

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu isu strategis karena dampaknya sangat luas dan menyentuh seluruh ruang-ruang publik, namun mutu atau kualitas yang diperbaiki cenderung berjalan ditempat. Tolak ukur kinerja pemerintah dapat dinilai langsung oleh masyarakat melalui pelayanan publik, masyarakat menilai berdasarkan apa yang mereka terima. Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan cepat dari negara. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik di berbagai kementerian atau lembaga merupakan hal dasar yang harus segera ditingkatkan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pengertian tentang pelayanan publik disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “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”.

Dari pengertian di atas pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama dari pemerintah dan sudah sewajarnya diselenggarakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Diperlukan sebuah strategi dalam pelaksanaannya terutama pelayanan publik mengenai pemenuhan kebutuhan dasar hak masyarakat terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan kepada masyarakat harus tetap berjalan dan tidak boleh dihentikan karena pelayanan administrasi kependudukan ini merupakan sistem yang saling berkaitan antara pemerintah dengan masyarakat dalam melakukan penataan, penertiban dan proses penerbitan dokumen melalui rangkaian kegiatan untuk pelayanan publik sektor lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 ayat (1) dijelaskan bahwa :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Kebutuhan masyarakat bergerak secara dinamis akan kebutuhan dokumen kependudukan semakin besar, dimulai sejak seseorang baru dilahirkan akan dokumen kependudukan yang pertama kali dibutuhkan adalah akta kelahiran, selanjutnya ketika seseorang tersebut beranjak dewasa maka ia akan kembali memerlukan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan seterusnya sampai pada Akta Kematian ketika orang tersebut dinyatakan meninggal dunia.

Kondisi tersebut menjadi motivasi pemerintah dengan segenap potensi yang dimiliki untuk bergerak secara profesional, sehingga tidak hanya mampu memanfaatkan berbagai peluang, namun juga harus bisa berhadapan dengan modernisasi pengembangan teknologi manajemen pelayanan dengan gerak perubahan secara cepat, tepat, dan akurat serta diharapkan dapat mengubah suatu kondisi terbentuknya inovasi baru dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Sehubungan dengan hal tersebut Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk menerbitkan dan memunculkan inovasi baru dalam menyelenggarakan pemerintahan terutama dalam hal pelayanan publik. Salah satunya dengan menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Eko Indrajit mengatakan *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi modern antara pemerintah dengan kalangan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan selama berjalan.<sup>1</sup> Terselenggaranya *e-government* diharapkan mampu mengadvokasi antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Dalam proses pelayanan pembuatan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya dibutuhkan waktu untuk menunggu tanda tangan Kepala Dinas sampai terbitnya dokumen, terlebih jika menggunakan tanda tangan manual. Adakalanya pejabat yang berwenang tidak berada di kantor atau sedang melakukan perjalanan dinas di luar daerah maka

---

<sup>1</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta, 2006, hlm.4.

proses persetujuan dokumen kependudukan tersebut akan terhambat. Oleh karena itu, diperlukan metode agar lebih efektif dan efisien pada proses pelayanan di birokrasi terutama pembuatan dokumen kependudukan. Namun, tidak mengurangi faktor akuntabilitas terhadap perubahan dokumen yaitu dengan menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

TTE adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya dan digunakan sebagai alat verifikasi ataupun autentikasi untuk mengidentifikasi orang masuk, menunjukkan maksud dan persetujuannya.<sup>2</sup> Maka dengan menggunakan TTE persetujuan bisa dilakukan secara *real time* dan dapat memberikan kontribusi dari segi waktu penyelesaian, menyederhanakan proses, dan mendukung penerapan *e-government*. Setiap pejabat dapat melakukan persetujuan kapanpun dan dimanapun.

Wujud dari TTE pada dokumen kependudukan berbentuk barcode, sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada pasal 14 disebutkan bahwa “Bentuk formulir elektronik dan dokumen kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan menambahkan TTE, QR Code dan Barcode”.<sup>3</sup>

Berdasarkan Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada pasal 3 ayat (4) disebutkan bahwa peraturan Walikota ini telah mengatur penggunaan Tanda

---

<sup>2</sup> Afnr, *Tanda Tangan Digital vs Tanda Tangan Elektronik*, diakses melalui <https://bsre.bssn.go.id/index.php/2020/02/12/tanda-tangan-digital-vs-tanda-tangan-elektronik/pada-tanggal-29/07/2020>, 14.53 WIB.

<sup>3</sup>Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Tangan Elektronik. Menyikapi hal tersebut pemerintah Kota Jambi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan TTE pada pembuatan 18 dokumen kependudukan yang dibagi dalam dua kelompok yaitu:

- a. Dokumen pendaftaran penduduk:
  - 1) Kartu Keluarga (KK)
  - 2) Pindah Datang (SKPWNI)
  - 3) Biodata WNI
  - 4) Kartu Keluarga Orang Asing, KITAP
  - 5) Surat Keterangan Tinggal Terbatas bagi Orang Asing, KITAS
  - 6) Biodata Orang Asing
  - 7) Surat Keterangan terdata dalam database (Keadaan tertentu)
  - 8) Surat Keterangan telah perekaman KTP-el (Keadaan tertentu)
- b. Dokumen pencatatan sipil:
  - 1) Kutipan Akta Kelahiran
  - 2) Kutipan Akta Perkawinan suami isteri
  - 3) Kutipan Akta Kematian
  - 4) Kutipan Akta Perceraian
  - 5) Kutipan Akta Pengesahan Anak
  - 6) Kutipan Akta Pengakuan Anak
  - 7) Kutipan Akta Kelahiran tidak Diketahui Asal Usul Anak
  - 8) Pelaporan Lahir Mati WNI
  - 9) Pelaporan Lahir Mati Orang Asing
  - 10) Biodata Anak Kepemilikan Akta Kelahiran<sup>4</sup>

Penandatanganan secara digital ini telah berlangsung pada pertengahan Agustus 2019 dan baru efektif pada 19 Agustus 2019. Adapun bagi masyarakat pemilik dokumen kependudukan versi lama yang belum menggunakan TTE dokumen tersebut masih dapat digunakan dan tetap berlaku.<sup>5</sup>

Regulasi ini menunjukkan bahwa TTE pada dokumen kependudukan berguna mempercepat proses pengurusan dokumen maka penandatanganan dan pengesahan dokumen tidak lagi harus menunggu pejabat terkait harus berada di

---

<sup>4</sup> Kepala Sistem Informasi Administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

<sup>5</sup> <https://jambi-independent.co.id/read/2019/08/28/42404/dukcapil-terapkan-tanda-tangan-elektronik> diakses pada 29/07/2020, 14.41 WIB.

kantor, tapi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan gadget atau komputer yang sudah terhubung dengan aplikasi Sistem Informasi Administarsi Kependudukan (SIAK) pada server Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Sehingga tanda tangan yang tertera pada dokumen kependudukan bukan lagi tanda tangan basah, namun berupa barcode.

Namun, masih ditemukan permasalahan dalam pelaksanaan TTE ini. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Taufiq selaku Staf Bidang Pengelolaan Data dan Informasi Administrasi Kependudukan Kota Jambi, menjelaskan bahwa :

“Saat ini prosesnya sudah berubah DUKCAPIL tidak mencetak dokumen setelah ditanda tangani secara digital, diganti dengan dikirim ke e-mail masyarakat. Dokumen yang sudah di TTE akan dikirim otomatis *by system*. Untuk kendala yang sering ditemui selain dari gangguan jaringan, internet mati dan listrik padam ada juga permasalahan yang saat ini kebanyakan dokumen tidak masuk ke e-mail masyarakat, ada masyarakat yang tidak mengerti membuka e-mail, mencetak sendiri dokumennya, atau e-mailnya kepenuhan pesan, e-mail masyarakat tidak aktif dan ada juga e-mailnya dua, maka hal-hal seperti itulah yang membuat prosesnya jadi lama.”<sup>6</sup>

Meski kebijakan ini bertujuan untuk percepatan pelayanan, akan tetapi waktu penyelesaian dokumen kependudukan seperti tujuan yang ingin dicapai dengan menggunakan tanda tangan elektronik ini tidak begitu membuahkan hasil. Proses terbitnya dokumen kependudukan tetap menghabiskan waktu yang hampir sama dengan penggunaan tanda tangan manual. Terdapat beberapa tanggapan masyarakat yang mendapat pelayanan dari DUKCAPIL terkait hal tersebut.

Menurut Bapak Ahyar, “Saya mengurus Akta Kelahiran bulan Januari, dikatakan paling lambat satu minggu sudah dikirim ke e-mail. Kemudian bulan Februari saya datang lagi untuk meminta petugasnya menuliskan e-

---

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan “Bapak Taufiq” Staf Bidang Pengelolaan Data dan Informasi Administrasi Kependudukan Kota Jambi.

mail yang benar, tetapi sampai bulan Maret belum masuk ke e-mail saya aktanya. Seharusnya sudah ditandatangani secara elektronik bisa cepat, tetapi hanya karena e-mail saja menjadi lambat.”<sup>7</sup>

Menurut Ibu Pipit, “Tanda tangan yang lama dengan sekarang menurut saya sama saja, prosesnya agak ribet, waktu penyelesaiannya lebih lama dari membuat akta anak dulu sebulan lebih, fotocopy akta nikah, KK kemudian dilegalisir karena belum ada barcodenya, bolak-balik dan mengulang.”<sup>8</sup>

Menurut Ibu Musrifah, “Untuk proses penerbitan KK lama dengan KK yang baru kurang lebih sama saja, saya butuh waktu hampir seminggu dan setahu saya kalau pakai tanda tangan biasa penerbitannya juga satu minggu. Saya baru tahu kalau tanda tangannya elektronik, agak ragu apakah ini KK asli atau tidak, KK yang pakai barcode juga tidak ada legalisisrnya. Saya hanya takut jika data saya tidak aman disimpan dan disalah gunakan, karena sekarang ini sudah banyak data elektronik yang disimpan dan disalah gunakan. Kalau dari segi penerbitan saya merasa sama saja dengan dokumen yang lama jadi gak ada bedanya.”<sup>9</sup>

Melihat beberapa tanggapan dari masyarakat yang mendapat pelayanan TTE di atas dapat dikatakan bahwa masyarakat tersebut belum merasakan sepenuhnya tujuan dari adanya TTE. Salah satu tujuan TTE yaitu untuk memudahkan dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Disamping itu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil juga menyatakan bahwa tidak ada perbedaan signifikan sebelum dan sesudah digunakannya TTE. “Proses validasi dokumen untuk sehari bisa 200 maksimal, kalau sedikit bisa cepat. Kalau perbedaan signifikan tidak ada antara sebelum dan sesudah pakai TTE tetap sama, biasanya juga 200 dokumen.”<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan “Bapak Ahyar” Masyarakat Kota Jambi yang mengurus akta kelahiran anak.

<sup>8</sup> Hasil Wawancara dengan “Ibu Pipit” Masyarakat Kota Jambi yang mengurus Akta Kelahiran Anak

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan “Ibu Musrifah” Masyarakat Kota Jambi yang mengurus Kartu Keluarga.

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan “Bapak Masrul” Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Sudah ada penelitian terdahulu yang membahas kebijakan Tanda Tangan Elektronik maupun mengenai kualitas pelayanan publik pada lingkungan pemerintahan. Penelitian terdahulu tersebut dapat bermanfaat sebagai referensi dalam penelitian ini.

Pertama, Nadiyah Rahmi Hidayah dan Muhammad Farid Ma'ruf meneliti tentang Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo terlaksana dengan efektif. Sejak diterapkannya aplikasi SITTEK pada 15 Juni 2015, dapat mengatasi permasalahan yang terjadi dalam pengurusan proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Setelah adanya SITTEK dapat memudahkan Kepala Dinas dalam memberikan pengesahan izin dimana saja dan kapan saja dengan menggunakan smartphone maupun komputer, sehingga dapat meminimalisir keterlambatan dalam proses memberikan pengesahan izin oleh Kepala Dinas yang selama ini menjadi kendala dalam perizinan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo. Hambatan yang muncul pada penerapan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) sebagian besar dikarenakan dari masyarakat sendiri yang kurang memahami ketentuan dan persyaratan dalam mengurus perizinan.<sup>11</sup>

Penelitian terdahulu di atas memiliki kesamaan dalam meneliti penggunaan tanda tangan elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada lingkungan pemerintahan. Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu peneliti sebelumnya menggunakan metode penelitian deskripsif kualitatif sementara penulis menggunakan pendekatan analisa kuantitatif dengan regresi linear berganda.

Kedua, penelitian yang dilakukan Ringga Febri Ananda, Bakaruddin Rosyidi, dan Aidinil Zetra mengenai Pengaruh Implementasi Kebijakan

---

<sup>11</sup>Nadiyah Rahmi Hidayah dan Muhammad Farid Ma'ruf. 'Efektivitas Penerapan Layanan Sistem Informasi Tanda Tangan Elektronik (SITTEK) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Sidoarjo'.



Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan tipe penjelasan (*explanatory research*). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data disajikan dalam bentuk tabulasi silang dan pengujian hipotesis menggunakan teknik korelasi Kendall Tau. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Variabel X memiliki hubungan positif terhadap Variabel Y. Dengan keeratan hubungan sebesar 0,899 Organisasi, 0,903 Interpretasi, 0,989 Penerapan serta koefisien korelasi dinyatakan positif signifikan. Artinya jika Variabel X meningkat maka Variabel Y akan ikut meningkat. Sehingga dinyatakan bahwa Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 memiliki hubungan sekaligus pengaruh terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020.<sup>12</sup>

Ketiga, Parmohonan Siregar melakukan penelitian terkait Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Ktp Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan. Adapun metode yang digunakan ialah metode survey dengan Paradigma Asosiatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan menguji hipotesa yang menguji hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon E-KTP di DUKCAPIL Kota Bekasi, kurang lebih terdapat rata-rata 100 orang pemohon perbulan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampling jenuh, sampel sebanyak 100 orang dari jumlah pemohon. Besaran pengaruh implementasi kebijakan, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh dimensi prosedur tidak sulit, persyaratan simple, pelayanan yang sesuai harapan masyarakat sebesar 24,2%. Artinya, hanya 24,2% dari kepuasan pemohon E-KTP ditentukan oleh implementasi kebijakan, dan kualitas pelayanan sedangkan 75,8% ditentukan faktor lain. Hubungan diantara keduanya bersifat positif pada tingkat sedang.<sup>13</sup>

Dari ketiga penelitian terdahulu di atas tidak ada yang membahas tentang kebijakan pemerintah terkait administrasi kependudukan diimplementasikan dapat

---

<sup>12</sup> Ringga Febri Ananda, Bakaruddin Rosyidi, dan Aidinil Zetra. 'Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020', Jurnal Niara Volume 14, Nomor 1, Mei 2021, Hal. 149-160.

<sup>13</sup> Parmohonan Siregar. 'Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Ktp Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan', *Tesis*, Program Magister Ilmu Administrasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta 2016

memengaruhi kualitas pelayanan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut *George C. Edward III* dan belum ada pula yang meneliti secara spesifik mengenai salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dengan menggunakan tanda tangan elektronik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Atas itu penulis merasa tertarik dan yakin ingin meneliti ini dengan judul **“Pengaruh Kebijakan Tanda Tangan Elektronik Pada Dokumen Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa permasalahan agar memudahkan pembahasan selanjutnya, adapun antara lain sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh Tanda Tangan Elektronik terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kota Jambi ?
- b. Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam memaksimalkan pelayanan Tanda Tangan Elektronik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Tanda Tangan Elektronik terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kota Jambi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam memaksimalkan pelayanan Tanda Tangan Elektronik.

## 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat teoritis, hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi dan memberi wawasan terkait kebijakan Tanda Tangan Elektronik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jambi.
- b. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat menjadi pertimbangan atau masukan bagi penelitian selanjutnya serta direkomendasikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bagi lembaga atau instansi pemerintahan.

## 1.5 Landasan Teori

### 1.5.1 Implementasi Kebijakan

Ripley dan Franklin Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*).<sup>14</sup> Sementara Riant Nugroho menjelaskan makna implementasi kebijakan, bahwa pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang.<sup>15</sup>

Kebijakan publik dalam berbagai sistem pemerintahan diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan pemerintah dari hari ke hari yang membawa dampak pada warga negaranya.

Dari beberapa pengertian implementasi kebijakan tersebut penulis menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan sebuah rangkaian

---

<sup>14</sup>Budi Winarno, *Kebijakan Publik Teori, Proses Dan Studi Kasus*”, Center for Academic Publishing Service, Yogyakarta, 2012, hlm. 148.

<sup>15</sup>Riant Nugroho, *Public Policy*, PT. Gramedia, Jakarta, 2017, hlm. 728.

kegiatan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah ataupun swasta untuk mencapai tujuan tertentu.

George Edwards III, menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya, bahwa “*without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*. Edward menyarankan agar memperhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, yaitu *communication, resource disposition or attitudes, dan bureaucratic structures*”.<sup>16</sup>

a. Komunikasi

Menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (*target group*). Tujuan dan sasaran dari program/ kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atas kebijakan dan program. Ini menjadi penting karena semakin tinggi kemampuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.<sup>17</sup>

b. Sumber Daya

Menunjuk pada setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai, program tak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.<sup>18</sup>

c. Disposisi

Menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/ program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor

---

<sup>16</sup> Riant Nugroho, Op.Cit, hlm. 747.

<sup>17</sup> Dwiyanto Indiahono, “*Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*” (Yogyakarta: Gava Media, 2017), hlm. 31-32.

<sup>18</sup> *Ibid*

adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan senantiasa bertahan diantara hambatan yang ditemui dalam program/ kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam aras program yang telah digariskan dalam guideline program. Komitmen dan kejujuran membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/ kebijakan.<sup>19</sup>

d. Struktur Birokrasi

Menunjuk bahwa srtuktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui *standar operating prosedur* (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/ kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit, dan mudah dipahami oleh siapa pun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks.<sup>20</sup>

## 1.5.2 Pelayanan

### a. Pelayanan Publik

Saat ini masyarakat cenderung lebih berani dan kritis dalam memberikan aspirasi, menyampaikan keinginan atau bahkan tuntutan kepada pemerintah. Kondisi inilah yang membuat pemerintah harus segera meningkatkan kualitas pelayanan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih mendefinisikan pelayanan sebagai “segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan

---

<sup>19</sup> *Ibid*

<sup>20</sup> *Ibid*

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.<sup>21</sup>

Tak jauh berbeda dari apa yang telah disampaikan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan “pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.<sup>22</sup>

Maka sudah sepatutnya segala bentuk pelayanan wajib diberikan oleh pemerintah pusat sampai daerah baik dalam bentuk barang publik ataupun jasa publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan.

Adapun Hardiansyah mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>23</sup>

#### **b. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administratif dapat diartikan sebagai sebuah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta

---

<sup>21</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 11

<sup>22</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Republik Indonesia tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 15

Kematian dan sebagainya.<sup>24</sup> Atas itu segala bentuk dokumen yang dibutuhkan publik menjadi kewajiban nsegara untuk melayani guna memenuhi hak dan kebutuhan dasar sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 adminstrasi kependudukan diartikan sebagai berikut:

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>25</sup>

Administrasi kependudukan dapat pula didefinisikan sebagai sistem yang saling berkaitan antara pemerintah dengan masyarakat dalam melakukan penataan, penertiban dan proses penerbitan dokumen melalui rangkaian kegiatan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

### **c. Kualitas Pelayanan**

Kualitas yang baik pada suatu instansi akan berpengaruh pada kemajuan instansi tersebut. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan beragam dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>*Ibid.*, hlm. 23

<sup>25</sup>Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, *Op.Cit.*

<sup>26</sup> Lijan Poltak Sinambela et al., Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 6.

Menurut Salim & Woodward dimensi kualitas pelayanan publik terdiri dari:

*economy, efficiency, effectiveness, & equity.*<sup>27</sup>

1. *Economy* atau ekonomi adalah penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan publik. Pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran; (b) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar; (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>28</sup>
2. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan memperhatikan (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan. (b) dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.<sup>29</sup>
3. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.<sup>30</sup> Efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), dapat membawa hasil, berhasil guna (tentang usaha, tindakan) atau dapat diartikan mulai berlaku (tentang undang-undang, peraturan).<sup>31</sup>
4. *Equity* atau keadilan adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Keadilan yang merata, mencakup/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.<sup>32</sup>

---

<sup>27</sup> Hardiansyah, *Op.Cit.*, hlm. 52.

<sup>28</sup> *Ibid*

<sup>29</sup> *Ibid*

<sup>30</sup> *Ibid*

<sup>31</sup> <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/efektif>, diakses pada 13/07/ 2021, 14.19 WIB.

<sup>32</sup> Hardiansyah *Op.Cit.*, hlm. 48-49.



## **1.6 Hubungan Antar Variabel**

### **1.6.1 Hubungan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Komunikasi merupakan salah satu aspek implementasi kebijakan dilihat dari setiap kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program/kebijakan dengan para kelompok sasaran (*target group*).

### **1.6.2 Hubungan Sumber Daya Terhadap Kualitas Pelayanan**

Sumber daya merupakan salah satu aspek implementasi kebijakan dilihat dari sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan.

### **1.6.3 Hubungan Disposisi Terhadap Kualitas Pelayanan**

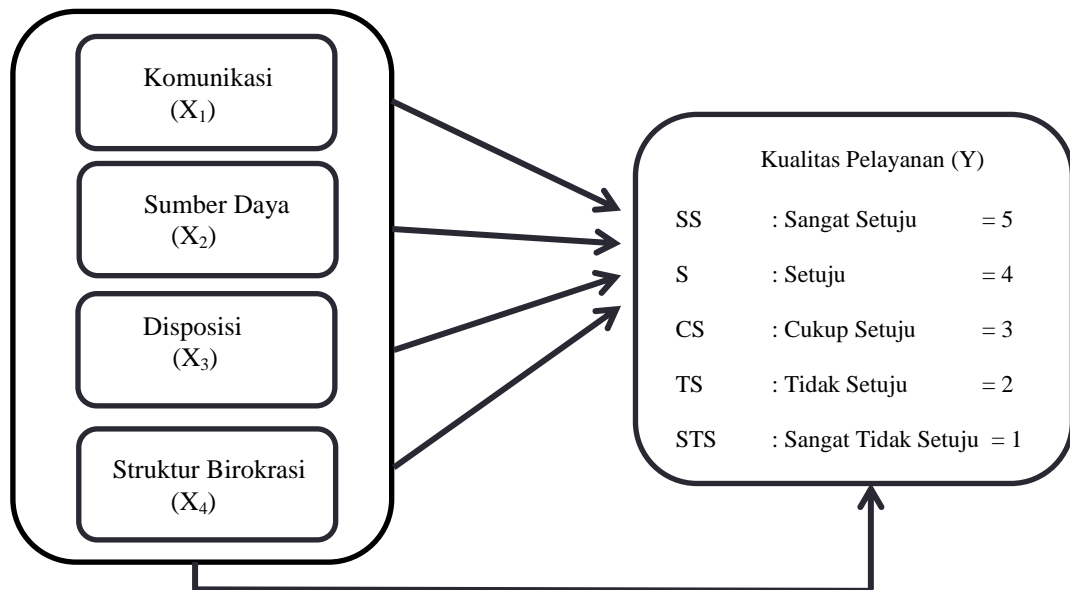
Disposisi merupakan salah satu aspek implementasi kebijakan dilihat dari karakteristik implementor kebijakan/ program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/ kebijakan.

### **1.6.4 Hubungan Struktur Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan**

Struktur birokrasi merupakan salah satu aspek implementasi kebijakan dilihat dari mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit, dan mudah

dipahami oleh siapapun. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks.

### 1.7 Kerangka Konseptual



### 1.8 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2017), hlm. 63

a.  $H_0$  = Komunikasi ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_1$  = Komunikasi ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

b.  $H_0$  = Sumber Daya ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_2$  = Sumber Daya ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

c.  $H_0$  = Disposisi ( $X_3$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_3$  = Disposisi ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

d.  $H_0$  = Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_4$  = Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y)

e.  $H_0$  = Komunikasi ( $X_1$ ), Sumber Daya ( $X_2$ ), Disposisi ( $X_3$ ), Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) tidak berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

$H_5$  = Komunikasi ( $X_1$ ), Sumber Daya ( $X_2$ ), Disposisi ( $X_3$ ), Struktur Birokrasi ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan (Y).

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan pendekatan analisa kuantitatif dengan regresi linear berganda. Menurut Sugiyono Penelitian

kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>34</sup>

Pendekatan ini digunakan oleh penulis karena akan melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan masyarakat dan dengan metode ini dapat menjangkau secara luas masyarakat melalui penyebaran kuesioner serta dapat mengukur seberapa besar pengaruh belum maksimalnya pelaksanaan TTE terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kota Jambi.

### **1.9.2 Lokasi / Objek Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya untuk mendapatkan data dan informasi dari objek yang diteliti. Adapun lokasi Penelitian yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.7, Sungai Putri, Kec, Telanaipura, Kota Jambi, Jambi, 36124. Alasan penulis mengambil lokasi penelitian di sini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki tanggung jawab serta informasi ataupun data yang diperlukan terkait masalah peneliti ini.

### **1.9.3 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Op.Cit.*, hlm. 8.

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>35</sup> Dari pengertian tersebut variabel dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat diukur dengan angka apabila memiliki variasi dan nilai tertentu.

Variabel – variabel pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 2 (dua) yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah implementasi kebijakan dan yang menjadi variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan.

**Tabel 1. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Alat Ukur	Skala
<b>Implementasi Kebijakan</b> (Variabel X) Sumber: Edward III	• <b>Komunikasi DUKCAPIL kepada masyarakat</b>	1. Maksud dan tujuan kebijakan TTE jelas disampaikan kepada masyarakat 2. Masyarakat mengetahui maksud dan tujuan kebijakan TTE 3. Masyarakat mengetahui semua dokumen kependudukan menggunakan TTE	Likert
	• <b>Kemampuan Sumber daya</b>	1. Pelayanan didukung dengan sejumlah pegawai yang berada di tempat 2. Fasilitas peralatan yang memadai 3. Ruang tunggu yang nyaman 4. Informasi/data yang akurat	Likert
	• <b>Sikap atau Tindakan pegawai</b>	1. Pegawai serius dalam melayani masyarakat 2. Adanya sikap atau tindakan yang menghambat pelayanan 3. Pegawai memiliki kemampuan, kapabilitas dan kompetensi	Likert
	• <b>Kemudahan prosedur dalam pelayanan</b>	1. Dilaksanakan pada unit kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing 2. Pelayanan terkoordinasi sesuai dengan tugas dan fungsinya	Likert

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 39.

		3. Pelayanan sesuai dengan <i>standar operating prosedur</i> (SOP)	
<b>Kualitas pelayanan</b> (Variabel Y) Sumber : Salim & Woodward	• <b>Ekonomi</b>	1. Adanya biaya pelayanan 2. Kebijakan dapat menghemat dana atau anggaran pemerintah	Likert
	• <b>Efesiensi</b>	1. Persyaratan / berkas yang harus disiapkan diberi tahu dengan jelas 2. Adanya pengulangan persyaratan 3. Pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat	Likert
	• <b>Efektivitas</b>	1. Menerima pelayanan yang tepat waktu 2. Adanya keterlambatan 3. Waktu yang singkat atau cepat 4. Menunjukkan keaslian dokumen 5. Informasi/data kependudukan sulit untuk disalahgunakan	Likert
	• <b>Keadilan</b>	1. Staf dan tenaga kerja memandang penampilan, suku atau ras tertentu	Likert

#### 1.9.4 Populasi dan Sampel Penelitian

##### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek dan obyek itu.<sup>36</sup>

Berdasarkan pengertian di atas populasi dapat didefinisikan sebagai seluruh objek ataupun subjek penelitian dengan bentuk dan karakteristik yang

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 80

telah ditetapkan penulis. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Jambi yang berusia di atas 17 tahun dan pernah mendapat pelayanan menggunakan tanda tangan elektronik. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi jumlah masyarakat wajib KTP berjumlah 437.164 dan penduduk yang memiliki KTP sebesar 98,41% .

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>37</sup> Populasi yang telah ditetapkan di atas tidak semuanya akan dijadikan objek penelitian hanya sebagian sampel yang memenuhi kriteria dan dapat mewakili seluruh populasi. Taraf kesalahan yang terdapat dalam penelitian adalah 1%, 5%, dan 10%.<sup>38</sup> Semakin besar taraf kesalahan yang ditetapkan, maka ukuran sampel akan semakin kecil. Besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut:<sup>39</sup>

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang di perlukan

N = Jumlah anggota populasi

e = Standar Error

Apabila jumlah populasi (N) = 437.164 (e) = 0,1 maka jumlah minimum sampel penelitian adalah sebagai berikut :

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 81

<sup>38</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm. 86.

<sup>39</sup> *Ibid.*, hlm. 98

$$n = \frac{437.164}{1 + 437.164 (0,1)^2}$$

$$n = 99,97$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka jumlah sampel adalah 99,97 atau dibulatkan menjadi 100 responden dari keseluruhan populasi masyarakat Kota Jambi yang berusia di atas 17 tahun dan pernah mendapat pelayanan menggunakan tanda tangan elektronik.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel untuk tujuan tertentu. Teknik ini berorientasi kepada pemilihan sampel dimana populasi dan tujuan yang spesifik dari penelitian, diketahui oleh peneliti sejak awal. Dalam pelaksanaannya, peneliti dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalamannya dalam menentukan responden yang tepat melalui observasi awal sehingga sampel tersebut memenuhi kriteria yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>40</sup>

Adapun narasumber yang akan peneliti wawancara adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan alasan merupakan pihak yang terlibat langsung dalam aktivitas penggunaan tanda tangan elektronik. Untuk kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir SMP
2. Masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir SMA
3. Masyarakat dengan tingkat pendidikan terakhir S1

**Tabel 1. 2 Pendidikan Terakhir Masyarakat Kota Jambi**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>
SMP	53,830
SMA	107,660
S1	215,320
Total	376,810

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi

<sup>40</sup> *Ibid.*, hlm.103.



Maka jumlah sampel pada masing-masing kriteria dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{n} \cdot N$$

Keterangan :

$n_i$  = Jumlah sampel menurut strata

$n$  = Jumlah sampel menurut seluruhnya

$N_i$  = Jumlah anggota populasi menurut strata

$N$  = Jumlah populasi seluruhnya

$$\text{SMP} = \frac{53,830}{376,810} \times 100 \% = 15$$

$$\text{SMA} = \frac{107,660}{376,810} \times 100 \% = 28$$

$$\text{S1} = \frac{215,320}{376,810} \times 100 \% = 57$$

### 1.9.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan juga data sekunder. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>41</sup> Hasil dari kuesioner yang disebar merupakan data primer pada penelitian ini dengan memperoleh langsung dari lokasi penelitian. Sedangkan data sekunder didapatkan dari literatur seperti jurnal ilmiah, surat kabar, buku-buku, dokumen dan jurnal online.

---

<sup>41</sup> *Ibid.*, hlm. 226

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>42</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tertutup dimana responden dapat menentukan jawaban sesuai dengan pilihannya.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>43</sup> Setiap butir jawaban skala likert mempunyai tingkatan dari yang sangat positif sampai sangat negatif.

**Tabel 1. 3 Skor Jawaban Kuesioner**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 1.9.7 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data statistik inferensial karena dapat digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.<sup>44</sup>

#### a. Analisis Deskriptif Data

Untuk mengetahui persentase skor jawaban dari masing-masing variabel, penulis menggunakan analisis deskriptif karena dapat menjelaskan masing-masing

<sup>42</sup> *Ibid.*, hlm. 142

<sup>43</sup> *Ibid.*, hlm. 93

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 148

variabel yang telah ditetapkan, yaitu Implementasi Kebijakan (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y). Adapun rumus dalam menghitung rentang skala sebagai berikut :

$$RS = \frac{N(m-n)}{K}$$

$$= \frac{100(5-1)}{5} = 80$$

Keterangan:

N : Jumlah sampel

m : Nilai tertinggi jawaban

n : Nilai terendah jawaban

K : Jumlah kelas/klasifikasi jawaban

#### **Penentuan rentang skor**

Rentang skor terendah = n x skor terendah

$$= 100 \times 1 = 100$$

Rentang skor tertinggi = n x skor tertinggi

$$= 100 \times 5 = 500$$

#### **Penentuan rentang skala**

$$RS = \frac{\text{Persentase Tertinggi} - \text{Persentase Terendah}}{5} = \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\%$$

**Tabel 1. 4 Rentang Klasifikasi Variabel X Implementasi Kebijakan**

<b>Variabel</b>	<b>Rentang Penilaian</b>	<b>Rentang Penilaian</b>	<b>Klasifikasi</b>
Komunikasi DUKCAPIL Kepada masarakat	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju

Kemampuan Sumber Daya	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju
Sikap/Tindakan pegawai	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju
Kemudahan prosedur dalam pelayanan	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju

**Tabel 1. 5 Rentang Klasifikasi Variabel Y Kualitas Pelayanan**

<b>Variabel</b>	<b>Rentang Penilaian</b>	<b>Rentang Penilaian</b>	<b>Klasifikasi</b>
Ekonomi	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju
Efisiensi	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju
Efektivitas	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju
Keadilan	100 – 180	20% - 36%	Sangat Tidak Setuju
	181 – 260	37% - 52 %	Tidak Setuju
	261 – 340	53% - 68%	Cukup Setuju
	341 – 420	69% - 84%	Setuju
	421 – 500	85% - 100%	Sangat Setuju

## b. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Dalam suatu penelitian baik, yang bersifat deskriptif maupun eksplanatif yang melibatkan variabel/konsep yang tidak bisa diukur secara langsung, masalah validitas tidak sederhana, di dalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoretis sampai empiris (indikator).<sup>45</sup>

Alat untuk mengukur suatu instrumen penelitian harus valid karena akan meningkatkan kebenaran data yang diinginkan oleh peneliti. Besaran  $r_{\text{tabel}}$  dapat ditentukan melalui (*degree of freedom*)  $df = \text{jumlah kasus} - 2$  kemudian hasilnya lihat pada  $r_{\text{tabel}}$  dengan signifikansi 5%.

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>46</sup>

Pada penelitian ini penulis menggunakan uji reliabilitas metode *alpha cronbrach* yang digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan “benar” atau “salah” maupun “ya” atau “tidak”, melainkan

---

<sup>45</sup> Syofian Siregar. “Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17”. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2014, hlm 75.

<sup>46</sup> *Ibid.*, hlm 87.

digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang mengukur suatu sikap atau perilaku.<sup>47</sup>

**Tabel 1. 6 Kriteria Reliabilitas**

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Reliabilitas Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Reliabilitas Rendah
3	0,40 – 0,599	Reliabilitas Cukup
4	0,60 – 0,799	Reliabilitas Tinggi
5	0,80 – 1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametric. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik.<sup>48</sup> Pada penelitian ini untuk uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov.

### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap suatu variabel tak bebas (*dependent*) yang digunakan.<sup>49</sup> Adapun rumus regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + \epsilon$$

---

<sup>47</sup> *Ibid.*, hlm 89.

<sup>48</sup> *Ibid.*, hlm 153.

<sup>49</sup> *Ibid.*, hlm 405.

Keterangan :

- Y = Kualitas Pelayanan  
 a = Bilangan Konstan  
 X<sub>1</sub> = Komunikasi  
 X<sub>2</sub> = Sumber Daya  
 X<sub>3</sub> = Disposisi  
 X<sub>4</sub> = Struktur Birokrasi  
 b<sub>1</sub> = Koefisien regresi Komunikasi  
 b<sub>2</sub> = Koefisien regresi Sumber Daya  
 b<sub>3</sub> = Koefisien regresi Disposisi  
 b<sub>4</sub> = Koefisien regresi Struktur Birokrasi  
 ε = Kesalahan Pengganggu

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F merupakan metode untuk menguji hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Bila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.<sup>50</sup>

### b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji beda *t-test* digunakan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Uji beda *t-test* dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan *standar error* dari perbedaan rata-rata sampel. Apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Bila signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima<sup>51</sup>.

---

<sup>50</sup> Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), hlm 98

<sup>51</sup> *Ibid.*, hlm 66