

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 di wilayah 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-ktip 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 prasarana 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 terintegrasi 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 pendudukan 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	Waldjinah, 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 kuisioner 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 kuisioner, 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 memberikan 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 hukum 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

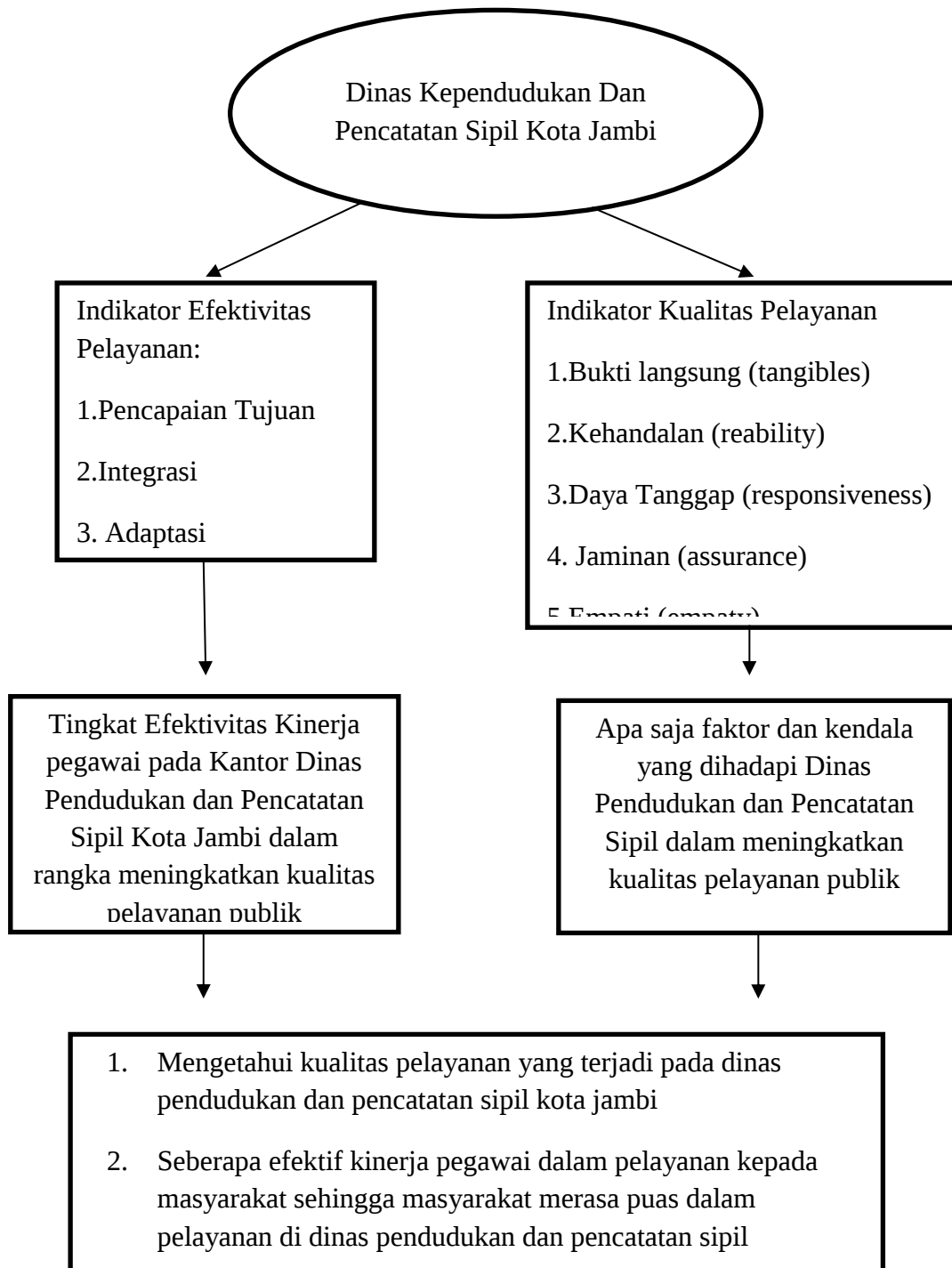
Dalam melakukan layanan yang diselenggarakan pelayan perlu biaya tariff namun dalam ketidakjelasn biaya kerap menimbulkan masalah. Artinya, untuk mencegah terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara

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

¹⁸ Robbins, Sthepen, *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.