu 12.076 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1: Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2020**

| No            | Kecamatan     | Jumlah Penduduk (Jiwa) |
|---------------|---------------|------------------------|
| 1             | Alam Barajo   | 108.330                |
| 2             | Danau Sipin   | 44.387                 |
| 3             | Danau Teluk   | 13.014                 |
| 4             | Jambi Selatan | 59.533                 |
| 5             | Jambi Timur   | 68.266                 |
| 6             | Jelutung      | 61.935                 |
| 7             | Kota Baru     | 81.849                 |
| 8             | Paal Merah    | 107.385                |
| 9             | Pasar Jambi   | 12.076                 |
| 10            | Pelayangan    | 13.455                 |
| 11            | Telanaipura   | 50.473                 |
| <b>Jumlah</b> |               | <b>607.248</b>         |

### B. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Visi pembangunan Sistem Pelayanan Kependudukan kepada masyarakat berpengaruh positif pada pertumbuhan ekonomi Kota Jambi. Hal ini berakibat pada penyerapan tenaga kerja lokal dan penerapan teknologi yang bermuara pada

peningkatan kesejahteraan masyarakat berdampak luas pada dinamika perekonomian daerah.

Berkaitan dengan tuntutan kemandirian dari pelaksanaan otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggungjawab diperlukan visi sebagai cara pandang jauh kedepan kemana organisasi hendak dibawa agar dapat eksis, antisipatif, inovatif dan memiliki gambaran yang menantang keadaan masa depan. Sehubungan dengan hal tersebut visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu **“Terwujudnya Pengelolaan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Tepat Dan Akurat Berbasis Sistem Informasi Kependudukan”**.

Maksud pernyataan dari visi tersebut yaitu mewujudkan pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang mengutamakan kebutuhan dan disesuaikan dengan kemampuan daerah. Dari rumusan visi ini, maka batasan konsep yang terkandung dalam visi adalah:

- a. Meningkatkan jumlah penduduk yang terdaftar
- b. Yang prima menunjukkan kondisi yang ingin dicapai menuju Kota Jambi Bangkit.

Misi sebagai langkah tindak lanjut untuk mewujudkan visi, maka perlu dirumuskan suatu misi yang dapat mendorong alokasi sumber daya manusia maupun sumber daya alam yang akan diolah sehingga mempunyai kekuatan untuk mewujudkan visi. Untuk mewujudkan visi perlu dirumuskan misi, yaitu:

- 1) Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, tepat dan akurat;



- 2) Mewujudkan *database* kependudukan yang *valid* melalui terwujudnya pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, tepat dan akurat berbasis sistim informasi;
- 3) Meningkatkan profesional sumber daya aparatur pengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Mewujudkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta ikut berpartisipasi dalam membangun *data base*;
- 5) Mewujudkan percepatan pendaftaran penduduk;
- 6) Mengendalikan mobilitas penduduk.
- 7) Peningkatan sarana dan prasarana kantor dan aparatur;<sup>39</sup>

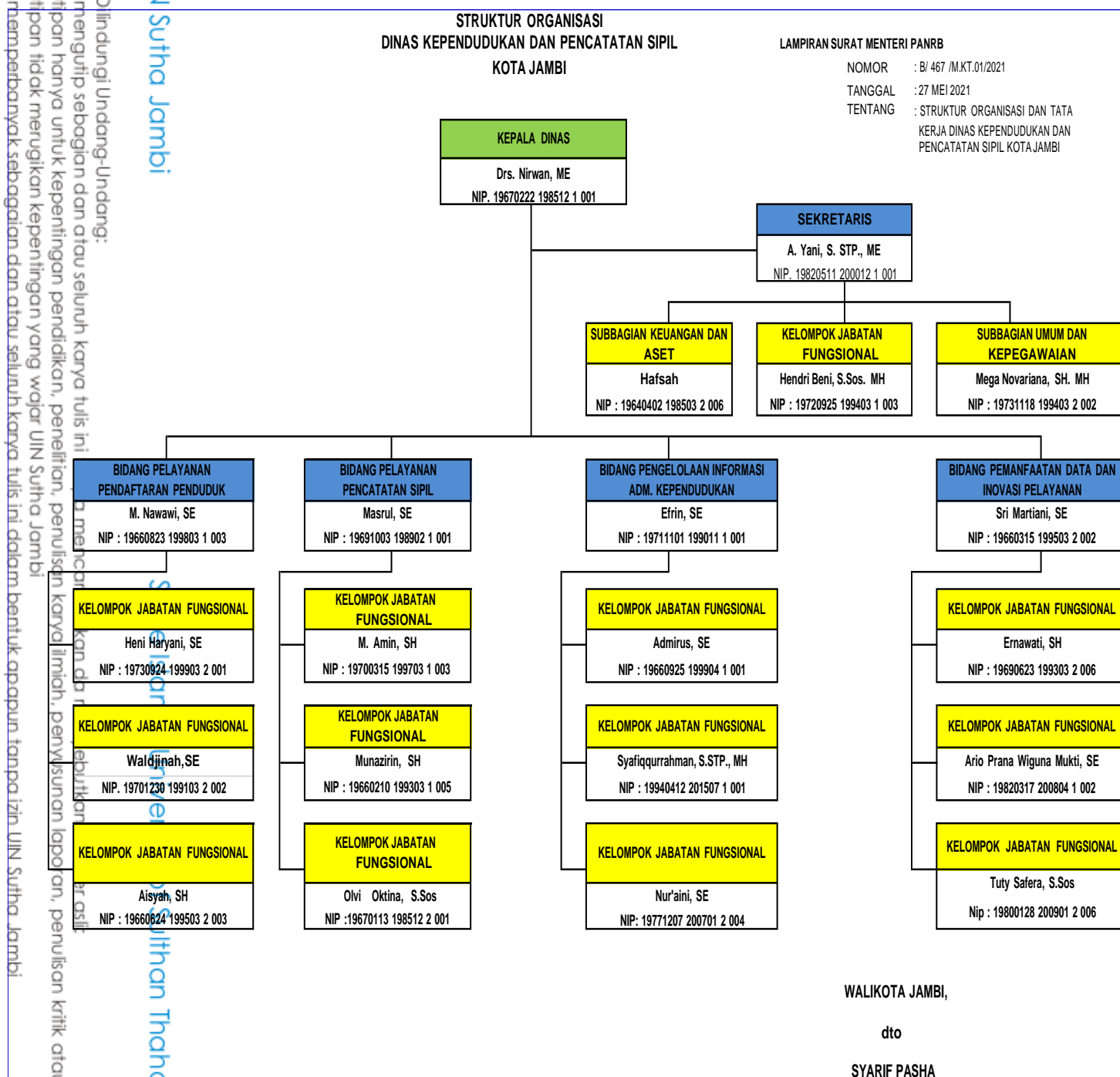
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

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

<sup>39</sup> Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, 20 September 2022

**C. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.**

**Gambar 3: Struktur Organisasi dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**



@ Hak cipta milik UIN Suntha Jambi  
 Universitas Islam Negeri Sunthan Thaha Saifuddin Jambi  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi (Lembaran Daerah Kota Jambi Tahun 2016 Nomor 14), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi terdiri dari :

1. Kepala
2. Sekretaris, terdiri dari :
  - a. Sub bagian umum dan kepegawaian
  - b. Sub bagian perencanaan
  - c. Sub bagian keuangan
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari ;
  - a. Seksi Identitas Penduduk, terdiri dari :
  - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
  - c. Seksi pendataan penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :
  - a. Seksi kelahiran
  - b. Seksi perkawinan dan perceraian
  - c. Seksi perubahan status anak serta perubahan status kewarganegaraan dan kematian.
5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:



- a. Seksi Sistem informasi Administrasi Kependudukan
  - b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
  - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
6. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, terdiri dari :
- a. Seksi Kerjasama
  - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
  - c. Seksi Inovasi Pelayanan
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas dipimpin oleh Kepala unit dalam melaksanakan tugasnya beradanya dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui bidang.

#### **D. Fungsi dan Tugas Berdasarkan Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

1. Tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;



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

- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan aparatur negara;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependuduk;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan.
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengantugas dan fungsinya.

Adapun sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ke

depan adalah untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang



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

tertib, cepat, tepat dan akurat yang sesuai tuntutan dan nilai budaya yang dianut berupa :

- a. Profesional, dimaksudkan bahwa dalam setiap pengambilan keputusan dituntut persyaratan kerja kompetensi, integritas dan responsibilitas.
- b. Kehati-hatian (*due care*), dimaksudkan bahwa dalam pengambilan keputusan selalu didasarkan pada pertimbangan kehati-hatian (*risk taking*).
- c. Transparansi, dimaksudkan bahwa dalam pengambilan keputusan (penetapan visi dan misi) selalu mendasarkan diri pada kebebasan dan keterbukaan informasi dan kemanfaatannya.
- d. Demokrasi, menjunjung tinggi kebebasan mengeluarkan pendapat dalam kehidupan masyarakat.
- e. Partisipasi, setiap warga memiliki suara yang sama dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya.
- f. Akuntabilitas, para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggungjawab kepada publik dan lembaga-lembaga pemangku kepentingan (*stakeholders*).
- g. Desentralisasi, penyerahan sebagian wewenang kabupaten kepada pemerintah di bawahnya.
- h. Keadilan, sikap dan tindakan seorang aparatur yang memperlakukan orang lain sesuai dengan fungsi, peran dan tanggungjawabnya dan memperhatikan hak dan kewajiban masyarakat.



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

- i. Integritas, kepribadian yang dilandasi unsur kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, dan pertanggungjawaban sehingga menimbulkan kepercayaan dan rasa hormat.
- j. Tanggung jawab, kesediaan menanggung sesuatu, yaitu bila salah wajib memperbaikinya atau berani dituntut atau diperkarakan.

Kelompok sasaran adalah merupakan penjabaran dari tujuan yang dapat diukur terhadap sesuatu yang akan dicapai secara nyata oleh instansi dalam jangka waktu tertentu. Secara umum sasaran yang dirumuskan cukup selaras dengan keinginan pencapaian visi dan misi organisasi serta mempertimbangkan kebutuhan sumber daya yang ada.<sup>40</sup>



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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>40</sup> Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, 20 September 2022.

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

1. Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan, berhubungan secara langsung dengan masyarakat adalah aparatur pelayanan publik. Aparatur secara langsung terlibat dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan, menerima keluhan dan menjadi pusat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia atau sumber daya aparatur merupakan aspek utama dalam mencapai tujuan organisasi.

Sebagai aspek utama yang mengatur dan menjalankan sistem atau

manajemen dalam organisasi menjadi tumpuan utama organisasi terhadap produktivitas atau output yang diharapkan bersama. Sumber daya manusia mempunyai peran strategis terhadap tujuan organisasi, bahkan menjadi pusat terhadap keberadaan organisasi. Organisasi akan berjalan secara baik jika sumber daya manusia atau aparatur didalamnya mempunyai kompetensi dan kualitas yang memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Unsur-unsur efektivitas pelayanan juga sangat mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang menjadi indikator yang digunakan peneliti untuk melihat efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

#### a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia sangat berperan penting dalam terselenggaranya suatu kegiatan, hal ini merupakan faktor utama dalam berbagai aktivitas guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Kemampuan individu dalam organisasi dan tingkat pendidikan individu tersebut juga mempengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia. Dalam sebuah organisasi faktor Sumber Daya Manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggungjawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai, namun sebaliknya jika Sumber Daya Manusia tidak dapat bekerja efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai.



#### 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

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Juni 2022

dengan Bapak Efrin Selaku Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi mengatakan,

“Seluruh pegawai Disdukcapil Kota Jambi merupakan orang-orang yang terpilih untuk bisa bekerja di ruang lingkup Disdukcapil Kota Jambi, mereka dituntut untuk bisa melayani masyarakat dengan baik agar masyarakat merasa puas saat mendapat pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi”<sup>41</sup>.

Dari hasil wawancara tersebut dapat penulis katakan bahwa Sumber Daya Manusia yang ada Disdukcapil Kota Jambi sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing dan berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada masyarakat.

#### **b. Sumber Daya Non Manusia**

Sumber daya bukan manusia merupakan unsur kedua dari sumber daya manusia yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas misalnya antara lain modal tenaga kerja mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 14 Juni 2022 dengan Bapak Nanang Nur Rahman Selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian mengatakan,

“Adanya bantuan operasional dari pemerintah daerah yang membantu Disdukcapil Kota Jambi untuk menunjang pelayanan *online* maupun *offline* di Disdukcapil Kota Jambi”<sup>42</sup>.

Berikutnya, hasil wawancara dengan Saudara Musonip Saputro mengatakan bahwa,

<sup>41</sup>Efrin, S.E. Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaJambi, *Wawancara*, 14 Juni 2022.

<sup>42</sup>Nanang Nur Rahman ,S.E. Kasubag Umum dan Kepegawaian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaJambi, *Wawancara*, 14 Juni 2022.



“Fasilitas pendukung yang ada di Disdukcapil Kota Jambi belum sepenuhnya baik, seperti kurangnya tempat duduk di ruang tunggu pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Jambi. Terlepas dari faktor jaringan, pelayanan publik yang dilaksanakan secara *online* terkait aplikasi/laman web yang digunakan masih dapat dikatakan belum maksimal untuk dapat mengakses informasi di dalamnya sehingga perlu adanya adaptasi dan kebiasaan baru dalam menggunakan aplikasi tersebut.”<sup>43</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa unsur sumber daya non manusia atau sarana prasarana yang ada di Disdukcapil Kota Jambi sudah memadai dan seluruh peralatan dapat beroperasi dengan baik. Dan juga perlu adaptasi terhadap aplikasi/laman web yang digunakan.

### c. Unsur Hasil yang Dicapai Sesuai dengan Tujuan

Hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. Untuk mencapai hasil yang maksimal, maka seluruh bagian kegiatan yang dilaksanakan harus menggunakan kedua sumber diatas. Prosedur untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. Efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen di dalamnya. Sistem manajemen kerja terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan.

Menurut Bapak Hafsa Selaku Kasubag Perencanaan Dan Keuangan mengatakan bahwa,

“Dengan diberlakukannya pelayanan publik secara *online*, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor untuk melakukan mengurus dokumen pendudukan, disisi lain juga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya karena dokumen pendudukan yang telah diurus hasilnya akan dikirim melalui e-mail masing-masing, dan dokumen tersebut dapat dicetak secara mandiri dengan ketentuan kertas HVS80 gram dan ukuran

<sup>43</sup>Musonip Saputro, selaku masyarakat Kota Jambi, *Wawancara*, 25Juni 2022.



kertas A4<sup>44</sup>.

Selanjutnya hasil wawancara dengan saudara Komaruddin mengatakan bahwa:

“Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis *online* di Disdukcapil Kota Jambi, mereka lebih memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Jambi untuk mengurus dokumen kependudukan mereka”<sup>45</sup>.

Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil yang dicapai dalam pelayanan *online* tidak dapat dibatasi oleh waktu dan tempat, artinya pelayanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, hal tersebut disebabkan oleh adanya pelayanan yang dilakukan secara *online* sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Disdukcapil Kota Jambi untuk melakukan pengurusan kependudukan. Selanjutnya dalam memberikan pelayanan *online* Disdukcapil Kota Jambi tetap memprioritaskan urutan dokumen sesuai waktu masuknya dokumen kependudukan untuk kemudian diproses sehingga dokumen yang dibutuhkan tersebut selesai tepat pada waktunya.

Disdukcapil tidak ada melakukan perubahan pada persyaratan di semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dalam menerapkan pelayanan *online* karena perubahan tersebut harus mengacu pada keputusan pemerintah pusat yang sebelumnya telah disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan pelayanan. Dalam pemenuhan persyaratan pada semua jenis pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kota Jambi telah berjalan baik dimana secara keseluruhan sudah hampir terpenuhi

<sup>44</sup>Hafsah, S.E. Kasubag Perencanaan dan Keuangan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, *Wawancara*, 14 Juni 2022.

<sup>45</sup>Komaruddin, Masyarakat Kota Jambi, *Wawancara*, 25 Juni 2022.



dan sesuai dengan persyaratan yang telah dicantumkan di dalam standar pelayanan.

Adanya beberapa berkas yang masih belum lengkap dan memenuhi syarat pada saat proses *upload* di *website* menjadi evaluasi bagi pihak Disdukcapil untuk lebih memaksimalkan penyebaran informasi mengenai pelayanan *online*. Meskipun persentase berkas yang tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat sangat kecil akan jauh lebih baik jika hal tersebut bisa diminimalisir sebagai penunjang kelancaran proses pelayanan.

Terdapat perbedaan yang signifikan antara prosedur pelayanan *offline* dan *online*. Pada saat pelayanan *offline* masyarakat datang langsung dengan membawa persyaratan dalam bentuk *hardcopy* ke bagian Pelayanan Disdukcapil sedangkan saat pelayanan *online* masyarakat tinggal melakukan *scan* data dan meng-*upload* melalui *website* atau *WhatsApp* dalam format PDF.

Adanya pelayanan *online* mempersingkat proses perosedur yang dilewati dimana masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil cukup mengirimkan persyaratan melalui *website* pengurusan dokumen sudah bisa dilakukan akan tetapi, jika berkas di-*upload* tidak lengkap hal ini dapat menjadi sebuah kendala. Hal ini secara tidak langsung menggambarkan hubungan antara persyaratan dan prosedur dimana saat berkas persyaratan tidak sesuai, maka akan berpengaruh pada tahap prosedur bahkan hal tersebut nantinya bisa mempengaruhi waktu pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan melalui *website* disatu sisi mampu membantu kinerja Disdukcapil karena terdapat pembagian kerja yang jelas dan



juga proses pengarsipan lebih cepat karena file yang mereka terima sudah dalam bentuk PDF atau digital. Sehingga tidak perlu lagi *scan* data untuk mengarsipkan dokumen. Meskipun demikian, masih ada jenis pelayanan pencatatan sipil yang tidak bisa dilakukan secara *online* karena menjaga keakuratan data sehingga masyarakat harus datang langsung untuk melakukan pengurusan dokumen seperti Akte Perkawinan, perbaikan data Akte Kelahiran dan Kematian.

Dalam hal ini, masyarakat juga masih ada yang mengalami kendala dengan pelayanan *online* terutama bagi yang sudah berusia lanjut karena kurangnya pemahaman tentang kemajuan teknologi. Sehingga masyarakat masih ada yang datang langsung untuk mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil.

Penentuan standar waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan tidak dapat disamakan karena setiap pelayanan memiliki prosedur penerbitannya sendiri. Penentuan waktu pelayanan terutama saat *online* hanya bisa dilakukan setelah berkas persyaratan lengkap. Jika waktu pelayanan dihitung sejak berkas masuk, maka waktu pelayanan tidak akan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditentukan. Apalagi saat melakukan konfirmasi kelengkapan berkas, masyarakat sering lambat dalam merespon.

Standar waktu pelayanan di Disdukcapil setiap tahunnya juga semakin cepat, hal itu dapat dilihat dimana sejak tahun 2020 pelayanan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) orang asing, Surat Keterangan



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

Datang (SKD) dan Surat Keterangan Pindah (SKP) bisa diselesaikan hanya dalam hitungan menit. Disdukcapil memang telah memaksimalkan pelayanan sesuai dengan ketentuan SOP (Standar Operasional Pelayanan) akan tetapi Disdukcapil tetap melakukannya secara teliti dan hati-hati agar tidak terjadi kekeliruan dalam penerbitan dokumen.

Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik yang berkenaan dengan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil, sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan) dilakukan secara gratis/tanpa dipungut biaya. Hal itu juga dipertegas di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Dalam hal ini tingginya tingkat efektivitas dipengaruhi oleh besaran target persentase yang dicapai. Dimana semakin tinggi tingkat persentasenya maka akan semakin efektif pelayanan yang dilakukan. Tercatat sejak diterapkannya pelayanan *online*

Berbicara mengenai kualitas pada produk pelayanan, semua Akte dan KK (Kartu Keluarga) kecuali KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KIA (Kartu Identitas Anak) pencetakannya bisa dilakukan sendiri. Dalam hal kualitas semakin baik dimana tidak perlu menggunakan blanko. Sehingga waktu pelayanan akan semakin cepat karena ketersediaan kertas HVS lebih melimpah dari pada blanko. Dulu pelayanan sering terlambat karena kurangnya persediaan blanko. Sekarang berkas dikirim dalam bentuk PDF oleh Disdukcapil, saat itu juga bisa langsung dicetak.



jika dikaitkan dengan pedoman standar pelayanan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 dimana dalam penanganan pengaduan perlu adanya prosedur atau mekanisme pengelolaan yang baik seperti adanya kontak narahubung serta alamat yang jelas. Disdukcapil juga telah menyediakan staf yang menangani pengaduan *offline* dan *online* agar bisa merespon pengaduan dengan cepat..

Meskipun demikian, Disdukcapil perlu melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan pengaduan hal tersebut sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap ketidakpuasan masyarakat.

Adapun faktor pendukung merupakan faktor penunjang dalam penerapan pelayanan publikberbasis *online*, yaitu:

#### 1. Terpenuhinya Sumber Daya Manusia di Disdukcapil

Sumber Daya Manusia (SDM) di Disdukcapil yang merupakan faktor pendukung utama dalam melakukan pelayanan *online*. Jika dilihat dari segi kualitas, SDM yang ada di Disdukcapil sudah sangat cakap dalam mengelola pelayanan yang ada. Begitupun dari segi kuantitas, Disdukcapil telah membagi tugas dan tanggung jawab secara merata terhadap petugas pelayanan baik yang mengelola pelayanan secara langsung maupun tidak. Sehingga semua loket pelayanan sudah ada penanggungjawabnya masing-masing dan pelayanan bisa berjalan seperti yang diharapkan.

#### 2. Perangkat yang Mendukung

Perangkat yang disediakan oleh Disdukcapil sudah sangat memadai baik



dalam bentuk *hardware* maupun *software*. Komputer yang disediakan oleh Disdukcapil juga sudah cukup untuk melakukan pelayanan *online* begitupun dengan tampilan *website* yang telah didesain sedemikian rupa dengan berbagai macam fitur untuk membantu masyarakat melakukan perbaikan data atau pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.<sup>46</sup>

Efektivitas Pelayanan Publik memiliki ruang lingkup dalam menilai sejauh mana perkembangan dari pelayanan publik yang bisa diberikan oleh instansi dalam melayani masyarakat seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat dengan beberapa indikator berikut :

#### 1. Transparansi

Dari hasil penelitian yang dilakukan, proses transparansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi terlihat jelas dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan pada masyarakat yang sesuai dengan birokrasi pelayanan dan tanpa pungutan biaya. Keterbukaan informasi ini meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

#### 2. Akuntabilitas

Dari hasil penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada

<sup>46</sup>[http://eprints.unm.ac.id/10111/1/jurnal\\_artikel\\_A.%20MUHAMMAD%20FAJAR%20MAULANA\\_1466040015.html](http://eprints.unm.ac.id/10111/1/jurnal_artikel_A.%20MUHAMMAD%20FAJAR%20MAULANA_1466040015.html) di akses pada tanggal 05 Desember 2022



masyarakat yang merupakan pertanggungjawaban terhadap tugas yang diberikan kepada pihak Dukcapil dalam pelayanan. Peneliti telah mengamati bahwa bentuk pelayanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan Standar Operasional pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah berupaya memberikan pelayanan secara akuntabel, sehingga ketika masyarakat melakukan administrasi kependudukan, birokrasi yang diberikan adalah bentuk tanggung jawab dari petugas kepada atasan yang bersifat laporan kinerja masing-masing bidang. Kemudian laporan ini menjadi bahan acuan bagi Disdukcapil Kota Jambi sebagai salah satu faktor yang membuat proses pelayanan menjadi baik dalam upaya mewujudkan pelayanan prima.

### 3. Kondisional

Secara kondisional Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi masih belum dapat terlaksana dengan baik, hal ini terkendala oleh terbatasnya sarana pelayanan dan percetakan serta keterbatasan SDM ahli dalam pengoperasian alat rangkap cetak dokumen pencatatan sipil dan kependudukan.

### 4. Partisipatif

Peran serta masyarakat dalam mendukung pelayanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dukcapil Kota Jambi, masyarakat diberikan hak dalam mengawasi pelayanan yang diberikan dengan tujuan mendukung aktivitas pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat melalui aspirasi, kritik dan saran, harapan dan keinginan dari masyarakat dalam



#### 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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik. Partisipatif yang dilakukan oleh masyarakat adalah dengan cara kebebasan hak untuk protes dan kontrol pelayanan terhadap Dukcapil Kota Jambi<sup>47</sup>.

## **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi**

1. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh:

### a. Struktur Organisasi

Menurut Anderson, struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Dalam konsep yang lain dikatakan bahwa struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu hubungan karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi di dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial atau nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijaksanaan.

Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Robbins bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. lebih jauh robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. kompleksitas berarti

<sup>47</sup> Frastinggo saputra, “Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palang Karaya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima” hlm. 21 Diakses Pada Tanggal 01 Januari 2023



dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating procedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakuwesan dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.



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

Pengendalian pelayanan perlu prosedur yang runtut yaitu antara lain penentuan ukuran, identifikasi, pemeliharaan catatan untuk inspeksi dan peralatan uji, penilaian, penjaminan dan perlindungan. hal ini akan berpengaruh positif terhadap pencapaian kualitas pelayanan. akan tetapi, apabila struktur organisasi tidak disusun dengan baik maka akan dapat menghambat kualitas pelayanan publik yang baik.

Berkaitan dengan struktur organisasi dapat disimpulkan beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik ini adalah :

1. Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi;
2. Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi;
3. Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.

#### b. Kemampuan Aparat

Aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri , sedangkan menurut Moerdiono mengatakan aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari presiden republik indonesia.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai tni dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan peraturan pemerintah.



#### 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

Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini.

Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik, sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas.

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat;
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
3. Kemampuan melakukan kerja sama;
4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas;
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

c. Sistem Pelayanan



Definisi dari kata sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan, bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks teroganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh.

Kaitannya dengan sistem pelayanan yang perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri.

Sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Beberapa indikator sistem pelayanan yang menjadi faktor menentukan dalam pengukuran kualitas pelayanan publik adalah:



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

pertama, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan; kedua, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; ketiga, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.<sup>48</sup>

Adapun faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Agung Hidayat adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Agung Hidayat mengatakan,

“Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan secara *online* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah faktor jaringan. Apabila jaringan sedang bermasalah maka semua pelayanan akan terhambat apalagi kalau kantor pusat sedang dalam proses perbaikan jaringan yang terjadi dua sampai tiga hari dalam satu bulan. Akan tetapi sekalipun jaringan sedang bermasalah, tetap ada pelayanan. Hanya saja butuh waktu yang lebih lama sampai berkas yang diurus tersebut selesai. Akan tetapi kalau jaringan sedang bagus maka waktu yang diperlukan jadi lebih sedikit bahkan bisa terselesaikan dalam satu hari pengurusan”.

#### 2. Faktor Kesadaran Masyarakat

Selain faktor jaringan, faktor kesadaran masyarakat juga ikut mempengaruhi pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Banyak masyarakat yang “nanti butuh baru mengurus”. Inilah yang menjadi penyebab mengapa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menumpuk.<sup>49</sup>

<sup>48</sup> <https://fisipol.uma.ac.id/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/> Diakses pada Tanggal 25 Desember 2022

<sup>49</sup> Agung Hidayat, S.E, Kasubag Umum dan Kepegawaian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, *Wawancara*, 20 Juni 2022.



### C. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelayanan Publik Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Salah satu upaya yang diperlukan untuk dapat mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat terkait adanya pelayanan *online*, Disdukcapil Kota Jambi berupaya dengan meng-*update* informasi di laman website resmi Disdukcapil Kota Jambi (<https://disdukcapil.jambikota.go.id/>), serta membuat tutorial pendaftaran layanan *online* di YouTube resmi milik Disdukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat memahami alur proses pelayanan *online* di Disdukcapil Kota Jambi. Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Jambi mengenai pegawai yang masih belum menguasai pelayanan *online*, maka pegawai tersebut tidak diberikan tugas dibagian pemberi pelayanan *online* melainkan hanya pegawai yang menguasai pelayanan *online* yang ditempatkan sebagai pemberi pelayanan secara *online*.

Selain itu untuk mengatasi kendala pelayanan publik dapat ditempuh dengan cara antara lain:

#### a) Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi



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

pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Informasi lain yang juga dihasilkan adalah informasi mengenai kuantitas dan kompetensi-kompetensi sumber daya manusia yang dibutuhkan secara distribusi beban tugas pelayanan yang akan ditangani.

#### b) Pengembangan *Standard Operating Procedures*

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya *Standard Operating Procedures*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

#### c) Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. 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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

Dan dengan adanya aplikasi Sipaduko yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan dapat membantu masyarakat Kota Jambi yang ingin melakukan pengurusan dokumen kependudukan bisa lebih mudah dan cepat, pasalnya pengurusan dokumen dapat dilakukan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Selain itu, di dalam aplikasi tersebut juga memuat informasi yang berkenaan dengan berkas-berkas apa saja yang diperlukan sebagai syarat untuk membuat dokumen kependudukan. Selanjutnya, ketika berkas tersebut sudah diproses akan ada pemberitahuan langsung pada sistem tersebut yang menyatakan “verifikasi” artinya semua kelengkapan dokumen sudah sesuai dengan syarat. Apabila dilihat dari segi fungsi dan kegunaannya, aplikasi ini dapat memberikan dampak yang sangat signifikan untuk mengurangi penumpukan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi akibat proses pengantrian yang begitu panjang dalam pembuatan dokumen kependudukan.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> <https://www.dictio.id/tt/bagaimana-cara-mengatasi-masalah-masalah-pelayanan-publik/> diakses pada tanggal 05 Desember 2022



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi antara lain:
  - a. Faktor jaringan;

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan secara *online* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah faktor jaringan. Apabila jaringan sedang bermasalah maka semua pelayanan akan terhambat.
  - b. Faktor kesadaran masyarakat;

Faktor kesadaran masyarakat juga ikut mempengaruhi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Banyak masyarakat yang ketika butuh baru mengurus.
3. Untuk mengatasi kendala pelayanan publik dapat ditempuh dengan cara

antara lain:

a. Penetapan Standar Pelayanan

Standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

b. *Standard Operating Procedures*

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya *Standard Operating Procedures*, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

c. Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konsep manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila produk pelayanan yang diberikan memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, survey kepuasan pelanggan memiliki arti penting dalam upaya peningkatan pelayanan publik.



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

**B. Saran**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi perlu membenahi alur atau bagan prosedur pelayanan agar masyarakat lebih terbantu dan tidak kebingungan.
3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diperlukan untuk dapat mengantisipasi masalah kesadaran masyarakat terkait adanya pelayanan *online* dengan cara terus mengupdate informasi di laman resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota 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



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

Anonim. Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1995

Bambang Istianto, *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik Edisi 2*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011

Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2013

David Krech, dkk, *Individual And Society*, Jakarta: DepDikBud, 2004

Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, 20 September 2022

Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006

Dwiyanto, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2010

Harbani pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta, 2007

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017

Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, 2005

Moleong, L.J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2008

Nazir, Moh., *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003

Ratminto dan Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2005

- Robbins, P, *Perilaku Organisasi Jiid 1 dan 2*, Jakarta: Prenhallindo, 2008
- Ronald O'reilly, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2003
- Rusli Isa, *Efktivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik*, 2009
- Sayuti Una, *Pedoman Penulisan skripsi (Edisi Revisi)*, Cetakan Ke-2, Jambi-Syariah Press, 2014
- Sinambela, Lijan Poltak,dkk.,*Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: BumiAksara, 2011
- Sondang P. Siagian, *Organisasi Dan Perilaku Administrasi*,Jakarta: Bumi Aksara, 1996
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*,Bandung: CV. Alfabeta, 2005
- Sunarjo Djunasih, *Opini Publik*, Yogyakarta:Liberty,1984
- Suprpto,*Metodologi Penelitian Ilmu Pendidikan dan Ilmu-ilmu Pengetahuan Sosial*,Yogyakarta: CAPS, 2013
- Umar,*Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*,Jakarta: Ghalia Indonesia2003
- Usman, Husaini,*Metodologi Penelitian Sosial*,Jakarta: Bumi Aksara, 2011
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung:Pustaka Setia, 2016)

## B. Perundang-undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009

## C. Sumber Lain

### Jurnal

Anggita Doramia Lumbanraja. (2020). “Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi,” *Administrative Law & Governance Journal*, Vol.3(2).

Frastingo saputra, “*Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota PalangKaraya Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*” hlm. 21 Diakses Pada Tanggal 01 Januari 2023

Maani, Karjuni Dt. (2010) *Citizen Charter: Terobosan Baru dalam Penyelenggaraan Layanan Publik*, *TINGKAP*, 4(2).

Modul LAN&BP KP.(2000). Akuntabilitas dan *Good Governance*.

Mustafa, dkk. (2021).“Technology and Immigration System: A New Paradigm for Improving Government Service Delivery in Tanzania,”*PanAfrican Journal of Governance and Development (PJGD)*,”Vol.2:2.

Puji Rahayu Lestari, dkk., (2021). “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (*E-Government*) di Era Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 15(2).

Kusnadi, dkk. (2017).“*Electronic Government* Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu),”*Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, Vol.5:3.

Wicaksono, B. (2004). *Citizen’s Charter dan Reformasi Birokrasi*.*Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 8(4), 33-36.

## Internet

[http://eprints.unm.ac.id/10111/1/jurnal\\_artikel A.%20MUHAMMAD%20FAJAR%20MAULANA\\_1466040015.html](http://eprints.unm.ac.id/10111/1/jurnal_artikel_A.%20MUHAMMAD%20FAJAR%20MAULANA_1466040015.html) di akses pada tanggal 05 Desember 2022.

<https://fisipol.uma.ac.id/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/> Diakses pada Tanggal 25 Desember 2022

## Skripsi

Rizky Hersya Pratama, *Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), Elektronik Rukun Tetangga/Rukun Warga (e-RT/RW)*, (Malang: 2015).

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



## LAMPIRAN

Dokumentasi bersama pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Jambi



Foto Bersama bapak NanangNur Rahman,S.E, Kasubag Umum dan Kepegawaian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi



Foto Bersama Bapak Hafsa,S.E, Kasubag Perencanaan dan Keuangan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaJambi.

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



Foto Bersama Bapak Agung Hidayat,S.E, Kasubag Umum dan Kepegawaian kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaJambi.



Foto Bersama Bapak Efrin,S.E, Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

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

## Dokumentasi Bersama Masyarakat Kota Jambi



Foto Bersama Nurhalim Selaku Masyarakat Kota Jambi



Foto Bersama Komarrudin Selaku Masyarakat Kota Jambi



Foto Bersama Musonip Saputro Selaku Masyarakat Kota Jambi

@ Hak cipta milik UIN Sultha 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 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

## RIWAYAT HIDUP PENULIS



Nama : **La Ullah**  
NIM : 105180135  
Tempat/Tgl Lahir : Lianos, 15 Desember 1998  
Email : [laullah721@gmail.com](mailto:laullah721@gmail.com)  
No. Hp : 0813-5473-6590  
Alamat : Jln. Arif Rahman Hakim, No. 111 Telanaipura

Pendidikan Formal :

1. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi (2018-sekarang)
2. SMK Negeri 2 Kota Bau-Bau (2013-2016)
3. SMP Negeri 2 Tongkuno (2010-2013)
4. SD Negeri SD Negeri 11 Tongkuno (2004-2010)

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