

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATAN
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

SKRIPSI



Diajukan sebagai upaya memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Pemerintahan pada Fakultas Hukum Universitas Jambi

Oleh:

ADE RAY HALOHO

NIM: H1A119061

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

LEMBARAN PERSETUJUAN

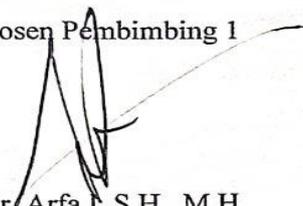
EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

Nama : Ade Ray Haloho
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A119061

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2 untuk diajukan dalam Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Jambi, 22 Desember 2023

Dosen Pembimbing 1



Dr/ Arfa F. S.H., M.H
NIP 198110162006041003

Dosen Pembimbing 2



Citra Darminto, S.IP., M.MP.
NIP 201508081007

LEMBAR PENGESAHAN

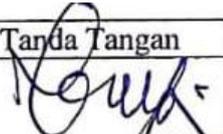
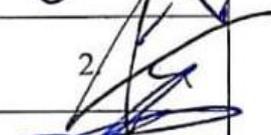
EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

Nama : Ade Ray Haloho
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A119061

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Jambi, 8 Januari 2023

Dewan Penguji Skripsi

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Ridham Priskap, S.H., M.H., M.M.	Ketua Penguji	1. 
2.	Dr. Arfa I, S.H., M.H	Pendamping	2. 
3.	Citra Darminto, S.IP., M.MP.	Pendamping	3. 

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum



LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur Tiada Henti Saya Ucapkan Kepada Tuhan Yang Maha Esa Atas Karunianya, Dan Berkatnya, Kupersembahkan skripsi ini dengan rasa bangga dan juga rasa cinta, teruntuk: Kedua orang tua tercinta, terkhusus buat mama saya yang sedang dalam keadaan sakit dan juga ayah saya yang sudah berjuang buat saya, untuk mendapatkan gelar S.IP. Untuk kaka dan abang saya yang terkasih atas dukungannya dan juga motivasinya Buat teman-teman dan sahabat saya yang sudah membantu dalam segala hal, serta teman-teman seperjuangan di Program Studi Ilmu Pemerintahan 2019 Kampus Tercinta Universitas Jambi

LEMBARAN MOTTO

*“KEEP DREAMING AND WORKING HARD, DON’T BE AFRAID TO FAIL,
NOTHING IS IMPOSSIBLE”*

~ ADE RAY HALOHO~

SURAT PERNYATAAN

Nama : Ade Ray Haloho
NIM : H1A119061
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Alamat : Bunga-Bunga, Sumatra Utara
No. HP : 082267040734

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil peniru atau penciplakan (*Plagiarism*) dari hasil karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Jambi, maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 13 November 2023
Yang Membuat Pernyataan



v

Ade Ray Haloho
NIM: H1A119061

ABSTRACT

Jambi City is one of the cities that implements the e-KTP service program. In the success of the e-KTP service, the effectiveness of employee performance has a big influence so that employee performance is highly demanded in providing services to the community. In the last few years, the creation of e-KTP in Jambi City can be said to be successful, this is proven by the number of residents who already have e-KTPs in Jambi City, so the effectiveness of employee performance has been going well, but there are still several obstacles in making e-KTPs. Such as during the Covid-19 period where employees experienced difficulties in providing services because they had to comply with health protocols which prohibited providing services face to face, but the Jambi City Population and Civil Registration Service was able to overcome this by making e-KTPs online, this made it easier for the public to e-KTP printing. The Jambi City Population and Civil Registration Service also always innovates in providing e-KTP making services, one of which is a pick-up and drop-off program which is intended for people who experience difficulties in arranging e-KTP making.

Keywords: service effectiveness, employee performance in making e-KTP

INTISARI

Kota Jambi merupakan salah satu kota yang menerapkan pelayan program pembuatan e-KTP, dalam keberhasilan pelayanan pembuatan e-KTP efektivitas kinerja pegawai sangatlah berpengaruh besar sehingga kinerja pegawai sangatlah dituntut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir pembuatan e-KTP kota jambi dapat dikatakan berhasil, hal ini dibuktikan dengan jumlah penduduk yang sudah memiliki e- KTP di KotaJambi, dengan begitu efektivitas kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala dalam pembuatan e-KTP seperti waktu masa Covid-19 dimana para pegawai mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan dikarenakan harus mematuhi protocol kesehatan yang melarang memberikan pelayanan secara tatap muka, namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mampu mengatasi dengan melakukan pembuatan e-KTP secara online hal ini memudahkan masyarakat dalam pencetakan e-KTP. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi juga selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP salah satunya program jemput bola yang diperuntukan untuk masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pengurusan pembuatan e-KTP.

Katakunci: efektivitas pelayanan, kinerja pegawai dalam pembuatan e- KTP

KATAPENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Nya karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: *“Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”*. Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjan Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Strata 1 Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih banyak.

Untuk itu selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih banyak dengan setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, S.H.,M.Sc.,Ph.d., Rektor Universitas Jambi.
2. Bapak Dr. Usman, S.H.,M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan bantuan dalam hal aministrasi dan penyediaan fasilitas pembelajaran selama menjalankan studi.
3. Ibu Dr. Muskibah, S.H.,M.H.,M.Hum., Wakil Dekan Bidang Akademik, kerjasama dan sisteam informasi yang telah memberikan bantuan kelancaran perihal akademik selama masa perkuliahan.

4. Bapak Dr. H. Umar, S.H.,M.H., Wakil Dekan Bidang Umum, Perencanaan, dan Keuangan yang telah membantu kelancaran finansial sehingga penulis dapat menjalankan kegiatan belajar dengan baik.
5. Bapak Dr. A. Zarkasih, S.H., M.H., Wakil Bidang Kemanusiaan dan Alumni yang telah memberikan kelancaran atas segala urusan kegiatan mahasiswa.
6. Bapak Dr. Arfa'i, S.H.,M.H., Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan arahan dan kemudahan administrasi kepada penulis.
7. Bapak Makmun Wahid, S.IP.,M.A. Ketua Prodi Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan motivasi, arahan serta bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan .
8. Bapak Dr.Arfa'i, S.H., M.H., Dosen Pembimbing skripsi saya yang telah berkenan meluangkan waktu dan pikirannya untuk melakukan bimbingan serta masukan sehingga penulisan dapat menyelesaikan Skripsi ini.
9. Bapak Citra Darminto, S.IP.,M.MP, Dosen Pembimbing Skripsi II saya yang telah meluangkan waktu serta pikirannya untuk mealukan bimbingan dan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Bapak Dr. H. Ridham Priskap, S.H., M.H., M.M., Dosen Ketua Pembahas yang telah meluangkan waktunya untuk membahas serta meberikan masukan guna kesempurnaan skripsi ini.
11. Seluruh dosen dan Staf Pengajar Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah memberikan layanan terbaik bagi penulis sehingga memudahkan penulis dalam mengurus semua administrasi selama perkuliahan.

12. Yang paling spesial penulis ucapkan kepada kedua orangtua saya. Terimakasih atas kepercayaan dan semangat, kasih sayang ,dan doa yang selalu tanpa henti diberikan kepada penulis. Serta ketiga kaka dan abang saya yang selalu ngasih masukan dan juga motivasi selamaini kepada penulis.
13. Seluruh informan dan pihak-pihak yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi sehingga dapat membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019, terimakasih atas semua pengalaman yang diberikan selama mengenyam pendidikan serta telah berjuang bersama
15. Terimakasih kepada para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Terimakasih juga kepada diri sendiri yang sudah berjuang dan bertahan sampai saat ini dalam menghadapi semua proses yang ada dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berusaha optimal guna menghasilkan skripsi yang baik dan dapat memberikan manfaat. Namun penulis sebagai penyusun menyadari bahwa hanya sebagai manusia biasa yang penuh dengan keterbatasan dan tidak luput dalam kesalahan dalam pembuatan skripsi ini. Untuk itu, saran dan kritik yang bersifat membangun penulis terima dengan sangat terbuka, dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat

bagi masyarakat sebagai sumbangan pemikiran bidang Ilmu Pemerintahan Pada
Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Jambi, 06 Desember 2023

Penulis



Ade Ray Haloho
H1A119061

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBARAN MOTTO	iv
SURAT PERNYATAAN	v
ABSTRACT	vi
INTISARI	vii
KATAPENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.5. Landasan Teori.....	17
1.5.1 Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan public	20
1.5.2 Standar Pelayanan	22
1.6. Kerangka Berpikir	25
1.7. Metode Penelitian.....	26

1.7.1. Jenis Penelitian	26
1.7.2. Lokasi Penelitian	27
1.7.3. Fokus Penelitian	27
1.7.4. Sumber Data	27
1.7.5. Teknik Penentuan Informan	28
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data	29
1.7.7. Teknik Analisis Data	30
1.7.8. Triangulasi Data	32
BAB II. DESKRISI OBJEK PENELITIAN.....	34
2.1. Gambaran Umum Kota Jambi.....	34
2.1.1 Sejarah Kota Jambi	34
2.1.2 Kondisi Geografis Kota Jambi	35
2.1.3. Kondisi Demografis Kota Jambi	36
2.1.4 Visi Misi Kota Jambi	38
<u>2.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi</u>	<u>39</u>
2.2.1. Visi	39
2.2.2. Misi	40
2.3. Program Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	41
2.3.1. Kegiatan Umum	41
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	45

3.1.1 Pencapaian tujuan.....	47
3.1.2. Integrasi.....	53
3.1.3 Adapatasi.....	61
BAB IV. PENUTUP	69
4.1. Kesimpulan	69
4.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
BUKU	71
JURNAL DAN SKRIPSI.....	71
Peraturan Perundang-undangan	73
LAMPIRAN.....	74
Draf Pertanyaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi	74
Draf Wawancara Dengan Masyarakat	76
Surat Keterangan Penelitian.....	77
Dokumentasi	78

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan penggerak utama yang dianggap penting oleh semua aktor dari unsur good governance. Unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik good governance di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur governance untuk melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik good governance diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.¹

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan memberikan sebuah kepastian serta jaminan pelayanan kepada masyarakat, diperlukan standar yang merupakan pedoman bagi aparaturnya pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap Penyelenggara pelayanan publik baik yang

¹ Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”.

memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Ombudsman RI sebagai salah satu lembaga yang menjadi pengawas pelayanan public di Indonesia dimana ombudsman akan memberikan penghargaan kepada setiap Provinsi yang mendapatkan penganugrahan atas kepatuhan standar pelayanan public.² Provinsi Jambi merupakan salah satu provinsi yang mendapatkan Penganugrahan Opini Pengawasan Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh ombudsman RI perwakilan. Dan salah satu kota di provinsi jambi yang mendapatkan penilaian terkait hal tersebut adalah ibukota provinsi Jambi yakni Kota Jambi dengan nilai sebesar 89,59. Hal ini penting karena pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan apabila Indonesia memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradap.³

Salah satu pelayanan public yang sering digunakan oleh masyarakat umumnya adalah administrasi kependudukan. Pada urusan Administrasi Kependudukan ini diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, dan

² Jundia, H. S., Sarwono, A. E., & Astuti, D. S. P. (2023). Analisis Peningkatkan Kualitas Kompetensi Aparatur Pemerintah Dan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Jawa Tengah. *Jurnal Maneksi*, 12(2), 259-267.

³ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press : 2017), hlmn 2.

pemerintah kabupaten/kota, sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Jambi sendiri adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 5 ayat (1) menjelaskan bahwa instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi :

1. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting.
2. Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
3. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan.
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Maka dari itu Disdukcapil Kota Jambi merupakan salah satu pelaksana pelayanan administratif publik diwilayah kota jambi. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindah, dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan maka ada hal yang harus dicapai agar pelayanan menjadi lebih baik .⁴

Adapun tugas pokok dari Disdukcapil Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

1. Memenuhi maksud Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2019 Tentang Klasifikasi, Kodefikasi, Dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan Dan Keuangan Daerah.
2. Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Bidang Urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mewujudkan Visi dan Misi yang telah disepakati dalam kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui RPJMD Perubahan Kota Jambi tahun 2018-2023.

⁴ Putri, Yurike Lestari (2021) *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP*. Hlm : 3

3. Memberi arah yang jelas dan mampu memetakan kebutuhan berbagai sumber dari pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada masyarakat selama kurun waktu 5 tahun ke depan secara jelas dan transparan yang akan digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam mewujudkan tujuan pembangunan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Yang menjadi dasar Landasan hukum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2018 – 2023 adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta Pancasila dan Landasan Konstitusional adalah UUD 1945, sedangkan landasan operasional adalah meliputi seluruh ketentuan peraturan Perundangundangan yang berkaitan langsung dengan pembangunan Kota Jambi bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat.⁵ Adapun Bentuk pelayanan informasi publik pada Disdukcapil Kota Jambi dapat dibagi 2 (dua) yaitu secara offline dan secara online. Secara offline maka masyarakat dapat mengajukan permohonan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui PPID yang ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan

⁵ Disdukcapil Kota Jambi 2022 <https://disdukcapil.jambikota.go.id> diakses pada 12 november 2023

Pencatatan Sipil Kota Jambi. Namun demikian, hal ini tidak luput dari permasalahan, dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan KTP Elektronik (E-KTP). Dari beberapa pelayanan tersebut penulis berfokus terhadap pelayanan pembuatan E-KTP, dimana E-KTP merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena E-KTP menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 ayat 1 yang berbunyi penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP.⁶

Adapun SOP yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada pelayanan pembuatan E-KTP antara lain:

1. Penduduk mengisi formulir dan mengajukan berkas Permohonan yang telah ditandatangani oleh Pemohon melalui Loker dan atau Gerai Pelayanan pada Dinas Dukcapil
2. Petugas loket Pelayanan dan atau Front Office menerima berkas permohonan dari Pemohon untuk mengkonfirmasi kebenaran data dan

⁶ Suleman, S. (2019). Kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), Hlm 2-3.

kelengkapan berkas serta memberikan resi kelengkapan berkas kepada pemohon agar berkas dapat diteruskan ke JFT.

3. JFT Penerbitan Dokumen Kependudukan melakukan verifikasi berkas permohonan dan meneruskan kepada operator.
4. Operator melakukan input data untuk dilakukan pencetakan KTP-El.
5. Ktp-El yang telah tercetak di serahkan kepada petugas agar dapat di serahkan langsung kepada pemohon.
6. Pemohon menerima Dokumen KTP-El melalui Loker Layanan pada Dinas Dukcapil⁷

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sarana dan prasaran sangatlah penting, diaman hal ini bertujuan untuk menunjang efektifnya suatu pelayanan yang akan diberikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pelayanan pembuatan E-KTP memberikan sarana dan prasarana antara lain:

1. Area Parkir
2. Gedung Pelayanan yang Representatif
3. Ruang Ber AC
4. Toilet
5. Lemari Arsip, Meja, dan Kursi

⁷ Disdukcapil kota jambi, SOP PEMBUATAN E-KTP <https://disdukcapil.jambikota.go.id> diakses pada 12 november 2023

6. ATK
7. Formulir Permohonan
8. Jaringan Internet, Komputer/Laptop/Desktop dan
9. Printer yang sudah terintegrasikan dengan Jaringan Aplikasi

Administrasi Kependudukan

Dimana selama ini dalam pemberian pelayanan publik, khususnya layanan E-KTP belum diikuti dengan bertambahnya tenaga kerja operasional yang seharusnya dipersiapkan untuk mensukseskan pengadaan E -KTP. Selain permasalahan di atas adalah dalam pemberian pelayanan kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat. Misalnya seringkali komputer yang error sehingga orang jadi sia-sia datang untuk memperoleh layanan E-KTP, belum lagi kuantitas masyarakat yang harus dilayani, dan itu kemudian kurangnya sesuai dengan petugas layanan yang ada (minim) sarana prasarana lain yang begitu kurang mendukung. Terlebih lagi jika masyarakat yang terlambat mengurus E- KTP sesuai dengan waktunya tidak akan bisa dilayani. Dengan demikian, petugas pelayanan E-KTP harus mampu merespon kebutuhan atau keinginan masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis masyarakat yang bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.⁸

⁸ Disdukcapil kota jambi, SOP PEMBUATAN E-KTP <https://disdukcapil.jambikota.go.id> diakses pada 12 november 2023

Dalam temuan penulis pada observasi awal terhadap pelayanan pembuatan E-KTP pada kantor Disdukcapil Kota Jambi pada tahun 2021-2022 jumlah penduduk yang sudah dan belum memiliki E-KTP ,hal ini penulis cantumkan dalam data yang ditemukan dari Dinas yaitu antara lain sebagai berikut:

Tabel 1

Jumlah Penduduk Kota Jambi Pada Tahun 2021/2022.

NO	Penduduk	2021	2022
1	Penduduk Kota Jambi	621.365	628.578
2	Penduduk usia 17+	450.989	455.586
3	Penduduk usia 17-	170.376	172.992
4	Penduduk usia 17+ yang memiliki e-KTP	449.403	446.262
5	Penduduk usia 17+ yang belum memiliki e-KTP	1.586	9.324

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

“Dari data di atas jumlah masyarakat yang belum memiliki E-KTP pada tahun 2022 mengalami kenaikan dibandingkan 2021 dimana memiliki selisih sebanyak 7.738 penduduk. Namun pada tahun 2023 Disdukcapil Kota Jambi selalu berupaya dalam mencapai target yang diharapkan dalam pembuatan E-KTP dimana target yang diharapkan yaitu dapat mencetak 200-300 keping E-KTP perharinya dan sebanyak 120rb keping E-KTP dalam satu Tahun namun saat ini masih sekitar 20rb lebih keping E-KTP yang sudah dicetak. Maka dengan itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan beberapa program untuk menunjang pelayanan pembuatan E-KTP yaitu program reaksi cepat atau jemput bola, dimana sasaran utamanya adalah masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus E-KTP langsung , dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan langsung melakukan pendataan ke tempat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam

mengurus E-KTP yang dilakukan setiap 1 kali dalam seminggu yaitu hari sabtu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan program pembuatan E-KTP pemula ,dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pendataan ke setiap sekolah SMA/SMK yang berusia 17 untuk pembuatan E-KTP, dan menjadi langkah-langkah strategi telah diimplementasikan, termasuk penambahan lokasi perekaman di berbagai titik strategis.”⁹

Disdukcapil kota jambi juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat kota jambi. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh juga pada Efektivitas Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. seperti halnya pelayanan pembuatan E-KTP ,baik dari pelayanan administrasinya, pelayanan pembuatan E-KTP sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Efektivitas Kinerja dengan Pelayanan sangat mempunyai hubungan yang erat. Jika salah satu tidak melakukan tugasnya dengan baik, maka efeknya akan mempengaruhi Pelayanan. Sehingga perlunya sebuah efektivitas kinerja, agar Tupoksi yang dijalankan tercapai dengan baik. Begitu juga dengan Pelayanan, Suatu pelayanan akan dinilai dari Kualitas dan Kemampuan kinerja pegawai, Jika Kualitas dan kemampuan kinerja pegawai baik, maka pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas

⁹ Hasil wawancara bersama Bapak Nanang Nur Rahman, SE Selaku Subbagian Umum dan Kepegawaian.

atas pelayanan.¹⁰ Untuk mencapainya target pelayanan yang efektif sangat di perlukan sumber daya manusai yang berkualitas dan juga memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan, sama halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dimana memiliki para pegawai yang mampu meberikan pelayanan yang baik dan juga sesuai dengan standar pelayanan yang ada, adapun para pegawai yang memberikan pelayanan dalam pembuatan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu sebagai berikut:

Tabel 2

Jumlah Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP

No	Nama	Jabatan
1	Agung Hidayat, S.STP	Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
2	Ahmad Nazmi, S.S	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
3	Heni Haryani, SE	Sub Kordinator Seksi Identitas Penduduk
4	Waldjinhah, SE	Sub Kordinator Pindah Datang Penduduk
5	Aisyah, SH	Sub Kordinator Seksi Pendataan Penduduk

¹⁰ Karina Arfany Arfah *efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada kantor urusan agama KUA kecamatan biak kota (Gema Kampus IISIP YAPIS Biak 2019)*

Efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Disdukcapil Kota Jambi dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah di rencanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah masih ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi sebelum tercapai sepenuhnya. Indikator yang lain di ajukan untuk mengukur efektivitas pelayanan adalah presfektif sistematika yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai memiliki keterampilan keahlian khusus. Satu hal yang perlu digarisbawahi efektivitas kerja tidak dapat dipisahkan dengan efisiensi kerja. Efisiensi kerja berhubungan dengan biaya, tenaga, mutu dan pemikiran. Jadi efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dalam mencapai suatu tujuan tertentu atau efektivitas kerja dapat juga diartikan dengan hasil guna penekannya pada efeknya, atau hasil tanpa kurang memperdulikan pengorbanan yang perlu diberikan oleh hasil tersebut.¹¹

Efektivitas kinerja pegawai didalam melaksanakan pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kinerjanya tidak akan terlepas dari performanya didalam memberi layanan publik dengan kualitas yang baik, dan hal tersebut telah dibuktikan pada Disdukcapil Kota Jambi. Kinerja

¹¹ Muhammad Aris, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan. *Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Governance And Politics, Hlm : 4

pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Instansi pemerintahan dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi kerja pegawai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pekerjaan harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang lebih bermutu dan profesional.

Sebelum dilakukan penelitian ini terdapat penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yang pertama, Skripsi oleh Dio Ramdhani dari Program Studi Administrasi Publik 2021, dengan judul ‘Efektivitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang’ dalam penelitian tersebut membahas tentang kurangnya efektivitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP, sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

Penelitian kedua yaitu Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik Oleh. Sandra Hasba, Jamal Bake, dan Adrian Tawai dengan Judul Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten KONawe, di dalam penelitian ini membahas tentang Pelayanan Publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan dan perubahan sistem pelayanan yang lebih memudahkan lagi masyarakat dalam mengurus administrasi

kependudukan sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe sudah berjalan efektif baik dari prosedur layanan yang telah memiliki SOP sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan tepat dan cepat.

Penelitian ketiga yaitu jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi Universitas Alasyariah Mandar Oleh. Nur Fitrah dan Karmila dengan judul Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Dalam penelitian ini membahas tentang kinerja pegawai yang dimana dapat diketahui dari pembagian kuisisioner kepada responden yang berjumlah 65 orang dinyatakan bahwa terdapat 2 variabel dan berjumlah keseluruhan ada 7 indikator. Maka dapat dinyatakan variabel efektivitas kinerja pegawai terdapat 61,0 persentase dari hasil pembagian kuisisioner, sedangkan variabel pelayanan pembuatan E-KTP terdapat nilai rata-rata 38,1 persentase dari hasil tanggapan responden maka variabel yang memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu efektivitas kinerja pegawai. Jadi dapat ditentukan masyarakat belum puas dalam pelayanan pembuatan E-KTP) yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dari Masyarakat.

Berdasarkan tinjauan studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan pada fokus pelayanan dan juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, namun pada penelitian ini ,peneliti akan berfokus terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat dan juga program yang diberikan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pembuatan E-KTP , dimana dapat kita ketahui bahwa E-KTP merupakan salah satu tanda bukti sebagai warga negara Indonesia, dengan adanya kinerja pegawai yang baik,

Dalam penelitian ini , peneliti akan melakukan studi tentang kinerja pegawai dan juga program yang dijalankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pembuatan E-KTP, dengan demikian penelitian ini dapat diharapkan menjadi bahan referensi terhadap pihak pihak yang terkait dalam pembuatan E-KTP agar dapat meberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Untuk itu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR DINAS PENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas,maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja pegawai pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP?

2. Apa saja faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian tentang Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang diterapkan Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor dan tantangan yang dihadapi Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik.
- 3.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat secara Teoritis

- a. Sebagai bahan untuk memperluas ilmu pengetahuan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang telah saya peroleh selama masa perkuliahan secara nyata.

- b. Memberikan pengetahuan yang mendalam terkait pelayanan pembuatan e-KTP pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.4.2. Manfaat secara Praktis

Sebagai bahan masukan dan acuan dan juga bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas standar pelayanan yang baik lagi. Penelitian ini juga diharapkan memberikan sumber informasi yang sesuai dengan bidang ilmu yang berkaitan dengan topik terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5. Landasan Teori

Teori merupakan seperangkat konsep asumsi generalisasi yang dapat digunakan untuk mengungkapkan dan menjelaskan perilaku dalam berbagai organisasi Deskripsi teori ini merupakan acuan dasar dalam menunjang sebuah penelitian, sebagaimana yang peneliti lakukan. Pada bagian deskripsi teori ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui teori-teori apa saja yang digunakan sebagai referensi yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas dan pelayanan publik.

1.5.1. Efektivitas

Harbani Pasolong mengemukakan bahwa efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dengan istilah sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya

dapat tercapai atau kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan¹².

Sedangkan menurut Ducan mengenai ukuran efektifitas, sebagai berikut¹³

- a. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagianbagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.
- b. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- c. Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja

1.5.2. Pelayanan Publik

¹² Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung : Alfabeta, 2007), hal. 4

¹³ Richard M. Streers, *efektivitas Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), Hlm.53.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹⁴

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (*warga negara*) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁵

¹⁴Rukayat Yayat, "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping," *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, no. 2 (2017): 56–65.

¹⁵Nigraha & Hwihanus Made Yoga Putra, *pelayanan publik*, no. 3 (2015): 1576–80.

Pelayanan publik berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ialah suatu kegiatan atau rangkaian 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. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus menyelesaikan keperluan dan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan apabila Indonesia memiliki kemampuan untuk bertahan hidup dalam era global yang kompetitif dan mampu menjaga integritasnya sebagai bangsa yang beradab.

1.5.1 Strategi Peningkatan Kualitas pelayanan public

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan digunakan beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan pada sektor publik, yaitu:

- a. Menetapkan standar pelayanan, yaitu standar prosedur pelayanan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas
- b. Terbuka terhadap segala kritik, saran, maupun keluhan dan menyediakan seluruh informasi yang diperlukan dalam pelayanan.
- c. Memperlakukan seluruh masyarakat sebagai pelanggan secara adil, dan masyarakat pelanggan secara transparan diberikan pilihan.

- d. Mempermudah akses ke seluruh masyarakat pelanggan.
- e. Menggunakan sumber sumber yang digunakan untuk melayani masyarakat pelanggan secara efisien dan efektif.
- f. Selalu mencari pembaharuan dan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan.¹⁶

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003) menyatakan ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:¹⁷

- a. Bukti langsung (tangibles), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (reliability), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (responsiveness), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (assurance), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya, resiko, atau ragu-ragu.

¹⁶ La Madjid, "Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne," *Jurnal Ilmiah Administrasi* 8, no. 2 (2017): 130–40.

¹⁷ Ibid. Hlm 415

- e. Empati (emphaty), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

1.5.2 Standar Pelayanan

Menurut Peraturan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 36 Tahun 2014 tentang petunjuk teknis penyusun, penerapan, dan standar pelayanan dan komponen standar pelayanan merupakan komponen dan juga unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan bab 5, pasal 21 Nomor 25 tahun 2009, setiap standar pelayanan harus mencantumkan komponen-komponen sekurang-kurangnya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Adanya peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan baik segi undang-undang maupun aturan lainnya yang disediakan penyelenggara layanan dalam hal ini dasar hokum menjadi acuan atau dasar penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi.

2. Persyaratan

Salah satu informasi yang sangat jelas dan harus dipublikasikan kepada masyarakat atau pengguna layanan. Yang artinya, penyelenggara

harus memberikan persyaratan yang jelas dan tidak mempersulit pengguna layanan dan harus segaris dengan dasar hukum yang berlaku.

3. Sistem Mekanisme dan Prosedur

Salah satu indikator yang sering ditanyakan pengguna pelayanan sistem mekanisme dan prosedur merupakan rangkaian langkah yang saling berhubungan satu sama lain. Proses pelayanan yang disusun secara jelas dan pasti yang berbentuk sebuah bagan dan diperjelas dengan tata cara yang harus ditempuh oleh pengguna untuk memperoleh layanan.

4. Jangka waktu penyelesaian layanan

Waktu pemberian layanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara layanan sesuai dengan kepastian waktu jelas yang perlu diketahui oleh pengguna layanan. Melalui kejelasan waktu layanan pengguna bias senantiasa berada dalam kondisi tenang dalam menjalani setiap layanan yang dilalui, maka dari itu penyelenggaraan pelayanan publik harus terbuka tentang masalah beberapa lama waktu penyelesain pelayanan tersebut.

5. Biaya dan tarif

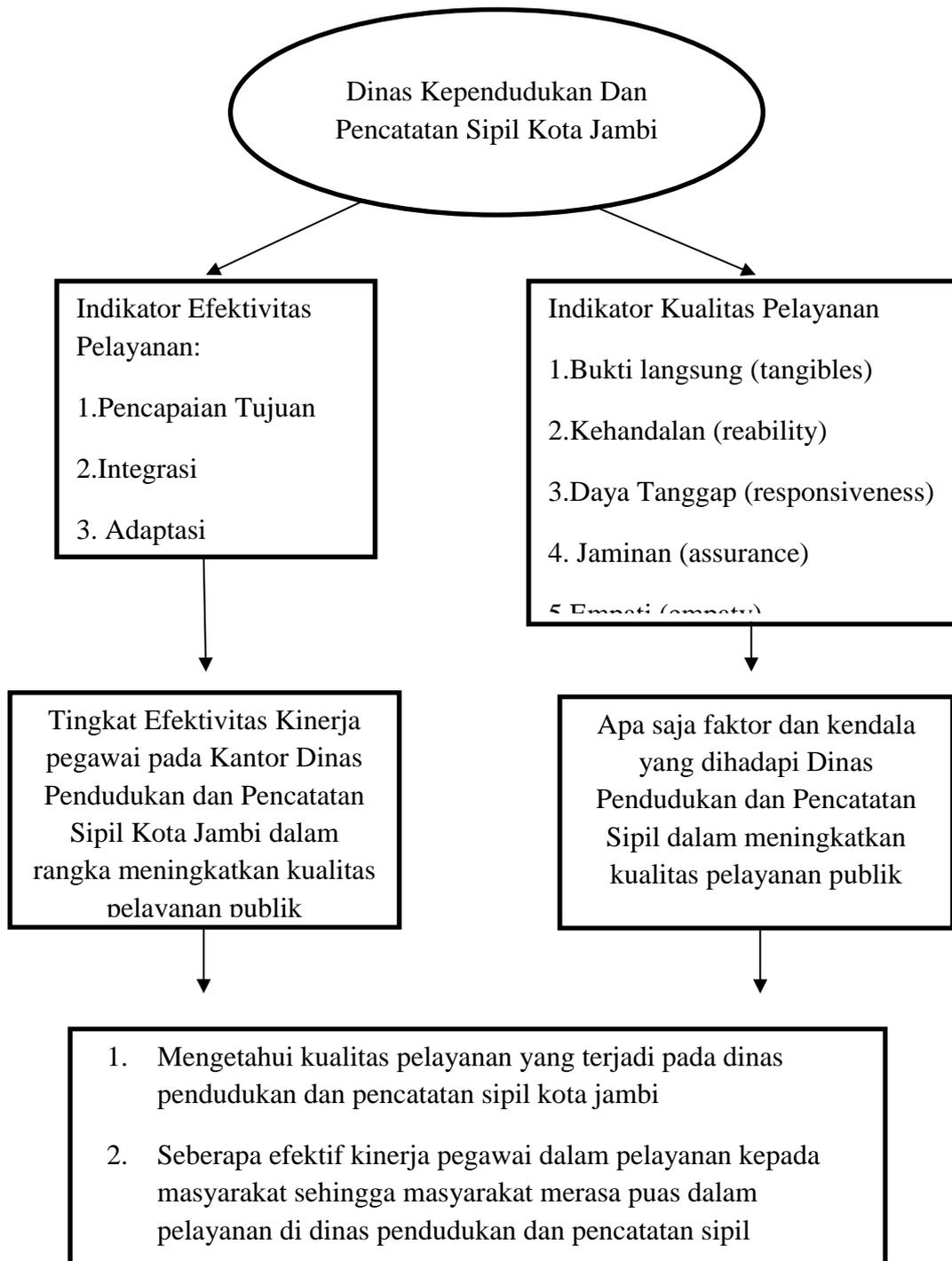
Dalam melakukan layanan yang diselenggarakan pelayan perlu biaya tarif namun dalam ketidakjelasn biaya kerap menimbulkan masalah. Artinya, untuk mencegah terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara

wajib memberikan informasi informasi yang jelas tentang besarnya biaya/tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.¹⁸

¹⁸ Robbins,Stephen, *Teori Organisasi Struktur,Desain & Aplikasi*,(Jakarta: Arcan:1994),hal.111.

1.6. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk lebih mudah dalam proses penelitian karena sudah mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri.



1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data berupa narasi yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan, pengalihan dokumen. Untuk dapat menjabarkan dengan baik tentang pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan pengecekan keabsahan temuan dalam suatu proposal dan/atau laporan penelitian diperlukan pemahaman yang baik tentang masing-masing konsep tersebut. Hal ini penting untuk memastikan bahwa jenis penelitian sampai dengan pengecekan keabsahan temuan yang dituangkan dalam proposal dan laporan penelitian telah sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang dipersyaratkan. Pada artikel ini disajikan contoh-contoh riil pemaparan pendekatan dan jenis penelitian sampai dengan analisis data penelitian kualitatif.¹⁹

¹⁹ Dr. Wahidmurni, M.Pd , *Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif*,(Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang : 2017)

1.7.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di provinsi Jambi tepatnya di lakukan pada kantor Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil di kota Jambi .

1.7.3. Fokus Penelitian

Untuk membatasi studi dalam penelitian digunakan batasan masalah yang disebut dengan fokus penelitian, fokus penelitian mengungkapkan data yang akan dikumpulkan dan dalam pelaksanaannya bias menambah dan menggeser penelitian. Adapun fokus dari penelitian ini yaitu mengukur efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas kinerja para pegawai pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

1.7.4. Sumber Data

Dalam penelitian itu selalu menggali dan mencari informasi dengan menggunakan sumber data , pada penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari objek yang diteliti oleh seseorang yang sedang melakukan penelitian. Data primer ini disebut juga sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun cara yang dilakukan dalam mendapatkan data primer seperti data hasil wawancara langsung, hasil survei, dan kuesioner terhadap responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder bisa di dapat dari referensi-referensi buku, internet, dan hasil penelitian yang telah disusun menjadi dokumen.

1.7.5. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan menggunakan Purposive Sampling. Menurut Sugiyono, Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu yang berkaitan dengan studi kasus yang diteliti dan tujuan peneliti.²⁰ Untuk itu informan yang dibutuhkan peneliti terkait objek penelitian ini meliputi :

²⁰ Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (Bandung. Penerbit Alfabeta. 2017). Hal 218.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4. Masyarakat yang melakukan pengurusan E-KTP

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dalam pengumpulan data menggunakan teknik, antara lain :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah pengambilan data yang dilakukan dengan cara melakukan survei terhadap lokasi atau objek yang akan diteliti, dengan observasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap dan juga akurat.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan dua orang atau lebih yang memiliki arah satu permasalahan tertentu, dengan menggunakan metode wawancara mendalam kepada informan dan memperoleh data primer yang berkaitan dengan kebutuhan peneliti, dalam hal ini peneliti menentukan informan yaitu kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pegawai, dan juga masyarakat. Dengan adanya pedoman wawancara akan membantu peneliti untuk menemukan hasil penelitian yang ada dilapangan.

c. Dokumentasi

Selain wawancara, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.²¹ Dengan data dokumen seperti di atas dapat membantu peneliti dalam menemukan data data yang di perlukan melalui beberapa buku, dalil dalil dan ,juga hokum-hukum yang berkaitan dengan objek penelitian.

1.7.7. Teknik Analisis Data

Data model analisis data kualitatif ini terdiri dari tiga komponen pokok yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual

²¹ Iriyana dan Risti Kawasati Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif,(Sorong) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), 2018

penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.²² Mereduksi data bisa diartikan sebagai cara merangkum, memilah-milah hal pokok yang menjadi fokusnya. Kegiatan reduksi data dilakukan untuk memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.²³ Penyajian data dapat juga diartikan sebagai alat yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan ketegori. Tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi, dan merencanakan pekerjaan selanjutnya.

²² Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

²³ Ahmad Rijali, Op cit . hlm. 94

c. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan sebelum turun lapangan. Kesimpulan awal ini bersifat sementara, dan akan berubah apabila pada saat turun lapangan tidak mendapatkan bukti-bukti pendukung data sebelumnya. Disinilah diperlukan verifikasi setelah penarikan kesimpulan. Tujuannya adalah untuk memperkuat data sebelumnya dan dapat membuktikan kebenaran dari penarikan kesimpulan data sehingga lebih kredibel.

1.7.8. Triangulasi Data

Triangulasi data adalah mencari dengan cepat pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia. Dengan cara menguji informasi dengan mengumpulkan data melalui metode berbeda, oleh kelompok berbeda dan dalam populasi berbeda, penemuan mungkin memperlihatkan bukti penetapan lintas data, mengurangi dampaknya dari penyimpangan potensial yang bisa terjadi dalam satu penelitian tunggal.²⁴ Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sarna dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut,

²⁴ Bachtiar S Bachri, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif," *Teknologi Pendidikan* 10 (2010): 46–62.)

menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.²⁵

²⁵ Ibid Hal 274.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1. Gambaran Umum Kota Jambi

2.1.1 Sejarah Kota Jambi

Kota Jambi adalah Ibu Kota Provinsi Jambi yang terletak di Pulau Sumatera bagian barat Indonesia. Sungai Batanghari membelah Kota Jambi, dan keduanya terhubung oleh Jembatan Aur Duri. Lambang Kota Jambi berbentuk perisai dengan ujung yang meruncing di bagian bawah, dikelilingi oleh tiga garis. Bagian luar garis-garis tersebut berwarna putih, sementara bagian tengah memiliki corak hijau. Garis hijau yang mengelilingi lambang di bagian atas lebih lebar, dan di dalamnya terdapat tulisan "KOTA JAMBI" yang mewakili nama daerah. Tulisan tersebut diapit oleh dua bintang berwarna putih yang memiliki lima sudut. Bintang-bintang tersebut melambangkan keberagaman suku dan agama masyarakat Jambi yang memiliki iman kepada Tuhan Yang Maha Esa. Warna dasar lambang ini adalah biru langit.²⁶

Pada awalnya Kota Jambi sebagai pemerintah daerah otonom kota tingkat madya berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera Nomor 103 Tahun 1946, Tanggal 17 Mei 1946. Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 Tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Besar dalam

²⁶ Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi, Arti Lambang, Sumber: <https://jambikota.go.id/new/arti-lambang/>, diakses pada 29 Mei 2023 Pukul 24:00

lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Tengah kemudian pada 6 Januari 1958 Kota Jambi resmi menjadi Ibu Kota Provinsi Jambi. Kota Jambi sebelah utara, barat, timur, dan selatan berbatasan dengan kabupaten Muaro Jambi, dengan kata lain Kota Jambi ini wilayahnya dikelilingi oleh kabupaten Muaro Jambi.

2.1.2 Kondisi Geografis Kota Jambi

Kota Jambi merupakan wilayah dengan jumlah penduduk paling banyak di provinsi Jambi, yakni sekitar 17% dari keseluruhan populasi penduduk provinsi Jambi. Dari 621.365 jiwa pada tahun 2021, penduduk kota Jambi juga termasuk yang paling majemuk di provinsi Jambi. Suku asli provinsi Jambi terdiri dari suku Melayu Jambi, Batin, Penghulu, Pindah, Suku Anak Dalam dan Kerinci. Suku Jambi (Melayu Jambi, Batin, Penghulu, Pindah) merupakan suku bangsa paling dominan di kota Jambi. Setidaknya ada 6 suku bangsa yang memiliki jumlah signifikan di kota Jambi yakni suku Jambi, Jawa, Minangkabau, Batak, Tionghoa, dan Melayu di luar orang Jambi. Berdasarkan data Sensus Penduduk Indonesia 2010, penduduk kota Jambi yang berasal dari suku Jambi sudah termasuk semua sub-suku Melayu Jambi (Batin, Penghulu, Pindah) sebanyak 186.811 jiwa atau 35,35%, diikuti oleh orang Jawa sebanyak 110.527 jiwa atau 20,92%. Kemudian orang Minangkabau di kota Jambi sebanyak 58.484 jiwa atau 11,07%, kemudian Melayu lainnya di luar orang Jambi sebanyak 24.684 jiwa atau 4,67%. Suku

lainnya seperti Batak dan Tionghoa, juga memiliki jumlah yang signifikan di kota Jambi.²⁷

2.1.3. Kondisi Demografis Kota Jambi

Perkembangan jumlah penduduk di Kota Jambi pada kurun waktu 2017- 2021 terus mengalami peningkatan dengan laju pertumbuhan penduduk mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah penduduk Kota Jambi adalah 591.134 jiwa, dan terus meningkat menjadi 612.162 jiwa pada tahun 2021. Adapun pertumbuhan penduduknya setiap tahun selama kurun waktu 2017 - 2021 berkisar antara 0,13% sampai dengan 1,31% pertahunnya dan dengan angka pertumbuhan penduduk rata-rata sebesar 0,963%. Gambar dibawah ini menunjukkan jumlah dan pertumbuhan penduduk di Kota Jambi dari tahun 2017- 2021. Ditinjau dari jumlah penduduk menurut jenis kelamin dapat diketahui bahwa Kota Jambi memiliki jumlah penduduk dengan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki dengan jumlah penduduk perempuan (sex ratio) relatif konstan setiap tahunnya, yaitu berkisar antara 101 sampai dengan 101,53 untuk kurun waktu tahun 2017-2021. Hal ini berarti dari 100 penduduk perempuan di Kota Jambi terdapat 101 penduduk laki-laki. Seperti dilihat pada gambar berikut²⁸

²⁷ Tri mulya (2021) *Implementasi Kebijakan Pengawasan Dan Pendidikan Dalam Pemberantasan Pelacuran Dan Perbuatan Asusila Di Kota Jambi*. S1 thesis, Universitas Jambi.

²⁸ Dinas pendidikan kota jambi, visi misi <http://disdik.jambikota.go.id/halaman/detail/visi-dan-misi>. Diakses pada tanggal 29 Mei 2023 Pukul 14 : 15

Ada dua kecamatan di Kota Jambi yang terpisah dari pusat kota karena dibelah oleh sungai Batanghari yaitu Kecamatan Danau Teluk dan Kecamatan Pelayangan. Kedua kawasan ini dihubungkan dengan Kota Jambi melalui jembatan Aur Duri I dan Jembatan Pedestarian Menara Gentala Arasy. Kota Jambi sendiri memiliki luas wilayah 205,38 Km dengan jumlah penduduk mencapai 583.487 jiwa. Terbagi per Kecamatan yakni:

1. Kecamatan Kota Baru 2036 jiwa/km²
2. Kecamatan Alam Barajo 2274 jiwa/km²
3. Kecamatan Jambi Selatan 5357 jiwa/km²
4. Kecamatan Paal Merah 3280 jiwa/km²
5. Kecamatan Telanaipura 2220 jiwa/km²
6. Kecamatan Pasar Jambi 3124 jiwa/km²
7. Kecamatan Jelutung 7943 jiwa/km²
8. Kecamatan Danau Sipin 6059 jiwa/km²
9. Kecamatan Danau Teluk 767 jiwa/km²
10. Kecamatan Jambi Timur 4166 jiwa/km²
11. Kecamatan Pelayangan 881 jiwa/km².

Perkembangan jumlah penduduk di Kota Jambi pada kurun waktu 2017- 2021 terus mengalami peningkatan dengan laju pertumbuhan penduduk mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2017 jumlah penduduk Kota Jambi adalah 591.134 jiwa, dan terus meningkat menjadi 612.162 jiwa pada tahun 2021. Adapun pertumbuhan penduduknya setiap tahun selama kurun waktu 2017 - 2021 berkisar antara 0,13% sampai dengan 1,31% pertahunnya dan dengan angka pertumbuhan penduduk rata-rata sebesar 0,963%. Gambar dibawah ini menunjukkan jumlah dan pertumbuhan penduduk di Kota Jambi dari tahun 2017- 2021. Ditinjau dari jumlah penduduk menurut jenis kelamin dapat diketahui bahwa Kota Jambi memiliki jumlah penduduk dengan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki dengan jumlah penduduk perempuan (sex ratio) relatif konstan setiap tahunnya, yaitu berkisar antara 101 sampai dengan 101,53 untuk kurun waktu tahun 2017-2021. Hal ini berarti dari 100 penduduk perempuan di Kota Jambi terdapat 101 penduduk laki-laki.

2.1.4 Visi Misi Kota Jambi

Berdasarkan kondisi dan situasi masyarakat di Kota Jambi pada saat ini dalam mewujudkan Kota Jambi yang berakhlak dan berbudaya dengan visi”Menjadikan Kota Jambi Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Berbasis Masyarakat Berakhlak dan Berbudaya Dengan Mengedepankan Pelayanan Prima”.

Untuk mewujudkan visi diatas bisa tercapai melalui misi sebagai berikut:

1. Penguatan Birokrasi dan Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi.
2. Penguatan Penegakan Hukum, Trantibmas dan Kenyamanan Masyarakat.
3. Penguatan Pengelolaan Infrastruktur dan Utiltas Perkotaan Serta Penataan Lingkungan.
4. Penguatan Kapasitas Ekonomi Perkotaan
5. Meningkatkan Kualitas Masyarakat.²⁹

2.2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

2.2.1. Visi

Berkaitan dengan tuntutan kemandirian dari pelaksanaan otonomi daerah yang nyata, luas dan bertanggungjawab diperlukan visi sebagai cara pandang jauh kedepan kemana organisasi hendak dibawa agar dapat eksis, antisipatif, inovatif dan memiliki gambaran yang menantang keadaan masa depan yang diinginkan. Sehubungan dengan hal tersebut visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah **“Menjadikan Kota Jambi Sebagai Pusat Perdagangan dan**

²⁹Dinas pendidikan kota jambi, visi misi <http://disdik.jambikota.go.id/halaman/detail/visi-dan-misi>. Diakses pada tanggal 29 Mei 2023 Pukul 14 : 15

Jasa Berbasis Masyarakat Berakhlak dan Berbudaya Dengan Mengedepankan Pelayanan Prima”

2.2.2. Misi

Misi sebagai langkah tindak lanjut untuk mewujudkan visi, maka perlu dirumuskan suatu misi yang dapat mendorong alokasi Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Alam yang akan diolah sehingga mempunyai kekuatan untuk mewujudkan visi. Sehubungan dengan hal tersebut misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah **“Penguatan Birokrasi dan Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi”**.

Tujuan dari misi tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik dan untuk meningkatkan ketata laksanaan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Sasaran dari visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah untuk meningkatkan tata kelola administrasi pemerintahan dan meningkatnya kualitas pelayanan publik. Adapun strategi yang diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerapkan reformasi demokrasi, peningkatan kualitas dan jangkauan pelayanan publik, dan peningkatan kompetensi dan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN).

2.3. Program Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

2.3.1. Kegiatan Umum

1. Pencatatan dan penerbitan Kartu Identitas Kependudukan dan Akta

Catatan Sipil dengan kegiatan:

- a. Melaksanakan penerbitan akta-akta catatan sipil,
- b. Melaksanakan penerbitan KIDK dan surat-surat keterangan kependudukan.

2. Penyelenggaraan tertib administrasi pencatatan dan pendaftaran

penduduk di Kecamatan dan Dinas, dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Menerbitkan dan memantau secara rutin pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas maupun Kecamatan.
- b. Melaksanakan evaluasi terhadap Laporan Kependudukan dari Kecamatan-Kecamatan.
- c. Melaksanakan rapat koordinasi dengan dinas/instansi terkait para Camat, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan dan lain-lain.

3. Monitoring terhadap kegiatan Penyelenggaraan Kependudukan di Kecamatan dan Dinas, dengan kegiatan:

- a. Mengadakan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan KK dan KTP ke Kecamatan-Kecamatan.
 - b. Mengadakan monitoring terhadap sarana dan prasarana kegiatan pelayanan kependudukan di Kecamatan (Komputer, server dan blanko-blanko kependudukan).
 - c. Melaksanakan monitoring online komputer ke Kecamatan Kecamatan.
 - d. Melaksanakan monitoring penerbitan Kartu Identitas Kependudukan dan Akta-Akta Catatan Sipil.
4. Pembinaan pegawai dan peningkatan Kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, dengan kegiatan:
- a. Meningkatkan Disiplin Pegawai (Apel Pagi/Siang, absensi).
 - b. Melaksanakan pembinaan pegawai/rapat staf secara rutin dengan mengadakan *briefing* dalam rangka pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, masalah disiplin, kepegawaian dan lain sebagainya.
5. Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan kegiatan :
- a. Mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan teknis fungsional dan pendidikan penjenjangan.

- b. memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal lebih tinggi.
6. Pengawasan melekat (*built in control*) dalam rangka ketaatan terhadap peraturan, dengan kegiatan:
- a. Mengadakan pengawasan melekat terhadap petugas secara berjenjang.
 - b. Mengadakan pengawasan dari pengendalian terhadap petugas operator di Kecamatan dan Dinas.
7. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan kegiatan:
- a. Pembinaan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia aparatur.
 - b. Mengevaluasi pelayanan yang diberikan dengan melalui kuisisioner-kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat dan 35 menyediakan kotak saran dan nomor pengaduan untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat.
 - c. Peningkatan penyediaan sarana pendukung seperti loket-loket pelayanan, ruang tunggu, komputer dan lain-lain.
 - d. Menyediakan brosur-brosur, spanduk kependudukan diloket

loket pelayanan, kelurahan dan kecamatan.

- e. Memasang petunjuk-petunjuk tentang persyaratan, prosedur, perolehan dan informasi-informasi lainnya di tempat pelayanan.
- f. Membina dan membimbing petugas agar selalu memberikan pelayanan secara profesional, terampil, sopan dan ramah.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1: menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Disdukcapil Kota Jambi merupakan salah satu pelaksana pelayanan administratif publik diwilayah kota jambi. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencacatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), surat pindah, dan kartu identitas anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian,

kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh juga pada Efektivitas Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. seperti halnya pelayanan pembuatan E-KTP, baik dari pelayanan administrasinya, pelayanan pembuatan E-KTP sangat erat dengan kepuasan masyarakat. Efektivitas Kinerja dengan Pelayanan sangat mempunyai hubungan yang erat. Jika salah satu tidak melakukan tugasnya dengan baik, maka efeknya akan mempengaruhi Pelayanan. Sehingga perlunya sebuah efektivitas kinerja, agar Tupoksi yang dijalankan tercapai dengan baik. Begitu juga dengan Pelayanan, Suatu pelayanan dinilai dari Kualitas dan Kemampuan kinerja pegawai, Jika Kualitas dan kemampuan kinerja pegawai baik, maka pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan³⁰.

Efektivitas kinerja pegawai didalam melaksanakan pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kerjanya tidak akan terlepas dari performanya didalam memberi layanan publik dengan kualitas yang baik, dan hal tersebut telah dibuktikan pada Disdukcapil Kota Jambi. Kinerja pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Instansi

³⁰Karina Arfany Arfah(2019) *efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada kantor urusan agama(KUA) kecamatan biak kota (Gema Kampus IISIP YAPIS Biak 2019)*

pemerintahan dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi kerja pegawai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pekerjaan harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang lebih bermutu dan profesional.

Menurut Ducan yang dikutip Richard M. Streers dalam bukunya mengenai ukuran efektifitas, dalam sebuah instansi dalam mengukur tingkat efektivitas kinerja. pegawai menggunakan beberapa indikator sebagai berikut:

3.1.1 Pencapaian Tujuan

Menurut Ducan Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret. Pencapaian tujuan merupakan suatu alasan didirikannya sebuah instansi, perilaku dan sikap orang-orang di dalam instansi dapat menjadi pengaruh dalam pencapaian tujuan instansi. Oleh karena itu keberhasilan dalam mencapai tujuan bergantung pada Sumber daya manusia yang berkualitas dan berperan dalam menjalankan kegiatan di dalam instansi tersebut. Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi mengatakan bahwa:

“Tujuan dari pelayanan e-KTP adalah untuk meningkatkan indentifikasi penduduk, keamanan, identitas, akses layanan yang mudah didapat, efesiensi administrasi dan penggunaan teknologi digital.”³¹

Dalam pencapaian tujuan sebuah instansi memerlukan tahapan agar tujuan tersebut dapat tercapai, Pada tahap ini, dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses dan pencapaian. Diperiksa sejauh mana tujuan telah tercapai, dan apakah ada perbaikan atau penyesuaian yang perlu dilakukan. Bapak Agung Hidayat, S.STP selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengatakan bahwa:

“Dalam mencapai tujuan yang perlu diperhatikan itu yang pertama perencanaan dimana melibatkan penentuan anggaran, sumber daya manusia, dan teknologi, setelah itu dilakukan pengujian, disini harus dipastikan keamanan, keandalan dan kecukupan fungsionalitasnya. Setelah itu dilakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait kegunaan e-KTP tersebut.”³²

Dengan adanya pencapaian tujuan yang diharapkan Disdukcapil, pencapaian target adalah hal yang sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut, dalam mencapai target tersebut peran kinerja pegawai sangatlah penting sehingga tujuan pelayanan yang di harapkan tercapai. Pencapaian target-target ini memerlukan kerjasama antara pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat. Selain itu, perlunya perhatian terhadap privasi data dan perlindungan hak asasi manusia juga

³¹ Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

³² Wawancara dengan bapak Pak Agung Hidayat, S.STP selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

merupakan bagian penting dalam implementasi sistem e-KTP. Ibu Munazirin SH selaku staff penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“Pada proses penerbitan e-KTP setiap harinya memiliki target dalam pencetakan e-KTP dalam 1 hari 400 keping e-KTP dimulai jam kerja 08:00 – 15:30 WIB. Tetapi kadang kala terjadi kendala jaringan maka staff dan pegawai akan melakukan kerja hingga pada malam hari atau lembur untuk mencapai target dalam memberikan pelayanan penerbitan e-KTP terhadap masyarakat. Kota Jambi Karena Dinas Disdukcapil menargetkan dapat menyelesaikan 120 ribu e-KTP pada tahun 2023”.³³

Berdasarkan hasil penelitian yang diteliti oleh peneliti, pelayanan penerbitan e-KTP sudah berjalan dengan baik. Apabila tidak tercapai target dikarenakan adanya kendala seperti kurang memadainya jaringan internet sehingga terhambatnya proses penerbitan e-KTP. Pelayanan pembuatan e-KTP harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan agar dalam pembuatan e-KTP tersebut berjalan dengan lancar tanpa ada kendala atau kesalahan dalam pembuatan e-KTP. Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“Pelayanan penerbitan e-KTP di Disdukcapil Kota Jambi sudah berjalan sesuai prosedur dimulai dari pelayanan pengambilan antrian, perekaman, sampai dengan proses percetakannya. Proses percetakan e-KTP hanya dalam waktu beberapa jam saja jika tidak ada kendala seperti mati lampu dan kurang memadainya system jaringan internet”³⁴

³³ Wawancara bersama Ibu Munazirin, S.H staff penerbitan e-KTP, dilakukan pada selasa 10 oktober 2023

³⁴ Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP Disdukcapil Jambi terkait pelayanan pembuatan e-KTP bahwa pegawai Disdukcapil sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan waktu percetakannya tidak memakan waktu lama, kecuali ada kendala mati lampu atau kurang memadainya jaringan. sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan proses penerbitan e-KTP sesuai dengan target waktu yang ditetapkan. Dengan target yang diharapkan dapat tercapai, peran kinerja pegawai sangatlah penting dalam melayani masyarakat dalam mengurus pencatatan sipil, sehingga masyarakat merasa puas dan dibantu oleh para staff yang melayani mereka, dengan demikian tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Ibu Linda Wahyuni selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, saya tidak perlu menunggu lama hanya beberapa jam saja saya sudah memiliki e-KTP, dalam pengurusan berkasa-berkas tidak terlalu sulit”³⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dengan informan ibu Linda Wahyuni selaku masyarakat yang mengurus e-KTP di Disdukcapil Jambi terkait sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan proses penerbitan e-KTP sesuai dengan target waktu yang ditetapkan sudah berjalan dengan baik.

³⁵ Wawancara dengan Ibu Linda Wahyuni selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

Dapat kita pahami dari hasil wawancara peneliti diatas bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Jambi sudah baik.dalam pelayanan pembuatan e-KTP pegawai Disdukcapil sudah melakukan kinerja dengan prosedur yang telah ditetapkan. Apabila tidak ada kendala seperti mati lampu dan kurang stabilnya jaringan proses waktu percetakan e-KTP hanya memakan beberapa jam saja. Dengan demikian Disdukcapil Kota Jambi dalam mencapai efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik dan pencapaian tujuan pelayanan sudah tercapai sesuai dengan prosedur pelayanan dan juga factor pendukung dalam tercapainya tujuan yang di harapkan. Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi mengatakan bahwa:

“Tujuan pelayanan e-KTP sudah tercapai adapun faktor pendukungnya yaitu keseriusan pemerintah dengan memberikan dukungan berupa fasilitas dan anggaran yang memadai, dan juga dengan adanya tenaga kerja yang terlatih dan memiliki pemahaman tentang tekhnologi dan administrasi yang sangat di perlukan dan juga partisipasi masyarakat yang mendukung dan aktif dalam proses pendaftaran dan penggunaan e-KTP, walaupun kadang ada kendala berupa mati lampu dan jaringan namun pegawai bekerja dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga target yang di harapkan dapat tercapai”³⁶

³⁶Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

Hal serupa peneliti juga mewawancarai salah satu masyarakat yang pada saat itu sedang melakukan pengurusan pendaftaran e-KTP. Bapak Rian selaku masyarakat mengatakan bahwa:

“Para pegawai sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan professional dan para pegawai adalah tenaga kerja yang terlatih sehingga mereka memberikan pelayanan yang terbaik, walaupun kadang ada kendala seperti mati lampu sehingga pelayanan mereka terganggu, namun mereka tetap bekerja semaksimal mungkin agar kami masyarakat yang sedang mengurus e-KTP tidak terlalu lama menunggu hanya beberapa jam saja”³⁷

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur dalam pelayanan pembuatan e-KTP sehingga tujuan dari pelayanan pembuatan e-KTP sudah tercapai. Walaupun dengan adanya beberapa faktor yang menghambat dalam proses penerbitan e-KTP seperti mati lampu dan jaringan yang tiba-tiba kurang bagus, namun para pegawai bekerja semaksimal mungkin untuk mencapai target pembuatan e-KTP dimana target yang diharapkan Disdukcapil yaitu 1 hari 400 keping e-KTP agar dapat menyelesaikan target sebanyak 120 ribu e-KTP pada tahun 2023.

Maka dapat disimpulkan terkait aspek pencapaian tujuan dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan

³⁷Wawancara dengan Bapak Rian selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

di Disdukcapil Kota Jambi dalam pelayanan pembuatan e-KTP sudah dilakukan sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan untuk masing-masing pelayanan dalam penyelesaian pekerjaan dimana pegawai selalu berusaha melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin sesuai dengan SOP yang ada. Pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Jambi sudah berjalan dengan baik, walaupun terkadang juga mengalami sedikit masalah seperti lampu dan jaringan yang tiba-tiba mati yang dapat mengganggu proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lama.

3.1.2 Integrasi

Menurut Duccan Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi ini terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi, Emitai dalam Indrawijaya menyatakan bahwa integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) Prosedur, (2) Proses Sosialisasi. Pertama, Prosedur dalam pelayanan dibutuhkan untuk mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Dalam faktor prosedur pelayanan Pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Jambi , prosedur yang dijalankan dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Jambi sebelumnya. Prosedur yang dijalankan di ikuti secara runtun dan saling terkait satu sama lain sehingga memudahkan masyarakat dan pegawai Disdukcapil untuk menerima dan memberikan pelayanan. Kedua, faktor sosialisasi, sosialisasi yang dilakukan terkait pelayanan pembuatan e-KTP telah dilakukan secara optimal dan efektif. Sosialisasi dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dengan melibatkan para pegawai dan masyarakat Kota Jambi, dengan diadakannya sosialisasi ini diharapkan masyarakat paham bahwa e-KTP itu sangat lah penting. Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi mengatakan bahwa:

“Sebelum di luncurkan e-KTP pihak Dinas terlebih dahulu melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara online melalui Televisi, radio, maupun surat kabar dan juga sosialisasi keliling dimana petugas pelayanan e-KTP dapat mengadakan acara sosialisasi di berbagai lokasi seperti di kantor desa/kelurahan untuk memberikan informasi langsung kepada masyarakat”³⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Jambi sebelum dilakukan penerbitan e-KTP terlebih dahulu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, sosialisasi ini

³⁸Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

bertujuan agar masyarakat lebih paham dan mengerti bahwa e-KTP sangat banyak kegunaannya dan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari, jadi dengan adanya sosialisasi yang di adakan Disdukcapil tersebut diharapkan masyarakat segera mengurus e-KTP.

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP evektifitas kinerja pegawai sangatlah penting diamana kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Ewektifitas kinerja pegawai adalah faktor kritis dalam keberhasilan dan penerimaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik, termasuk pembuatan e-KTP. Penerapan nilai-nilai integritas ini juga dapat mendukung pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistem administrasi publik. Pegawai yang bekerja dalam pelayanan pembuatan e-KTP diharapkan memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Hal ini mencakup sikap yang ramah, komunikasi yang jelas, dan penanganan yang adil terhadap semua pemohon, pegawai juga harus menjunjung tinggi nilai kejujuran dan keterbukaan. Mereka harus memberikan informasi yang akurat dan tidak menyembunyikan informasi penting terkait proses pembuatan e-KTP, para pegawai juga harus mampu berkomunikasi, berkoordinasi dan berintegrasi dengan pihak-pihak terkait sehingga target yang di harapkan dapat tercapai singga efektivitas kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik. Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“kolaborasi dan koordinasi antar pegawai disini ada, salah satunya adanya kerjasama antar team dan rasa menghargai pendapat. Jika tidak begitu maka suatu pekerjaan tidak bisa berjalan sesuai yang diinginkan. Karena disini kami sistem kerjanya kejar target untuk mengejar pemilihan tahun 2024 mendatang, jadi jika kerjanya satu dua orang saja maka target yang ingin di capai dalam pembuatan e-KTP tidak tercapai makanya perlu kerja sama team”³⁹

Kolaborasi pegawai sangatlah penting dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dimana pegawai bisa bekerjasama dengan instansi lain dalam mencapai tujuan yang diharapkan dalam pelayanan pembuatan e-KTP. Seperti yang disampaikan oleh . Ibu Munazirin ,SH selaku staff penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“Dengan adanya kolaborasi pegawai dengan unit Teknis terkait contohnya seperti kerjasama dengan sekolah yang akan kami lakukan perekaman e-KTP terhadap anak umur 17 tahun keatas dengan memberikan izin perekaman langsung di sekolah, kemudian kerjasama dengan Dinas Pendidikan dengan adanya dukungan dari Dinas Pendidikan pada saat kami melakukan perekaman langsung ke sekolah, kami bisa meminta data siswa langsung ke Dinas Pendidikan untuk dilakukan perekaman e-KTP, sehingga Dinas Pendidikan bisa menyampaikan kepada sekolah terkait adanya perekaman e-KTP terhadap anak umur 17 tahun keatas”⁴⁰

Dengan adanya kolaborasi dan koordinasi yang baik sangat berdampak baik kepada masyarakat dalam pembuatan e-KTP, dimana dengan adanya kolaborasi dan koordinasi ini masyarakat lebih mudah

³⁹Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

⁴⁰Wawancara dengan Ibu Munazirin ,SH selaku staff penerbitan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

dan cepat dalam membuat e-KTP terutama masyarakat yang mengalami kesulitan untuk mengurus e-KTP dikarenakan suatu penyakit, disabilitas dan hal lainnya yang membuat tidak bisa mengurus pembuatan e-KTP. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“yah, kita saling membantu dan berkordinasi satu bidang dengan bidang lainnya terkait pelayanan pencetakan e-KTP dan selain kita melakukan pelayanan pembuatan e-KTP di kantor kita juga kelapangan melakukan pelayanan mobile ke desa atau lurah di Kota Jambi ini yang dilakukan secara rutin, kita koordinasi dengan lurah-lurah jika ada masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor untuk pembuatan e-KTP dikarenakan suatu kendala seperti penyandang disabilitas, kami akan langsung turun kelapangan untuk melakukan perekaman pembuatan e-KTP walaupun cuman satu orang kami tetap melayani, karna kasihan mereka yang sudah sakit tidak memiliki BPJS karena belum memiliki e-KTP, sehingga kita lakukan perekaman setelah itu langsung kita cetak agar yang bersangkutan bisa langsung memiliki e-KTP”⁴¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dimana para pegawai sudah melakukan kolaborasi dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkaitan dalam proses pembuatan e-KTP, sehingga memudahkan masyarakat terutama siswa yang sudah berusia 17 tahun keatas dan juga masyarakat yang mengalami kesulitan dalam pembuatan e-KTP langsung dikarenakan mengalami disabilitas, dimana dinas Disdukcapil

⁴¹Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

langsung kerja sama dengan Dinas Pendidikan dan juga lurah untuk melakukan perekamana e-KTP langsung dilapangan.

Dalam efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP komunikasi antara pegawai dan juga dengan masyarakat sanagatlah di butuhkan, komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam konteks pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa informasi tersampaikan dengan jelas, responsif, dan efektif. Pegawai harus berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan masyarakat, informasi yang relevan, termasuk aturan dan kebijakan, harus dijelaskan dengan transparan, para pegawai harus dapat memastikan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan, hal ini dapat melibatkan penggunaan teknologi, seperti situs web resmi, aplikasi, atau saluran komunikasi elektronik lainnya, masyarakat memiliki hak untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima.

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP pegawai yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebaiknya dilatih untuk berkomunikasi dengan efektif. Ini termasuk keterampilan interpersonal, empati, dan kemampuan menjelaskan informasi secara sederhana, Penting untuk merespons pertanyaan atau kebutuhan masyarakat dengan cepat keterlambatan dalam respon dapat menciptakan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan, implementasi sistem respons cepat dan jelas, baik melalui saluran online maupun offline, melalui implementasi prinsip-

prinsip ini, komunikasi antara pegawai dan masyarakat dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti halnya di sampaikan Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Yah betul, komunikasi itu sangat penting dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat, dan saya selalu menekankan kepada para pegawai dalam memberikan pelayanan harus menggunakan komunikasi yang baik dan sopan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dan sayaselalu menyampaikan kepada pegawai dalam menyampaikan informasi dan juga hal-hal berkaitan pelayanan kepada masyarakat harus disampaikan dengan baik dan juga jelas agar masyarakat paham dan mengerti karna masyarakat memiliki hak untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan pelayanan yang mereka terima”⁴²

Dengan komunikasi yang baik yang diberikan pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP diharapkan masyarakat puas atas pelayanan yang di berikan Disdukcapil Kota Jambi dalam pelayanan pembuatan e-KTP, para pegawai juga harus memberikan kesan yang baik dan ramah agar masyarakat yang dilayani puas atas apa yang disampaikan pegawai, karna dalam efektivitas kinerja pegawai kepuasan masyarakat yang dilayani adalah tujuan yang diharapkan, seperti yang disampaikan Bapak Rian selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

⁴² Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

“Yah kalau dalam hal komunikasi menurut saya sudah baik yang diberikan pegawai, dalam melayani memang harus ramah, sopan dalam menyampaikan apa-apa aja yang dibutuhkan masyarakat, ketika ada masyarakat yang bertanya harus mampu menjelaskan dan menyampaikan dengan baik terkadang ada masyarakat yang sudah dijelaskan berkali-kali tapi masih kurang paham, jadi pegawai harus sabar dalam memberikan informasi dan dapat mengarahkan dengan baik agar masyarakat itu paham, pegawai Disdukcapil Kota Jambi ini sudah memberikan pelayanan yang baik dalam komunikasi terkait pelayanan pembuatan e-KTP”⁴³

Dari hasil wawancara diatas efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan dengan baik dan semaksimal mungkin, para pegawai memberikan informasi terkait pembuatan e-KTP dengan jelas dengan komunikasi yang baik dan sopan dan memberikan kesan positif kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Maka dapat disimpulkan terkait aspek integrasi dari apa yang diuraikan diatas dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan yang diberikan di Disdukcapil Kota Jambi dalam pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan prosedur yang ada, dimana para pegawai bekerja dengan saling berkoordinasi dan kolaborasi dengan unit-unit terkait dalam pembuatan e-KTP, salah satunya dengan Dinas Pendidikan dimana para pegawai langsung kolaborasi dengan Dinas Pendidikan untuk melakukan perekaman pembuatan e-KTP langsung ke sekolah-sekolah yang ada di Kota Jambi yang dimana terdapat siswa-siswi yang sudah berusia 17 tahun namun

⁴³Wawancara dengan Bapak Rian selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

belum memiliki e-KTP. Dengan hadirnya pihak Disdukcapil ini dapat memudahkan para siswa yang sudah berusia 17 tahun dalam pembuatan e-KTP. Dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Kota Jambi para pegawai juga berkoordinasi satu sama lain antara pegawai, para pegawai juga memberikan informasi terkait pembuatan e-KTP dengan jelas kepada masyarakat, dengan begitu masyarakat puas atas pelayanan yang diberikan para pegawai, sehingga efektivitas kinerja pegawai dalam pembuatan e-KTP pada Disdukcapil Kota Jambi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada.

3.1.3. Adaptasi

Menurut Ducan Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan prosedur standar operasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan, dan (2) sarana dan prasarana.

Berdasarkan faktor yang telah disebutkan peneliti bermaksud untuk menggunakannya sebagai tolak ukur Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Kinerja pegawai dikatakan efektif jika terjadi peningkatan kemampuan, dalam penelitian ini berarti terjadi peningkatan jumlah pembuatan e-KTP, sedangkan tolak ukur lainnya adalah adanya sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pembuatan e-KTP. Dalam hal ini para pegawai harus bisa beradaptasi dengan situasi atau keadaan jika terjadi perubahan, Seperti halnya di sampaikan Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Pada umumnya kinerja pegawai pada perubahan regulasi atau kebijakan terkait pelayanan e-KTP Disdukcapil sudah baik, walaupun disana sini masih terdapatkekurangan,namun kami selalu berupaya untuk memperbaiki. Saya selaku kepala dinas selalu mengadakan evaluasi rutin yang kami adakan setiap bulan untuk menindaklanjuti apabila ada keluhan dari masyarakat, sehingga bisa diperbaiki untuk kedepannya serta juga mengevaluasi kinerja pegawai terutama dalam hal pemeberian pelayanan, karena tugas utama pada pemerintah Disdukcapil Kota Jambi adalah memeberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat”⁴⁴

Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sering terjadi perubahan baik dalam system pelayanan atau kebijakan maupun dalam pembuatan e-KTP, seperti yang disampikan kepada Disdukcapil Kota Jambi, namun walapun dengan adanya perubahan tersebut para pegawai tetap mampu memberikan pelayanannya yang

⁴⁴Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

terbaik, para pegawai sudah terlatih dalam mengatasi perubahan kebijakan pelayanan yang ada.

Adaptasi kinerja pegawai dalam pelayanan merupakan suatu proses di mana para pegawai mengubah atau menyesuaikan cara mereka bekerja agar dapat memenuhi tuntutan yang terus berkembang di lingkungan kerja mereka. Pada konteks pelayanan, adaptasi kinerja pegawai biasanya mencakup berbagai aspek, termasuk perubahan dalam proses kerja, peningkatan keterampilan interpersonal, dan respons terhadap perubahan kebijakan atau kebutuhan pelanggan. Pegawai perlu memahami perubahan dan tantangan yang dihadapi dalam konteks pelayanan. Ini mungkin mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan yang berkembang, perubahan regulasi, atau adopsi teknologi baru dalam penyediaan pelayanan. Pegawai perlu memahami perubahan dan tantangan yang dihadapi dalam konteks pelayanan, ini mungkin mencakup pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan yang berkembang, perubahan regulasi, atau adopsi teknologi baru dalam penyediaan pelayanan. Adaptasi kinerja membutuhkan peningkatan keterampilan. Pegawai perlu mengembangkan keterampilan baru atau meningkatkan keterampilan yang sudah dimiliki agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Ini bisa melibatkan pelatihan dan pengembangan, baik dalam hal keterampilan teknis maupun interpersonal. Pegawai perlu menjadi fleksibel dan terbuka terhadap perubahan, Ini mencakup kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan

perubahan kebijakan, prosedur, atau tuntutan pekerjaan yang baru. Seperti halnya yang disampaikan Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP mengatakan bahwa:

“ Kami para pegawai sudah berusaha untuk mengikuti perubahan regulasi dan kebijakan terkait penerbitan e-KTP sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan dan selalu memberikan penjelasan kepada masyarakat yang kurang paham mekanisme penerbitan e-KTP yang ada di kanto Disdukcapil Kota Jambi jika ada perubahan”⁴⁵

Para pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP selalu mengikuti perubahan-perubahan kebijakan pelayanan, sehingga para pegawai mampu memberikan pelayanan dengan baik walaupun dengan adanya perubahan tersebut, para pegawai tetap mengikuti prosedur yang ada di Disdukcapil Kota Jambi dalam pelayanan yang akan mereka berikan kepada masyarakat sehingga masyarakat tetap merasakan kepuasan pelayanan yang para pegawai berikan. Salah satu perubahan pelayan yang paling dirasakan para pegawai yaitu pada saat pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 telah membawa dampak besar pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dunia kerja dan pelayanan, Selama periode pandemi COVID-19, banyak organisasi dan layanan publik, termasuk layanan pembuatan e-KTP , mengalami perubahan signifikan dalam

⁴⁵Wawancara dengan Bapak Ahmad Nazmi, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

kinerja pegawai dan cara operasional mereka. Selama pandemi banyak perubahan kebijakan dan prosedur pelayan pembuatan e-KTP, salah satunya peraturan protocol kesehatan dimana pegawai harus beradaptasi dengan tata letak kantor yang disesuaikan untuk mematuhi protokol kesehatan, seperti jarak sosial dan pembatasan jumlah orang di suatu tempat. Penggunaan masker, face shield, dan alat pelindung diri lainnya menjadi wajib, pegawai perlu terbiasa dan beradaptasi dengan pemakaian APD ini sehari-hari.

Dengan adanya pandemi COVID-19 ini para pegawai diwajibkan memberikan pelayanan secara online dalam pembuatan e-KTP untuk mengurangi kontak fisik, banyak pelayanan pembuatan e-KTP memperkenalkan atau meningkatkan proses pendaftaran online pegawai perlu beradaptasi dengan penggunaan platform online untuk menerima dokumen, data, dan informasi dari pemohon. Masyarakat dalam pengurusan e-KT mungkin diwawancarai secara virtual, ini menuntut pegawai untuk memahami dan menggunakan alat komunikasi online dengan baik. Para pegawai juga harus beradaptasi dengan sistem kinerja yang fleksibel dimana pegawai mungkin bekerja dari rumah, terutama untuk pekerjaan administratif atau non-fisik, ini memerlukan penyesuaian dalam manajemen waktu dan kemandirian kerja. Seperti halnya di sampaikan Bapak Drs. Nirwan, ME selaku Kepala Dinas Disdukcapil Kota Jambi yang mengatakan bahwa:

“Selama pandemi memang sangat berpengaruh besar dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi, dimana banyak aturan atau kebijakan dan prosedur baru yang harus di pahami dengan cepat oleh pegawai dalam proses pembuatan e-KTP, salah satunya mengurungi interaksi dengan masyarakat, tetapi kami selalau berinovasi dalam memberikan pelayan pembuatan e-KTP untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan e-KTP, kami menerapkan sisteam online, dimana dalam pengurusan data dan perekam dapat dilakukan dengan mengakses aplikasi Sipaduko, dimana aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam pengurusan e-KTP tanpa harus hadir langsung ke kantor Disdukcapil dan juga menghindari dari tindakan pungli/calo. Jadi masyarakat dapat langsung mengakses aplikasi tersebut dan akan dibantu admin dalam memberikan petunjuk pengurusan e-KTP, hal ini kami lakukan agar target dalam pembuatan e-KTP dapat tercapai”⁴⁶

Selama pandemi COVID-19 memang sebuah tantangan yang cukup berat bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan, namun Disdukcapil selalu berinovasi dalam pelayanan pembuatan e-KTP, para pegawai dapat beradaptasi dengan perubahan sisteam pelayanan dimana para pegawai mampu memberikan layanan melalui online , hal ini membuktikan bahwa para pegawai yang ada di Disdukcapil Kota Jambi sudah dibekali dengan pengetahuan dan juga skli dalam memberikan pelayanan kepada masyrakat.

Dengan sistem yang diterapkan Disdukcapil Kota Jambi dalam pelayanan diharapkan masyarakat merasa puas dan lebih membantu masyarakat dan memudahkan dalam pengurusan e-KTP, dengan adanya

⁴⁶Wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan, ME , selaku Kepala Dinas , dilakukan pada selasa, 10 Oktober 2023

perubahan dalam pelayanan mungkin membutuhkan waktu yang lama dalam beradaptasi baik para pegawai maupun masyarakat. Masyarakat juga diharapkan mampu mengikuti dan memahami sistem pelayanan yang diberikan para pegawai, masyarakat juga harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dalam pengurusan pembuatan e-KTP. Seperti yang disampaikan Bapak Rian selaku masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Dalam memberikan pelayanan para pegawai dihadapkan dengan adanya perubahan sistem pelayanan, misalnya pada masa pandemi COVID- 19 sistem pelayanan dalam pembuatan e-KTP banyak berubah, namun para pegawai mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut, begitu juga kami masyarakat harus dapat beradaptasi dengan situasi tersebut”⁴⁷

Dalam memberikan pelayanan para pegawai dihadapkan dengan perubahan dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP, para pegawai harus dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut, para pegawai juga harus dapat melayani masyarakat dalam situasi apapun karena sudah menjadi kewajiban. Maka dapat disimpulkan terkait aspek adaptasi dari apa yang diuraikan diatas bahwa kinerja pegawai sudah berjalan dengan baik, para pegawai mampu beradaptasi dengan perubahan dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dalam situasi COVID-19 dimana aktifitas pelayanan sangat terbatas dikarenakan harus mengikuti protocol kesehatan, namun para pegawai mampu berinovasi

⁴⁷Wawancara dengan Bapak Rian selaku masyarakat yang sedang melakukan pengurusan e-KTP, dilakukan pada Selasa, 10 Oktober 2023

dalam pelayanan pembuatan e-KTP, salah satunya dengan memberikan pelayanan secara online, masyarakat dapat mengurus pembuatan e-KTP melalui online dengan mengakses aplikasi Sipaduko, dengan cara tersebut pelayanan pembuatan e-KTP tidak terganggu walaupun dalam situasi COVID-19.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari kualitas dan kemampuan kinerja pegawai. Jika kualitas dan kemampuan kinerja pegawai baik, maka pelayanan akan berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan. Efektivitas kinerja pegawai dapat di ukur dengan dua indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Efektifitas kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sejauh ini masih kurang efektif hal ini dapat dibuktikan dari jumlah masyarakat yang sudah memiliki dan belum memiliki E-KTP, dimana pada tahun 2021 jumlah masyarakat yang belum memiliki E-KTP sebanyak 1.586, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 9.324, hal ini membuktikan masih ada kendala dan juga faktor yang menjadi hambatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pembuatan E-KTP, terbukti juga pada tahun 2023 yang dimana target yang harus di capai sebanyak 120rb keping E-KTP namun sampai sejauh ini masih sekitar 20rb lebih keping E-KTP yang dapat di cetak.

2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP ada beberapa faktor yang harus di perhatikan dan dilengkapi, salah satunya SOP yang ada , SOP dalam pelayanan sangat lah berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan, selain SOP ada juga sarana prasarana yang perlu di lengkapi agar dalam memberikan pelayanan dapat berjalan secara efektif.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran, yaitu:

1. Bagi Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas dan kemampuan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dan selalu mengikuti SOP yang ada agar pelayanan pembuatan E-KTP dapat berjalan secara efektif.
2. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan selalu memperhatikan kinerja pegawai apakah sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada dan juga selalu memperhatikan sarana prasarana yang ada agar para pegawai selalu merasa nyaman dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan para pegawai

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press : 2017), hlmn 2.

Hardyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

Siregar, A.M. (2014) *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil*. (Jurnal Administrasi Publik)

Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Richard M. Streers, *efektivitas Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), Hlm.53.

Robbins, Stephen, *Teori Organisasi Struktur, Desain & Aplikasi*, (Jakarta: Arcan: 1994), hal. 111.

S.P. Siagian, “*Manajemen*” Yogyakarta: Liberty, 1978, hal. 77

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung. Penerbit Alfabeta. 2017). Hal 218.

JURNAL DAN SKRIPSI

Bachri, Bachtiar S. “*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*.” *Teknologi Pendidikan* 10 (2010): 46–62.

Dr. Wahidmurni, M.Pd , *PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang : 2017)

Iriyana dan Risti Kawasati, *Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*, (Sorong) Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), 2018

Karina Arfany Arfah(2019) *efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada kantor urusan agama(KUA) kecamatan biak kota “Gema Kampus”IISIP YAPIS Biak”*

Made Yoga Putra, Nigraha & Hwihanus. “No TitleÉ? __.” *Ekp* 13, no. 3 (2015): 1576–80.

Madjid, La. “Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne.” *Jurnal Ilmiah Administrasi* 8, no. 2 (2017): 130–40.

Muhammad Aris, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan. Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Governance And Politics(JPG)* Hlm : 4

Putri, Yurike Lestari (2021) *KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA JAMBI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP.*

Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif.” *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

Suleman, S. (2019). *Kualitas pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten halmahera selatan. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 1-13.

Yayat, Rukayat. “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping.*” *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*

(JIMIA), no. 2 (2017): 56–65.

Zulkarnain, I., & Maghfira, A. Z. (2021). *Keterbukaan Informasi Publik Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi: Public Information Disclosure in Population Administration Services at the Jambi City Population and Civil Registry Office. Mendapo: Journal of Administrative Law*, 2(3), 63-79.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia , Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Republik Indonesia , Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 2.

Republik Indonesia , Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1.

Kota Jambi, Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 5 ayat (1)

Situs

<https://disdukcapil.jambikota.go.id/>

LAMPIRAN

Draf Pertanyaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

1. Se jauh mana pegawai dapat menyelesaikan proses penerbitan e-KTP sesuai dengan target waktu yang ditetapkan?
2. Berapa persen jumlah e-KTP yang berhasil diterbitkan oleh pegawai dengan data yang akurat dan lengkap?
3. Se jauh mana pegawai mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan unit terkait dalam proses penerbitan e-KTP?
4. Apakah pegawai dapat melakukan kolaborasi yang efektif dengan unit teknis terkait untuk memperoleh data yang valid dan up-to-date?
5. Se berapa baik pegawai mampu mengikuti perubahan regulasi dan kebijakan terkait penerbitan e-KTP?
6. Apakah pegawai memiliki kemampuan untuk menggunakan teknologi terbaru dan memanfaatkannya dalam proses penerbitan e-KTP?
7. Se jauh mana kinerja pegawai dalam memberikan layanan e-KTP telah mencapai target yang ditetapkan dalam hal jumlah pelayanan yang dilakukan per bulan?
8. Apakah jumlah permohonan e-KTP yang berhasil diproses oleh pegawai sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan oleh instansi terkait?

9. Bagaimana tingkat keberhasilan pegawai dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terkait layanan e-KTP, seperti waktu penyelesaian, akurasi data, dan tingkat kepuasan pelanggan?
10. Sejauh mana kolaborasi dan koordinasi antar pegawai dalam memberikan layanan e-KTP terintegrasi dengan baik untuk memastikan kelancaran proses dan kepuasan pelanggan?
11. Bagaimana pegawai bekerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam memastikan kelengkapan data dan koordinasi yang baik dalam pelayanan e-KTP?
12. Apakah terdapat sistem komunikasi dan pertukaran informasi yang efektif diantara pegawai yang terlibat dalam memberikan layanan e-KTP untuk mendukung integrasi yang baik dan pengambilan keputusan yang tepat waktu?
13. Bagaimana pegawai merespon perubahan regulasi atau kebijakan terkait pelayanan e-KTP dan sejauh mana mereka mampu mengadaptasi proses kerja mereka sesuai dengan perubahan tersebut?
14. Apakah pegawai mampu mengatasi tantangan atau kendala yang muncul selama proses pelayanan e-KTP, seperti masalah teknis atau peningkatan volume permohonan, dengan melakukan perubahan atau penyesuaian yang diperlukan?

Draf Wawancara Dengan Masyarakat

1. Bagaimana pandangan masyarakat terkait efektivitas kinerja pegawai dalam pembuatan e-KTP pada kantor dinas ini?
2. Apakah menurut Anda pelayanan pembuatan e-KTP oleh pegawai sudah cukup efisien dan tepat waktu?
3. Bagaimana pengalaman Anda atau orang-orang disekitar dalam proses pembuatan e-KTP, terutama terkait dengan kecepatan pelayanan pegawai?
4. Apakah ada kendala atau masalah yang sering dihadapi masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP, dan bagaimana tanggapan atau penanganan dari pihak pegawai?
5. Apakah masyarakat merasa bahwa pegawai yang terlibat dalam pembuatan e-KTP memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan pelayanan yang baik?
6. Apakah menurut masyarakat, terdapat inovasi atau perbaikan yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pembuatan e-KTP?

Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Agung Hidayat, S.STP selaku Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk



Wawancara bersama Bapak Ahmad Narzim, S.S selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Penerbitan e-KTP



Wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pencetakan e-KTP

CURICULUM VITAE

1. Nama : Ade Ray Haloho
2. NIM : H1A119061
3. Tempat dan tanggal lahir : Bunga- Bunga, 20 Juni 2000
4. Jenis kelamin : Laki-laki
5. Agama : Kristen Protestan
6. Status Pernikahan : Belum menikah
7. Warga Negara : Indonesia
8. Alamat : Bunga-Bunga, Togu Domu Nauli, Kec, Dolok
Pardamean, Kab. Simalungun , Sumatra Utara
9. No Telepon : 082267040734
10. E-mail : aderayhaloho6@gmail.com
11. Pendidikan Forma



Periode (Tahun)	Sekola/Institute/Universitas	Jurusan/Prodi	Jenjang Pendidikan
2006-2012	SD N 003 Tigaras		6 TAHUN
2012-2015	SMP N 1 Sipintu Angin		3 TAHUN
2015-2018	SMA SWT Yayasan Pendidikan Teladan	IPS	3 TAHUN