

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Jonathan dalam buku Endra S, *Smart City* adalah pengembangan Kota berbasis ICT (*Information Communication Technology*) dimana tersedianya informasi dan infrastruktur terintegrasi antara pemerintah daerah dengan komponen bisnis, masyarakat dan potensi daerah Kota tersebut.¹ Kebijakan baru melalui sistem pelayanan berbasis teknologi menjadi salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi. Tuntutan dari birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yaitu agar lebih efektif dan efisien sehingga tampak mementingkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dengan adanya bantuan teknologi di pelayanan publik dapat mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

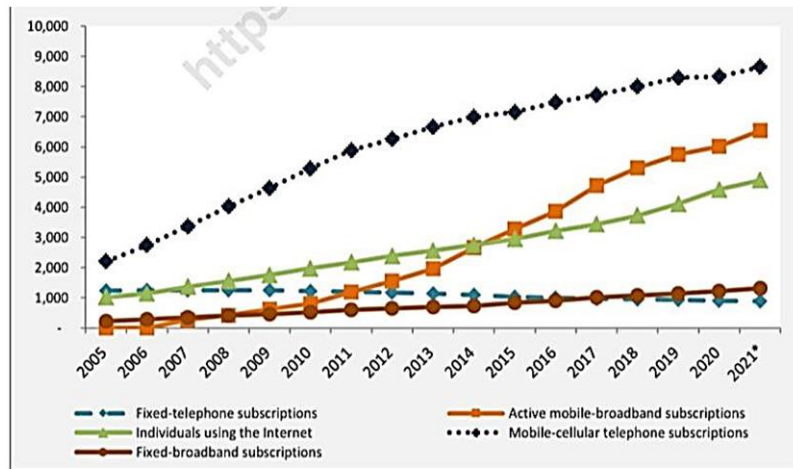
Smart City termasuk kedalam program pelayanan publik dengan mengikuti kemajuan teknologi saat ini, sesuai dengan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa:

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan alternatif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.²

¹Endra S, *Kajian Pengembangan Smart City Di Indonesia*, (Jakarta, 2015), hlm 4.

²Badan Pengawas Keuangan, “Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik”, <https://peraturan.bpk.go.id/2009/07/18/Undang-undang-nomor-29-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik/> (Jumat, 14 Oktober 2022, 18.39).

Keberhasilan suatu kebijakan pembangunan dalam suatu daerah dilihat dari perubahan kultur masyarakat terhadap perkembangan teknologi yang semakin canggih. Dilihat dari data Badan Pusat Statistik (BPS) tentang meningkatnya masyarakat memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Indeks pembangunan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) di Indonesia dengan persentase semula 5,59% pada tahun 2020 naik menjadi 5,76% ditahun 2021.³



Sumber: International Telecommunication Union (ITU), 2022

Catatan: *Estimasi ITU

Gambar 1.1 Perkembangan TIK Global, 2005-2021

³Rima.U.dkk, *Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi 2021*, (Jakarta, BPS), hlm 3.



Sumber: BPS

Gambar 1.2 Perkembangan Akses Rumah Tangga Indonesia terhadap TIK dari tahun 2017-2021

Dari persentase data penduduk Indonesia yang menggunakan internet, terdapat kecenderungan positif pada penetrasi internet rumah tangga selama lima tahun terakhir. Ada kenaikan pengguna dari tahun ketahun, pada tahun 2021 terdapat 82,07 % rumah tangga yang mengakses internet dari total penduduk di Indonesia, dengan peningkatan 3,89% dari tahun 2020 dengan jumlah persentase 78,18%.⁴ Kenaikan tersebut sejalan dengan dampak pandemi Covid-19 yang terjadi pada dua tahun terakhir sehingga membuat masyarakat terpaksa melakukan segala pekerjaan dan kegiatan menggunakan bantuan teknologi digitalisasi demi guna membantu segala aktivitas sehari-hari. Oleh karena itu, kedepannya masyarakat dapat mengubah pola hidup berdampingan dengan semakin berkembangnya teknologi saat ini sehingga segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat terealisasi dengan baik. Dalam hal ini masyarakat

⁴Ibid, hlm 6.

modern yang menjalankan kebijakan pembangunan dapat disebut dengan masyarakat pasca industri (*postindustrial society*) yaitu perubahan sosial dari sistem manual menjadi serba teknologi digital.

Masyarakat pasca industri adalah suatu masyarakat yang mendominasi oleh kelas profesional-teknis terdidik. Masyarakat pasca industri mempunyai karakteristik utama yaitu; pemusatan pada pengetahuan teoritis; penciptaan teknologi intelektual baru; pemekaran kelas pengetahuan; perubahan dari barang ke jasa; instrumentalisasi ilmu dan produksi dan penggunaan informasi sebagai sumberdaya yang langka. Masyarakat pasca industri merupakan perluasan dari masyarakat industri dan berkembang selama dua puluh tahun terakhir ini.⁵



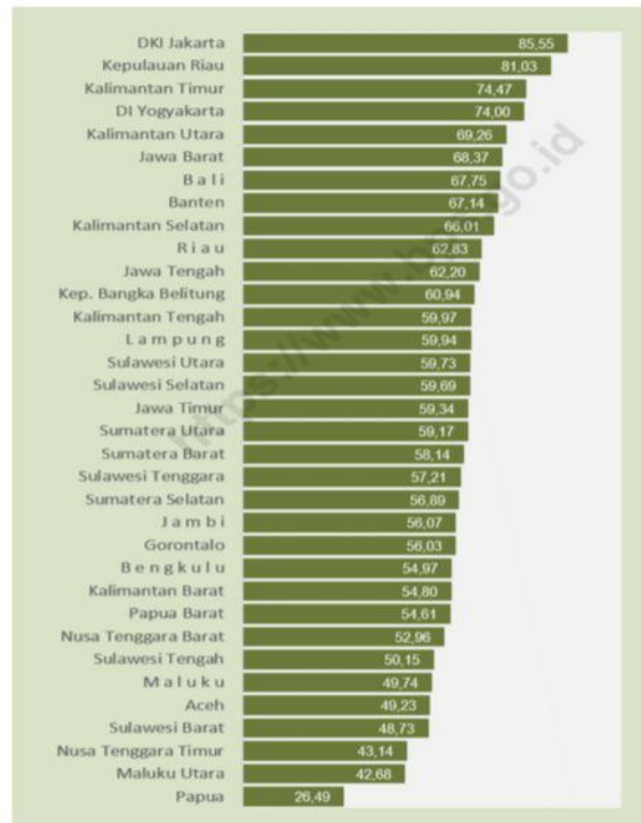
Sumber: BPS

Gambar 1.3 Persentase Individu yang menggunakan internet menurut klasifikasi Daerah tahun 2017-2021

Jika, dilihat dari penggunaan internet secara individu, penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan. Akan tetapi, terdapat kesenjangan peningkatan antara individu Kota dan Desa. Pada tahun 2020, terdapat delapan belas Provinsi

⁵ Wiliam N, Dunw, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta, Gajah Mada University press, 2003), hlm 90.

dengan tingkat penetrasi internet dibawah 50%. Ditahun 2021 jumlah penetrasi internet dibawah 50% semakin berkurang menjadi enam Provinsi.



Sumber: BPS

Gambar 1.4 Persentase Individu yang menggunakan Internet menurut Provinsi 2021

Tingkat pengguna individu disetiap Provinsi di Indonesia, Provinsi jambi berada pada posisi 22 dari 34 Provinsi dengan jumlah persentase sebesar 56,07%. Dari persentase pengguna internet perindividu di Indonesia Provinsi Jambi dapat memiliki harapan untuk menjadi salah satu Provinsi yang mampu dalam menjalankan program baru pemerintah terkait dengan *Smart City*. Sesuai dengan

Kota Jambi, Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2019 tentang penyelenggaraan *Smart City*.

Pasal 1 ayat (9), *Smart City* adalah konsep Kota cerdas yang dirancang guna membantu berbagai kegiatan masyarakat, terutama dalam upaya mengelola sumber daya yang ada dengan efisien, serta memberikan kemudahan mengakses informasi kepada masyarakat, hingga untuk mengantisipasi kejadian yang tak terduga sebelumnya.

Pasal 1 ayat (20), aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna, biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintergrasikan berbagai kemampuan komputer, tetapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna.

Pada pemerintah Kota Jambi sudah terdapat beberapa aplikasi terkait pelayanan publik berbasis *Smart City* antara lain adalah:

1. SiKesal (Sistem Informasi Masyarakat Online Kota Jambi);
2. SiPaten (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan);
3. SiPadek (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Perkantoran);
4. Si Raja Koja (Sistem Informasi pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Kota Jambi);
5. SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi);

6. Aplikasi PPID (Permohonan Informasi Publik);
7. Sikoja (Sistem Informasi Kota Jambi).

Dari beberapa aplikasi tersebut (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) SiPaduko menjadi salah satu aplikasi yang dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan layanan kependudukan untuk masyarakat Kota Jambi. Dilihat dari pengguna aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) terdapat lebih dari 1000 pengguna yang sudah mengakses pelayanan berbasis *online service*.⁶ Artinya sejak aplikasi diluncurkan pada akhir tahun 2021 dilihat dari angka tersebut secara bertahap membuktikan bahwa masyarakat memerlukan aplikasi SiPaduko untuk membantu pengurusan Kependudukan masyarakat yang ada di Kota Jambi.



Sumber: website resmi DISDUKCAPIL Kota Jambi

Gambar 1.5 Aplikasi Sipaduko Kota Jambi

⁶Data pengguna dari aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi

SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) adalah aplikasi yang berfungsi untuk melayani masyarakat dalam pelayanan kependudukan secara *online service*. Pada aplikasi SiPaduko terdapat produk pelayanan yang disediakan dalam satu aplikasi tersebut antara lain, pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Permohonan Konsolidasi, Pengajuan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia), dan Akta.

Adapun kelebihan dan kekurangan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) yang diperoleh dari hasil wawancara dan beberapa komentar masyarakat terkait penggunaan aplikasi tersebut.⁷

Kelebihan dari aplikasi SiPaduko Kota Jambi adalah sebagai berikut:

1. Dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan kependudukan karena tidak harus jauh-jauh datang ke kantor dukcapil Kota Jambi
2. Melalui aplikasi sistem pelayanan dapat lebih efektif dan efisien
3. Dengan adanya aplikasi pelayanan publik berbasis *online service* dapat mencerdaskan masyarakat karena layanan dilakukan menggunakan teknologi digital.

Kekurangan dari aplikasi SiPaduko Kota Jambi adalah sebagai berikut:

⁷Nur Aini, Kasi (Kepala Seksi), *Wawancara*, Kantor Dukcapil Kota Baru, 10 Oktober 2022

1. Aplikasi SiPaduko belum bisa menerapkan sistem pelayanan yang mudah kepada masyarakat karena hanya dalam aplikasi tersebut masyarakat berinteraksi secara online terhadap pegawai yang bertugas. Sehingga, respon yang sampai kepada masyarakat tidak 100% tersampaikan dengan baik lihat dari jumlah data yang masuk tiap harinya sekitar 60 orang hanya 50% yang dapat diproses melalui aplikasi tersebut;
2. Masih lambatnya dari sistem aplikasi membuat masyarakat harus ekstra sabar;
3. Masih belum banyak masyarakat yang tahu tentang aplikasi yang diluncurkan oleh pemerintah Kota Jambi.

Untuk melihat suatu sistem pelayanan dapat terlaksana dengan baik maka setiap penyelenggara pelayanan publik memiliki beberapa komponen standar pelayanan meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. Sarana, prasarana dan/atau fasilitas, yaitu peralatan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
7. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
8. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;

9. Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan, pengaduan dan tindak lanjutnya;
10. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
11. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian layanan dilaksanakan sesuai dengan standar;
12. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko, keraguan; dan
13. Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.⁸

Adanya standar pelayanan publik membuka akses informasi kepada masyarakat terkait kinerja layanan pada setiap instansi, dengan begitu kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik lagi. Sehingga, masyarakat selaku konsumen dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan. Target pada aplikasi SiPaduko adalah masyarakat Kota Jambi. Oleh karena itu, peran sosialisasi terhadap aplikasi tersebut harus digencarkan dengan baik sehingga pelayanan publik berbasis *online service* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat semakin meningkat.

Kota Jambi terdiri dari 11 Kecamatan dengan jumlah penduduk pada tahun 2021 menurut data BPS sebesar 612.162 jiwa yang tersebar di setiap kecamatan yang ada. Dari sebelas kecamatan tersebut pada penelitian ini berfokus hanya terhadap satu. Kecamatan yaitu Kecamatan Alam Barajo. Penentuan fokus penelitian tersebut dilihat dari perbandingan jumlah penduduk di setiap kecamatan yang ada di kota Jambi dengan rekapitulasi pelayanan DISDUKCAPIL oleh setiap

⁸Arum Ratna Dewi, "Pentingnya Standar Pelayanan Publik", <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/> 2021/05/31/pentingnya-standar-pelayanan-publik/ (Jumat, 09 Oktober 2022, 17.00).

kecamatan. Berikut adalah jumlah penduduk menurut Kecamatan yang ada di Kota Jambi berdasarkan data BPS pada tahun 2020 sampai 2021.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk Kota Jambi berdasarkan Kecamatan

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Jambi			
No.	Kecamatan	Tahun	
		2020	2021
1	Kota Baru	80.062	81.525
2	Alam Barajo	108.196	110.377
3	Jambi Selatan	56.929	57.194
4	Paal Merah	105.906	106.895
5	Jelutung	59.442	69.602
6	Pasar Jambi	11.193	11.182
7	TelanaiPura	49.212	49.456
8	Danau Sipin	43.375	43.561
9	Danau Teluk	12.822	12.907
10	Pelayangan	12.939	12.994
11	Jambi Timur	66.124	66.469
Jumlah		606.200	612.162

Sumber: Data BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Jambi

Dilihat dari jumlah penduduk Kota Jambi, kecamatan Alam Barajo memiliki total penduduk paling banyak dengan 110.377 jiwa pada tahun 2021. Selanjutnya, Kecamatan Paal Merah 106, 895 jiwa dan Kecamatan Kota Baru berada pada posisi ketiga dengan 81.525 jiwa pada tahun 2021. Oleh karena itu, penulis memutuskan kecamatan Alam Barajo menjadi fokus pada penelitian ini dilihat dari segi jumlah penduduk disetiap kecamatan. Untuk dari segi jumlah pelayanan yang masuk ke DISDUKCAPIL berdasarkan kecamatan di Kota Jambi dapat dilihat dari data berikut:

Tabel 1.2

Data Pelayanan DISDUKCAPIL dari setiap Kecamatan tahun 2021

No.	Kecamatan	Perubahan Kartu Keluarga				Pindah	Total
		KK	NIK WNI	NIK WNA	Kedatangan		
1	Kota Baru	378	1.414	11	3.172	2.544	7.519
2	Alam Barajo	521	1.760	1	4.311	3.523	10.116
3	Jambi Selatan	276	1.003	4	1.534	1.915	4.732
4	Paal Merah	201	1.523	0	3.567	1.009	6.300
5	Jelutung	254	999	12	1.463	2.252	4.980
6	Pasar Jambi	93	200	0	223	525	1.041
7	TelanaiPura	204	915	1	1.391	1.629	4.140
8	Danau Sipin	182	744	0	1.093	1.576	3.595
9	Danau Teluk	99	305	0	205	213	822
10	Pelayangan	73	272	0	234	276	855
11	Jambi Timur	460	1.149	1	1.494	2.185	5.289
Jumlah		2.741	10.284	30	18.678	17.174	49.389

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Jumlah pelayanan DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) pada tahun 2021 untuk bagian layanan Kartu Keluarga dan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) adalah 49.389 dengan kecamatan terbanyak melakukan pelayanan yaitu kecamatan Alam Barajo. Dari data yang telah diperoleh jumlah penduduk dan pelayanan di DISDUKCAPIL dapat dilihat bahwa kecamatan Alam Barajo memiliki persentase terbesar dari kecamatan lainnya yang ada di Kota Jambi. Oleh sebab itu, kecamatan Alam Barajo dipilih menjadi fokus pada penelitian terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Pada penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat menjadi poin utama yang akan dibahas. Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki tolak ukur yang digunakan untuk mencapai kepuasan yaitu; bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati. Sedangkan, kepuasan masyarakat adalah bentuk atau hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan.

1. Pelayanan Kartu Keluarga

Tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi pada bagian pelayanan konvensional Kartu Keluarga yang dilakukan secara langsung dapat dilihat dari data dalam waktu satu minggu di bulan September dan Oktober pada pelayanan Kartu Keluarga menerima layanan dari 11 Kecamatan yang ada di Kota Jambi.

Tabel 1.3

Pelayanan Kartu Keluarga pada bulan September 2022

No.	Kecamatan	Hari					Jumlah setiap Kecamatan
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	
1	Kota Baru	5	3	7	9	9	33
2	Jambi Selatan	6	5	5	8	4	28
3	Jelutung	3	6	-	4	1	14
4	Pasar Jambi	5	5	3	-	-	13
5	Telanai Pura	9	7	6	7	-	29
6	Danau Teluk	4	5	-	-	-	9
7	Pelayangan	-	-	1	1	-	2
8	Jambi Timur	5	5	4	6	6	26
9	Danau Sipin	7	-	4	3	3	17
10	Alam Barajo	9	10	5	10	6	40
11	Paal Merah	5	3	9	5	5	27
Total							238

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Perhitungan pelayanan KK (Kartu Keluarga) yang masuk dalam satu hari menerima sekitar 60 atau lebih dokumen masyarakat dari 11 kecamatan di Kota Jambi yang datang secara langsung untuk mengurus perubahan Kartu Keluarga. Dalam satu minggu sekitar 200-250 dokumen Kartu Keluarga yang masuk berarti dalam satu bulan pada perhitungan bulan September bisa kurang lebih 1200 data.

Tabel 1.4

Pelayanan Kartu Keluarga pada bulan Oktober 2022

No.	Kecamatan	Hari					Jumlah setiap Kecamatan
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	
1	Kota Baru	9	11	3	10	8	41
2	Jambi Selatan	6	4	5	8	5	28
3	Jelutung	3	-	3	3	-	9
4	Pasar Jambi	-	3	4	1	1	8
5	Telanai Pura	6	-	3	4	2	15
6	Danau Teluk	2	1	6	-	-	9
7	Pelayangan	1	3	5	-	5	14
8	Jambi Timur	3	2	-	5	3	13
9	Danau Sipin	4	-	7	3	1	15
10	Alam Barajo	9	8	6	12	8	43
11	Paal Merah	6	2	1	4	-	13
Total							208

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Pada bulan Oktober pelayanan yang dilakukan secara konvensional turun akan tetapi tidak signifikan dibandingkan dengan performa dari pelayanan aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi).

2. Pelayanan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)

SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) adalah surat keterangan pindah domisili dan salah satu dokumen penting dalam pengurusan Kartu Keluarga. Jumlah berkas kepengurusan surat pindah yang masuk di DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi dalam satu minggu pada bulan September dan Oktober tahun 2022.

Tabel 1.5

Data SKPWNI pada bulan September 2022

No.	Kecamatan	Hari					Jumlah setiap Kecamatan
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	
1	Kota Baru	3	-	-	4	-	7
2	Jambi Selatan	2	-	2	4	1	9
3	Jelutung	1	2	3	-	2	8
4	Pasar Jambi	1	-	3	1	-	5
5	Telanai Pura	2	4	-	-	3	9
6	Danau Teluk	-	1	3	2	-	6
7	Pelayangan	-	2	-	4	-	6
8	Jambi Timur	-	5	2	-	-	7
9	Danau Sipin	1	-	1	3	-	5
10	Alam Barajo	2	2	1	4	1	10
11	Paal Merah	4	-	-	2	-	6
Total							78

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Masuknya pelayanan surat pindah atau SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) setiap hari sekitar 10 sampai 20 dokumen dengan dari

kecamatan yang berbeda-beda. Bulan September adalah 342 dokumen dengan 70 berkas yang masuk disetiap minggunya.

Tabel 1.6

Data SKPWNI pada bulan Oktober 2022

No.	Kecamatan	Hari					Jumlah setiap Kecamatan
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	jumat	
1	Kota Baru	2	3	-	2	3	10
2	Jambi Selatan	6	-	2	-	1	9
3	Jelutung	2	2	-	4	-	8
4	Pasar Jambi	-	3	2	2	-	7
5	Telanai Pura	1	-	2	-	5	8
6	Danau Teluk	1	2	-	1	-	4
7	Pelayangan	3	-	1	-	1	5
8	Jambi Timur	-	5	-	1	-	6
9	Danau Sipin	1	-	1	3	2	7
10	Alam Barajo	-	2	1	-	1	4
11	Paal Merah	1	1	-	2	-	4
Total							72

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Pada bulan Oktober pelayanan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) menurun, akan tetapi tidak signifikan dari bulan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa data atau dokumen yang masuk selalu naik turun tiap bulannya. Akan tetapi, naik turunnya data atau dokumen tersebut pelayanan secara konvensional masih lebih tinggi dibandingkan pelayanan melalui aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi).

3. Pelayanan Aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi)

Rekapitulasi pelayanan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) bulan September dan Oktober 2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7

Rekapitulasi layanan Aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi)

Rekapitulasi Jumlah Layanan Pada Aplikasi SiPaduko			
No.	Jenis Layanan	Jumlah Perbulan	
		September	Oktober
1	Kartu Keluarga Baru	3	2
2	Perubahan Kartu Keluarga	192	124
3	Kartu Keluarga Hilang	2	2
4	Kartu Keluarga Kedatangan	6	10
5	Surat Keterangan Tempat Tinggal	0	0
6	Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia	17	31
	Total	220	169

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Data perubahan Kartu Keluarga dan SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) yang masuk pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) terhitung pada bulan September dan Oktober 2022 tidak sampai 50% dari data yang masuk secara langsung melalui pelayanan konvensional. Hanya beberapa persen dari total keseluruhan dari masyarakat yang terdaftar di DISDUKCAPIL (Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi. Artinya, masih ada masalah terkait pelayanan berbasis *online service* dengan belum efektifnya kualitas pelayanan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) DISDUKCAPIL Kota Jambi.

Jumlah pelayanan pada aplikasi SiPaduko secara keseluruhan disetiap kecamatan yang ada di Kota Jambi adalah sebagai berikut.

Tabel 1.8

Data Pelayanan pada Aplikasi SiPaduko Kota Jambi tahun 2022

No.	Kecamatan	Jenis Layanan					Akta
		Kartu keluarga	KTP Elektronik	Kartu Identitas Anak	Permohonan Konsolidasi	Surat Pindah	
1	Kota Baru	113	67	57	26	15	24
2	Jambi Selatan	94	62	18	14	12	16
3	Jelutung	45	41	9	31	8	9
4	Pasar Jambi	22	18	2	5	11	7
5	Telanai Pura	15	28	8	7	10	14
6	Danau Teluk	11	17	1	4	9	6
7	Pelayangan	25	19	-	1	5	8
8	Jambi Timur	39	40	1	2	3	5
9	Danau Sipin	67	47	3	12	4	3
10	Alam Barajo	117	71	41	15	17	27
11	Paal Merah	89	56	17	13	13	19
Jumlah		637	466	157	130	107	138
Total		1635					

Sumber: Data Pelayanan pada aplikasi SiPaduko DISDUKCAPIL Kota Jambi

Dari data yang diperoleh pada penelitian ini hanya berfokus kepada pelayanan Kartu Keluarga dan surat pindah atau SKPWNI (Surat Keterangan

Pindah Warga Negara Indonesia). Pada pelayanan melalui aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) diperoleh layanan Kartu Keluarga terdapat 637 dan surat pindah sebesar 107 dari 11 Kecamatan yang ada di Kota Jambi. Lokasi fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Alam Barajo dengan jumlah seluruh pelayanan yang ada diaplikasi SiPaduko sebanyak 288 orang dan pada layanan Kartu Keluarga dan surat pindah sebesar 134 orang.

Oleh karena itu, untuk mempertegas dan serta membandingkan penelitian yang akan diteliti. Peneliti akan mengacu dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah meneliti dengan topik serupa terkait pelayanan berbasis *Smart City* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diberbagai daerah di Indonesia.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rachmansyah Putra Riadi yang membahas mengenai inovasi program Prabuku smart city dalam pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Prabumulih Provinsi Sumatera Selatan. Dalam penelitian peneliti menemukan hambatan terhadap layanan aplikasi Prabuku smart city yang masih belum dipahami oleh beberapa masyarakat terkait dengan sistem dan produk dari aplikasi tersebut.⁹

Pada penelitian yang dilakukan oleh Rachmansyah Putra Riadi menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengandalkan hasil wawancara dan dokumentasi sebagai bahan dari penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan ditemukan masih ada kekurangan dari aplikasi Prabuku. Sehingga,

⁹Riadi, R. P, "Inovasi Program Prabuku Smart City dalam Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Prabumulih", *Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, (2022). (Sabtu, 08 Oktober 2022 14.19).

itu menjadi tugas bagi pemerintah untuk mengupayakan dan berusaha agar program dapat berjalan lebih baik dengan bantuan kerja sama antar pemerintah dan masyarakat.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Arie Permana Aji dengan judul efektivitas pelayanan kependudukan berbasis aplikasi Si Pandan Ayu pada DIDUKCAPIL di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pembuatan dokumen kependudukan secara online melalui aplikasi Si Pandan Ayu. Dengan hasil penelitian yang telah diperoleh terdapat beberapa kekurangan yang masih harus diperbaiki seperti sumber daya manusia yang masih kurang, infrastruktur yang masih kurang memadai serta masih kurang cepatnya respon pengajuan layanan melalui aplikasi atau dengan kata lain sistem perangkat lunak yang belum maksimal sehingga pelayanan berbasis online belum bisa terlaksana dengan maksimal.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Arie Permana Aji menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan hasil wawancara dan studi literatur. Sehingga, dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa pengoperasian aplikasi Si Pandan belum berjalan dengan baik, butuh sumber daya manusia yang paham akan teknologi agar aplikasi berjalan dengan baik serta perbaikan perangkat lunak pada aplikasi harus dilakukan secara maksimal. Oleh karena itu, program *online service* pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Indramayu belum berjalan dengan efektif dan efisien.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Faizatur Rochmah, dkk dengan judul efektivitas *Jogja smart service* dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi covid-19. Dari hasil penelitian pada saat pandemi yang lalu masyarakat Jogja cukup banyak yang mengakses aplikasi untuk mengurus administrasi kependudukan sehingga dapat dikatakan bahwa

¹⁰Aji, A. P, “Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Aplikasi Si Padan Ayu Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Indramayu Provinsi Jawa Barat” , *Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, (2022). (Sabtu, 08 Oktober 2022 14.32)

aplikasi yang diluncurkan oleh DUKCAPIL Yogyakarta cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹¹

Penelitian yang dilakukan Faizatur Rochmah,dkk menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan studi pustaka untuk mengumpulkan data. Hasil dari penelitian dapat dilihat bahwa *online service* pada masa pandemi cukup efektif dan efisien dilakukan, karena pelayanan harus tetap berjalan dan sampai kepada masyarakat, kerjasama antar pemerintah dan masyarakat dapat membantu meningkatkan pelayanan berbasis *online service*. Akan tetapi, tidak semua pelayanan dapat dilakukan secara online salah satunya adalah kepengurusan Kartu Keluarga dengan kelengkapan dokumen yang cukup rumit membuat pelayanan secara langsung masih tetap harus dilakukan, karena tidak semua masyarakat mengerti menggunakan aplikasi tersebut.

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti, semuanya menggunakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara dan studi pustaka sebagai teknik untuk mendapatkan data penelitian. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat membuktikan bahwa pelayanan berbasis *Smart City* belum berjalan dengan baik dan maksimal karena masih banyak hambatan dan kekurangan yang dimiliki oleh aplikasi kependudukan di setiap daerah. Perbedaan dari setiap penelitian yang dilakukan oleh ketiga penelitian terdahulu tersebut ialah peneliti hanya melihat kualitas pelayanan tidak melihat dari segi kepuasan

¹¹ Rochmah, F., & Abhipraya, F. A, “Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan ditengah Pandemi Covid-19” ,*GOVERNMENT: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.14 No. 2 (2021), hal 66-77. (Jumat, 09 Oktober 2022 18.37).

masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik yang serupa tetapi pembahasan tidak sama dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) SiPaduko Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Alam Barajo.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, dapat ditarik sebuah pertanyaan terkait pelayanan Di DISDUKCAPIL Kota Jambi yaitu; bagaimana pengaruh kualitas pelayanan Kartu Keluarga dan surat pindah pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian adalah upaya pencarian informasi untuk memecahkan suatu masalah dengan metode ilmiah. Selain itu, penelitian juga dapat dikatakan sebagai proses penemuan informasi secara sistematis dan terkontrol yang didasarkan pada hipotesis dan teori. Dalam penelitian ini memiliki tujuan yang terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun tujuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Kartu Keluarga dan surat pindah pada aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

2. Manfaat secara Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dapat memberikan sumbangan dari pemikiran untuk pengembangan ilmu sosial dan ilmu politik fakultas hukum serta, dapat menambah sebuah pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai konsumen DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi.

3. Manfaat secara Praktis

a) Bagi pihak birokrasi pemerintah

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pemerintah daerah dalam mengevaluasi kinerja perangkat pemerintahan terkait dengan sistem pelayanan pada DISDUKCAPIL Kota Jambi.

b) Bagi masyarakat

Dari penelitian ini dapat membantu masyarakat dalam menambah wawasan tentang sistem layanan berbasis teknologi pada DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau gambaran peneliti terhadap penelitian yang sedang dilakukan, yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi)

DISDUKCAPIL terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Alam Barajo
Kota Jambi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Teori Persepsi

Persepsi adalah pandangan yang datang dari luar diri individu ataupun juga datang dari dalam individu yang bersangkutan. Dalam hal ini persepsi dapat dikatakan sebagai ungkapan dari perasaan seseorang terhadap suatu obyek yang dilihat sehingga, dia bisa menilai baik atau buruknya obyek tersebut.

Menurut Walgito, persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Persepsi juga merupakan aktivitas integred dalam diri individu.¹²

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- a.) Perhatian
- b.) Kebutuhan
- c.) Tipe kepribadian
- d.) Sistem penilaian

¹²Fitri.W, “Persesi Masyarakat Kota Banda Aceh terhadap Kebijakan Pemerintah dalam Menanggulangi Covid-19 melalui vaksinasi”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, Vol.7 No.2 (2022). (Rabu, 16 November 2022 06.36).

1.5.2 Kualitas Pelayanan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan untuk merasa puas. Sehingga, kualitas pelayanan tidak lepas dari kepuasan karena segala pelayanan yang diberikan memerlukan kualitas agar masyarakat atau konsumen mendapatkan kepuasan yang diinginkan.

Terdapat beberapa ukuran yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu lima dimensi menurut Lupiyoadi dan Hamdani, antara lain; bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan dan empati.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan serta keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut, Tjiptono menjelaskan:

“Bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”.¹³

¹³ Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018), "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318. (Selasa, 20 September 2022, 20.15).

Penjelasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani antara lain adalah sebagai berikut:

a.) Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan bagaimana para pegawai mampu menunjukkan keberadaan yang sebenarnya pada pihak eksternal, seperti teknologi hingga penampilan para karyawan.

b.) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dapat diartikan sebagai sikap tanggap dalam membantu maupun memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan cara penyampaian informasi secara jelas.

c.) Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya.

d.) Jaminan (*assurance*)

Jaminan merupakan sikap menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap kemampuan, kesopanan, dan pengetahuan yang dimiliki setiap pegawai.

e.) Empati (*emphaty*)

Empati adalah memberikan perhatian yang bersifat individual seperti memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁴

1.5.3 Kepuasan Masyarakat

1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen dan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi sehari-hari. Kepuasan seseorang dapat diukur dan dilihat dari perasaan senang, bahagia, atau bahkan sedih ketika tidak mendapatkan kepuasan yang diinginkan.

Menurut Karl Marx, mengatakan bahwa masyarakat sebagai suatu struktur yang menderita ketegangan organisasi ataupun

¹⁴ Savitri, N. A., & Damayanti, T. W, “Dimensi kualitas pelayanan, kepuasan dan kepatuhan pajak”, *Perspektif Akuntansi*, Vol.1 No.1, (2018) hal. 21-37. (Minggu, 16 Oktober 2022 12.15).

perkembangan karena adanya pertentangan antar kelompok-kelompok yang terpecah-pecah secara ekonomis. Tingkat kepuasan seseorang dapat diukur dari fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*).¹⁵

Jika kinerja dibawah harapan, masyarakat tidak akan merasakan puas karena harapan tidak tercapai. Akan tetapi, sebaliknya jika kinerja melampaui persentase harapan, maka masyarakat akan merasa sangat puas atau bahagia karena tujuan dari harapan tersebut tercapai dengan maksimal.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat menurut Rangkuti antara lain; produk atau jasa inti, sistem dan layanan pendukung, performa teknis, elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, dan elemen emosional dimensi afektif pelayanan.¹⁶

Pemaparan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat antara lain sebagai berikut:

a) Produk atau jasa inti

Adalah hal yang paling mendasar yang ditawarkan kepada pelanggan sekaligus hal yang tersulit bagi perusahaan untuk membuatnya lain dari pada yang lain.

b) Sistem dan layanan pendukung

¹⁵ Sari, J. P., Noor, M., & Djumlani, A, “Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser”, *Ejournal Pemerintah Integr*, Vol.7 No.1 (2019). (Rabu, 21 September 2022, 05.58).

¹⁶Marnovita, M, “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan”, *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, Vol.8 No. 1, (2020) Hal 100-106. (Rabu 21 September 2022, 06.30).

Meliputi layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dari layanan atau produk inti. Artinya, layanan-layanan pendukung yang dapat membuat masyarakat merasakan kepusan seperti ramah kepada masyarakat dan berusaha memberikan solusi yang baik kepada masyarakat.

c) Performa teknis

Berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan inti dan layanan pendukungnya dengan benar (mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa).

d) Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan

Mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi. Interaksi langsung ataupun tidak langsung kepada pelanggan harus memberikan kesan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kualitas yang tinggi dengan memenuhi standar pelayanan yang ada.

e) Elemen emosional dimensi afektif pelayanan

Yaitu, menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Sehingga masyarakat selaku konsumen dari pemberi layanan dapat merasa senang ketika menerima pelayanan. Pemberian rasa positif membuat pelanggan atau masyarakat tidak merasakan khawatir terhadap pelayanan yang diberikan.

1.6 Hubungan antara Variabel X dan Y

1.6.1 Hubungan bukti fisik pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kualitas berpusat pada konsumen dan seorang produsen dapat memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi dan melebihi harapan konsumen.

Sesuai dengan penelitian yang sedang berlangsung kemampuan seseorang untuk menunjukkan eksistensi kepada para konsumen dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan kependudukan dapat diukur dari tercapainya keberhasilan layanan yang diberikan DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) kepada masyarakat.

1.6.2 Hubungan daya tanggap terhadap Kepuasan

Daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada konsumen atau masyarakat. Ketepatan pemberian layanan kepada masyarakat dapat dijadikan tolak ukur dalam penilaian kualitas terhadap kepuasan masyarakat. Sehingga, semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan maka kualitas akan lebih baik dan

meningkat serta berakibat pada kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat selaku konsumen dari pelayanan.

Seperti pada penelitian yang sedang diteliti bahwa daya tanggap menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan karena menyangkut waktu dan ketepatan yang dibutuhkan pada saat melakukan layanan.

1.6.3 Hubungan keandalan terhadap kepuasan masyarakat

Keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Ketepatan waktu dijadikan patokan terhadap pemberian layanan sehingga kinerja semakin meningkat.

Sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti ketepatan waktu menjadi salah satu faktor dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena berhubungan langsung dengan kepuasan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

1.6.4 Hubungan jaminan terhadap kepuasan masyarakat

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan atau instansi. Jaminan dijadikan sebagai tindakan yang menunjukkan rasa aman kepada masyarakat selaku konsumen. Sehingga, masyarakat merasa lebih percaya kepada instansi atau perusahaan yang bersangkutan.

Seperti penelitian yang sedang dilakukan *assurance* menjadi faktor penentu dari keberhasilan suatu kualitas layanan dapat dikatakan baik dan meningkat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

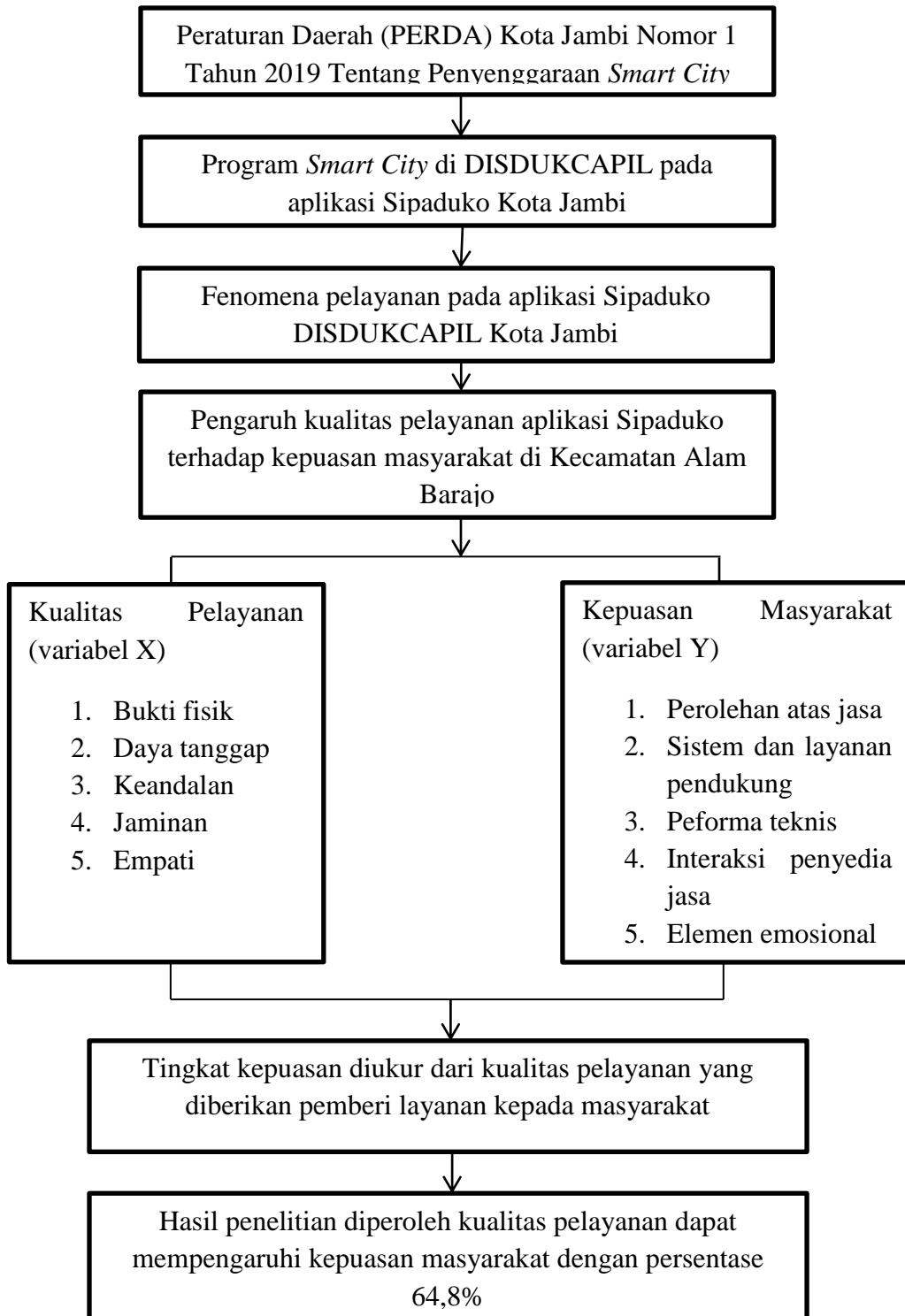
1.6.5 Hubungan empati terhadap kepuasan masyarakat

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati juga merupakan ketegasan dalam sifat ramah ketika memberikan pelayanan pada konsumen atau masyarakat. Ketika bersikap seperti itu diharapkan dapat memberikan nilai lebih pada pelayanan.

Sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan empati dijadikan sebagai tonggak dari terwujudnya kepuasan masyarakat. Sehingga, masyarakat merasa puas serta terbantu dalam kepengurusan perubahan Kartu Keluarga dan surat pindah.

1.7 Kerangka Berfikir

Tingkat kepuasan masyarakat dapat ditentukan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan, dengan kata lain yaitu pemerintah kepada masyarakat selaku konsumen. Dilihat dari indikator kualitas yang terdiri dari; bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, empati yang dijadikan sebagai variabel (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel (Y). pada gambar 1.6 Kualitas pelayanan berbasis *Smart City* sesuai dengan PERDA (Peraturan Daerah) Kota Jambi tahun 2019 masih dilakukan perbaikan dan pemaksimalan terhadap layanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dari hasil penelitian terdapat lebih dari 50% adanya pengaruh kualitas pelayanan pada aplikasi SiPadukko terhadap kepuasan masyarakat yang ada di Kota Jambi khususnya pada Kecamatan Alam Barajo.



Gambar 1.6 Kerangka Berpikir

1.8 Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan atau dugaan sementara yang masih harus diuji kebenarannya. Hipotesis juga dapat dijadikan sebagai pedoman dari perhitungan data yang hendak diteliti. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha= Terdapat pengaruh kualitas pelayanan kependudukan pada aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

H0= Tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan kependudukan pada aplikasi SiPaduko DISDUKCAPIL terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

1.9 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode penelitian dengan menggunakan analisis angka-angka atas data yang diperoleh. Data diperoleh dengan membagikan angket kepada masyarakat sebagai responden untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang telah dicantumkan pada kuesioner.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran).¹⁷

¹⁷Jaya, I. M. L. M, "Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif", Teori, Penerapan, dan Riset Nyata. Anak Hebat Indonesia, (2020). (Jumat, 07 Oktober 2022 19.28).

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian metode kuantitatif dengan pendekatan regresi kuantitatif. Metode kuantitatif menekankan variabel menjadi objek dari penelitian, dengan mengolah data dari variabel-variabel yang telah ditentukan untuk dijadikan sebagai hasil dari penelitian. Tujuan dari penelitian kuantitatif yaitu, untuk menguji hubungan antar setiap variabel, membandingkan variabel-variabel yang diteliti serta menjabarkan hasil penelitian sesuai dengan hasil perhitungan data setiap variabel yang ada. Oleh karena itu, penelitian kuantitatif ini dilakukan guna untuk melihat seberapa besar hubungan kualitas pelayanan sebagai variabel X, terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel Y. Serta seberapa besar upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga dan surat pindah. Sesuai dengan hasil data yang telah diambil dan dihitung sehingga hasil dari penelitian konkret dan dapat diuji keabsahan dari data yang digunakan.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi pada bagian pelayanan Kartu Keluarga dan surat pindah serta pada bagian SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) yang mengatur layanan kependudukan berbasis *online service*. Obyek dari penelitian ini adalah

masyarakat yang meminta layanan pengurusan Kartu Keluarga ataupun pengurusan surat pindah melalui aplikasi SiPaduko.

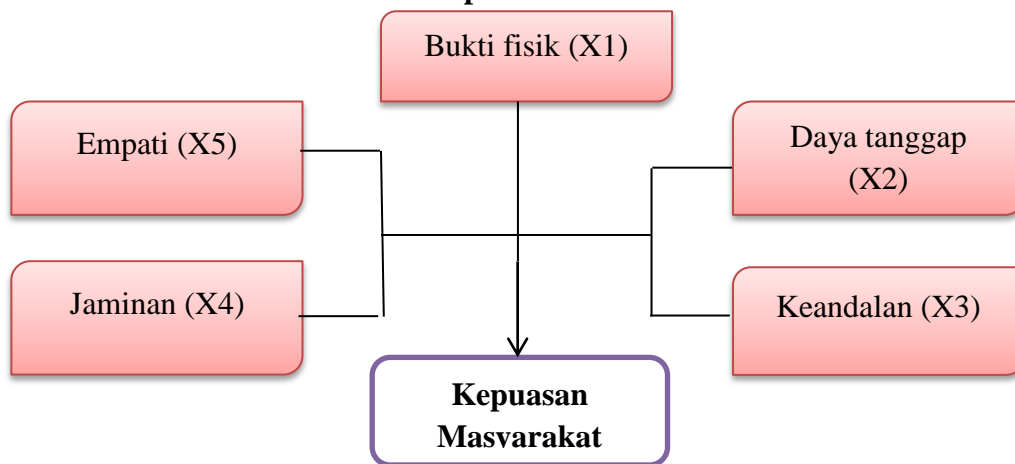
1.9.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan pada penelitian ini dua bulan untuk pengumpulan data dan tambahan beberapa waktu untuk mengolah data dan menghitung hasil data yang didapat dilapangan dengan menyebarkan angket kepada responden yang telah ditentukan.

1.9.4 Fokus Penelitian

Tujuan dari fokus penelitian pada penelitian ini adalah untuk memberikan batasan pada penelitian supaya tidak lari fokus utama dan agar dapat dilakukan secara jelas terkait topik penelitian yang sedang diteliti dengan terfokus pada pengaruh kualitas pelayanan melalui aplikasi SiPaduko DISDUKCAPIL pada layanan Kartu Keluarga dan surat pindah terhadap kepuasan masyarakat Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

1.9.5 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Penelitian



Gambar 1.7 Variabel Penelitian

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.¹⁸

Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu dua variabel diantaranya variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas (X) terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan masyarakat.

2. Operasionalisasi Variabel

- a. Variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari sebagai berikut:
 - a) Bukti fisik, indikator yang dimiliki meliputi:
 - 1) Sumber daya manusia yang paham terhadap teknologi untuk mengoperasikan aplikasi;
 - 2) Aplikasi yang bermutu dengan memperkuat perangkat lunak.
 - b) Daya tanggap, indikator yang dimiliki meliputi:
 - 1) Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan;

¹⁸Sugiyono, "Statistika Untuk Penelitian", Alfabeta, Bandung. (2007). (Sabtu, 08 Oktober 2022 08.54).

- 2) Kesigapan dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau konsumen.
 - c) Keandalan, indikator yang dimiliki meliputi:
 - 1) Keakuratan pegawai dalam memberikan pelayanan;
 - 2) Memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat.
 - d) Jaminan, indikator yang dimiliki meliputi:
 - 1) Mampu memberikan rasa percaya konsumen atau masyarakat kepada perusahaan atau instansi;
 - 2) Mampu memberikan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas menerima layanan.
 - e) Empati, indikator yang dimiliki meliputi:
 - 1) Pegawai mampu bersikap adil dan tidak membeda-bedakan setiap masyarakat;
 - 2) Memberikan perasaan pelayanan ramah dari individual.
- b. Variabel terikat (Y) yaitu kepuasan terdiri dari sebagai berikut:
- a) Perolehan atas jasa, yaitu dalam bentuk penerima layanan.
 - b) Sistem dan layanan pendukung seperti penerimaan layanan dengan cepat dan efisien.
 - c) Peforma teknis dengan memberikan pelayanan yang baik dan berusaha untuk membantu kesulitan yang dialami oleh masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga ataupun surat pindah.

- d) Interaksi penyedia jasa, yaitu memberikan kesan baik dan ramah kepada masyarakat.
- e) Elemen emosional, yaitu memberikan senyuman yang baik kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa telah dilayani dengan baik oleh pemberi layanan di DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi.

1.9.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti oleh peneliti. Sedangkan, sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang ada dan mempunyai karakteristik dan hendak diteliti serta dianggap sudah dapat mewakili seluruh populasi yang ada. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah masyarakat melakukan pelayanan Kartu Keluarga dan Surat pindah melalui aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi) di Kecamatan Alam Barajo Kota Jambi.

Dalam penelitian ini untuk menentukan sampel dari populasi menggunakan *probability sampling*, yaitu dengan teknik pengambilan sampel dengan memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Dengan teknik pendekatan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel diambil dari DISDUKCAPIL Kota Jambi pada bagian Kartu Keluarga dan pengurusan surat pindah.

Tabel 1.9

Jumlah Penduduk dari Kelurahan di Kecamatan Alam Barajo

No.	Kelurahan	Jumlah Penduduk	Laki-Laki	Perempuan
1	Kenali Besar	42.232	21.175	21.057
2	Rawasari	15.960	7.950	8.010
3	Bagan Pete	19.762	10.075	9.687
4	Beliung	8.457	4.232	4.225
5	Mayang Mangurai	23.966	12.174	11.792
Total		110.377	55.606	54.771

Sumber: BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Jambi 2021

Berdasarkan data yang tertera pada tabel 1.9 Kecamatan Alam Barajo memiliki 5 kelurahan dengan jumlah penduduk sebesar 110.377 yang terdiri dari 55.606 bergender laki-laki dan 54.771 jenis kelamin perempuan.

Tabel 1.10

Jumlah Penduduk yang menggunakan Aplikasi SiPaduko

No.	Kelurahan	Penduduk yang menggunakan Aplikasi SiPaduko					
		KK	KTP	KIA	Konsolidasi	Surat Pindah	Akta
1	Kenali Besar	35	22	16	3	5	14
2	Rawasari	21	13	9	7	2	3
3	Bagan Pete	23	17	6	0	6	0
4	Beliung	12	8	3	1	0	2
5	Mayang Mangurai	26	11	7	4	4	8
Jumlah		117	71	41	15	17	27
Total		288					

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Berdasarkan data pada tabel 1.10 jumlah masyarakat yang menggunakan aplikasi SiPaduko dalam melakukan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sebesar 288 orang.

Tabel 1.11

Jumlah sampel pengguna Aplikasi SiPaduko pada layanan KK dan Surat Pindah

No.	Kelurahan	Pengguna Aplikasi SiPaduko			
		KK	Surat Pindah	KK+ Surat Pindah	Sampel
1	Kenali Besar	35	5	40	29,85
2	Rawasari	21	2	23	17,16
3	Bagan Pete	23	6	29	21,64
4	Beliung	12	0	12	8,95
5	Mayang Mangurai	26	4	30	22,38
Jumlah		117	17	134	99,98
Total		134			100

Sumber: Data DISDUKCAPIL Kota Jambi

Berdasarkan dari tabel 1.11 Jumlah data terverifikasi dipelayanan DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dalam aplikasi SiPaduko untuk Kecamatan Alam Barajo sendiri sebesar 134 Orang yang telah melakukan layanan Kartu Keluarga dan Surat pindah .

Taraf kesalahan pada penelitian adalah 1%, 5% dan 10%. Dalam penelitian ini menggunakan taraf kesalahan 5% dengan populasi yang diambil yaitu N=134. Adapun teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi (masyarakat Kecamatan Alam Barajo yang melakukan pelayanan KK (Kartu Keluarga) dan surat pindah pada aplikasi SiPaduko)

e = perkiraan tingkat kesalahan %

jadi,

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

$$n = \frac{134}{1+134(0,05)^2}$$

$$n = \frac{134}{1+0,335}$$

$$n = \frac{134}{1,335}$$

$n = 100,37$ (digenapkan menjadi 100 orang).

1.9.7 Sumber Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dilapangan seperti wawancara, menyebarkan angket kepada responden yang telah ditetapkan serta hasil dari pengamatan dilapangan terkait dengan permasalahan yang sedang diangkat dalam penelitian. Sementara itu, data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung seperti dari media, jurnal, buku ataupun Koran dan internet.

1.9.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Angket/kuesioner

Teknik pemberian angket diberlakukan untuk responden yang berada di DISDUKCAPIL (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Jambi yaitu masyarakat yang melakukan keperluan terhadap Kartu Keluarga dan surat pindah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mencari dan mengumpulkan dokumen data yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dibahas seperti, data perhari terhadap pengurusan Kartu Keluarga ataupun surat pindah.

1.9.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif menggunakan SPSS (*Statistical program for social science*).

- 1.) Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Ghozali menyatakan bahwa uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.¹⁹

Suatu data dapat dikatakan memiliki validitas tinggi apabila dapat memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan tolak ukur r_{hitung} yang telah ditetapkan. Dasar pengambilan keputusan dalam validitas antara lain sebagai berikut:

- a. Apabila nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari r_{tabel} maka data dapat dikatakan valid
- b. Apabila nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari r_{tabel} maka data dapat dikatakan tidak valid.

2.) Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai banyak sebaran data berdistribusi pada variabel atau tidak. Untuk menentukan normalnya suatu data dapat dilakukan dengan uji Kolmogorov Smirnov yaitu membandingkan serangkaian data pada sampel terhadap distribusi normal dengan nilai mean dan standar deviasi yang sama.

Tes satu sampel Kolmogorov Smirnov adalah suatu tes *goodness-of-fit*. Artinya, yang diperhatikan adalah tingkat kesesuaian antara

¹⁹Binus University, "Uji validitas dan uji reabilitas", <https://qmc.binus.ac.id/> 2014/11/01/ uji-validitas-dan-uji-reliabilitas/ (Jumat, 28 Oktober 2022, 18.52)

distribusi teoritis tertentu.²⁰ Jika, hasil keputusan nilai signifikansi Kolmogorov Smirnov $> 0,05$, maka data dinyatakan telah tedistribusi dengan normal.

3.) Uji Reabilitas

Uji realibilitas adalah serangkaian pengukuran yang memiliki konsistensi bila dilakukan dengan alat ukur secara berulang-ulang. Tujuannya yaitu untuk mengukur secara konsisten sasaran yang diukur. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu tes uraian dengan menggunakan rumus Cronbach-Alpha.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} adalah koefisien reabilitas

n adalah banyaknya jumlah soal

S_i^2 adalah varians skor soal ke-i

S_t^2 adalah varians skor total.

4.) Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan model regresi dengan melibatkan lebih dari satu variabel independen. Regresi linier berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana.

²⁰ Nuryadi, *Dasar-dasar Statistik Penelitian*, (Yogyakarta: Universitas Mercubuana,2017), hlm. 83.

Analisis regresi bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). apabila hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka regresi tersebut dinamakan regresi linier sederhana.²¹

Rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + \varepsilon$$

Keterangan:

X₁ adalah bukti fisik (*tangibles*)

X₂ adalah daya tanggap (*responsiveness*)

X₃ adalah keadilan (*reability*)

X₄ adalah jaminan (*assurance*)

X₅ adalah empati (*emphaty*)

a adalah konstanta

b adalah koefisien regresi

ε adalah eror term

5.) Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t (parsial) dan uji f (simultan).

²¹Meiryani, "Memahami Analisis Regresi Linier Berganda", <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-analisis-regresi-linear/>. (Minggu, 06 November 2021 18.49).

a) Uji t (parsial)

Uji t adalah salah satu test statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah mean sampel yang diambil secara ranom dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan.²²

1. Jika nilai signifikansi uji t $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga, tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga, ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) Uji f (simultan)

Uji f dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian dengan melihat nilai f yang terdapat dalam tabel ANOVA.

Tingkatan yang digunakan adalah 5%, jika nilai signifikan $f < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa variabel bebas secara stimulant mempengaruhi variabel terikat atau sebaliknya.

²²Meiryani, “Memahami uji t dalam regresi linier”, <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-uji-t-dalam-regresi-linear/>. (Selasa, 08 November 2022 19.18).

1. Jika nilai signifikan $f < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
Sehingga semua variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $f > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
Sehingga, semua variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.