

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN
PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAMBI**

SKRIPSI

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



Oleh:

PUTRI MUTIARA NERY

NIM : H1A118007

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
JURUSAN ILMU POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS JAMBI
JAMBI
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

Nama : Putri Mutiara Nery
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
NIM : H1A118007

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing 1 dan Dosen Pembimbing 2
untuk diujikan dalam Sidang Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Hukum Universitas Jambi

Jambi, 20 November 2023

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Makmun Wahid, S.IP., M.A.
NIP. 199012312019031017

Michael Lega, S.IP., M.I.P.
NIP. 19920413201903101

LEMBAR PENGESAHAN**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi)

Nama : Putri Mutiara Nery
NIM : H1A118007
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Hukum

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

Jambi, 22 Desember 2023

Dewan Penguji Sidang Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	M. Yusuf, S.Sos., M.Si.,	Penguji Ketua	1.
2.	Makmun Wahid, S.IP., M.A.	Pembimbing Ketua	2.
3.	Michael Lega, S.IP., M.I.P.	Pembimbing Anggota	3.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Dr. Usman, S.H., MH.

NIP 196405031990031004

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

Kedua orang tuaku, Papa dan Mama

Teman-teman seperjuangan

Almamater tercinta

Dan terima kasih kepada Pembimbing Skripsi serta para Dosen

LEMBAR MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS: Al-Insyirah 6-8)

“Jika kamu berbuat baik kepada orang lain (berarti) kamu berbuat baik pada dirimu sendiri”

(QS: Al-Isra' 7)

SURAT PERNYATAAN

Nama : Putri Mutiara Nery
NIM : H1A118007
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul : Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Alamat : Jl. Let. Muda M. Taher RT.04 Kota Jambi
No. HP : 082178373577

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan 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 sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, 20 Desember 2023
Yang Membuat Pernyataan

Putri Mutiara Nery

NIM H1A118007

ABSTRACT

The Jambi City Population and Civil Registration Service is one of the agencies that provides public services to the community. As time goes by, developments in technology, information and communication cannot be avoided. Previously conventional public services are now electronic-based. As a program, it is interesting to see how the implementation of e-government-based bureaucratic reform has an impact and the factors that determine its maturity. This research aims to discuss the analysis of the implementation of e-government-based bureaucratic reform in public services in the field of population administration at the Jambi City Population and Civil Registration Service. This type of research is qualitative descriptive research. The type of data used is primary data in the form of interviews with research informants and secondary data obtained from reports or official documents. Data collection was carried out by observation, interviews and documentation. The data analysis used is descriptive analysis using interpretation of the data, facts and information obtained. The results of this research show that the Jambi City Population and Civil Registration Service in implementing e-government shows that there have been real efforts related to pursuing e-government. However, this has not been done optimally and is far from the priority scale. This is because several inhibiting factors are still found, including the lack of socialization of the use of the Sipaduko application carried out by the Jambi City Population and Civil Registration Service to the community and the limited human resources of the apparatus within the scope of the Jambi City Population and Civil Registration Service. In the future, the Jambi City Population and Civil Registration Service will continue to strive to improve the quality of e-government-based public services in the field of population administration and civil registration even better.

Keywords: *beraucracy reform, electronic government, public service.*

INTISARI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merupakan salah satu instansi yang memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi tidak dapat dihindarkan. Pelayanan publik yang sebelumnya konvensional sekarang berbasis elektronik. Sebagai sebuah program, menarik untuk melihat bagaimana penerapan reformasi birokrasi berbasis *e-government* memberikan dampak dan faktor-faktor yang menentukan kematangannya. Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai analisis penerapan reformasi birokrasi berbasis *e-government* dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang merupakan hasil wawancara dengan informan penelitian dan data sekunder didapatkan dari laporan atau dokumen-dokumen resmi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif menggunakan interpretasi data-data, fakta dan informasi yang diperoleh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam penerapan *e-government* terlihat sudah adanya usaha nyata terkait mengupayakan *e-goverment* tersebut. Namun hal tersebut belum dilakukan secara maksimal dan jauh dari skala prioritas. Hal ini dikarenakan masih ditemui beberapa faktor penghambat antara lain yaitu kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi Sipaduko yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi terhadap masyarakat dan terbatasnya sumber daya manusia aparatur pada lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Kedepannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi akan terus mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government* bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan lebih baik lagi.

Kata Kunci: reformasi birokrasi, *e-government*, pelayanan publik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan atas junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW.

Penulisan Skripsi merupakan salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Hukum Universitas Jambi. Dalam perjalanan menyelesaikan Skripsi ini, penulis telah menerima bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bantuan moril maupun materiil. Atas dasar demikian, penulis menghaturkan terima kasih atas kontribusi besar dari Bapak Makmun Wahid, S.IP., M.A. dan Bapak Michael Lega, S.IP., M.I.P. yang telah membimbing, mengoreksi dan memberi masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. H. Sutrisno, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Jambi .
2. Bapak Dr. Usman, SH., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi.
3. Wakil Dekan I, Wakil Dekan II, dan Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jambi.

4. Bapak Dr. Arfa'I, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jambi.
5. Bapak M. Yusuf, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Makmun Wahid, S.IP., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.
7. Para dosen dan pegawai di Fakultas Hukum Universitas Jambi.
8. Teristimewa untuk kedua orangtua saya, papa saya, M. Hery, SH., dan mama saya Neli Sari Pulungan, SH., yang telah memberikan kasih dan sayangnya, juga dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa seperjuangan Ilmu Pemerintahan 2018.
10. Terakhir untuk, Giffari Alif Etrinanda, S.H., yang telah banyak membantu dan memberikan *support* selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih penulis sampaikan secara khusus kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan segala daya dan upaya agar penulis dapat menempuh dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jambi. Dan juga kepada keluarga besar penulis, terima kasih atas bantuannya selama ini. Tidak pula penulis lupakan kontribusi teman-teman seangkatan sesama mahasiswa atas kebersamaan kita selama ini. Semoga Allah SWT dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama ini. Aamiin...

Jambi, 30 November 2022

Penulis

Putri Mutiara Nery

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Landasan Teori.....	11
1.6 Kerangka Pikir	27
1.7 Metode Penelitian.....	28
1.7.1 Jenis Penelitian.....	28
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	29
1.7.3 Fokus Penelitian	29
1.7.4 Sumber Data.....	31
1.7.5 Teknik Penentuan Informan.....	31
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	32
1.7.7 Teknik Analisis Data.....	33
1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi	35

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Jambi	37
2.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.....	38

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian.....	45
3.2 Analisis dan Interpretasi Data.....	52

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Reformasi birokrasi merupakan inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk melaksanakan tata pemerintahan yang baik dan melakukan reformasi pada sistem pemerintahan khususnya dari segi kelembagaan dan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan efektivitas secara keseluruhan. Melalui reformasi birokrasi ini, tujuannya adalah untuk mencapai pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat terhadap pemerintahan yang efektif, transparan, dan bebas korupsi. Reformasi birokrasi ini didorong oleh aspirasi masyarakat agar Indonesia maju dan bersaing dalam tingkat global yang penuh tantangan. Hal ini juga berupaya untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Sumber daya manusia aparatur pemerintah semakin mengalami peningkatan profesionalisme, seiring dengan peningkatan pola pikir dan budaya yang mendorong integritas dan kinerja yang lebih baik.¹

Secara konsep birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang profesional, yaitu birokrasi yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan, aspiratif, bertanggung jawab, tidak memihak, dan konsisten dalam menjalankan aktivitasnya selalu dilandasi etika. Profesionalisme birokrasi ini berkaitan dengan kecakapan yang dihubungkan dengan derajat kemajuan ilmu pengetahuan dan

¹ Peraturan Presiden No.81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

teknologi, khususnya keterampilan memanfaatkan sumber daya teknologi masa kini.

Tujuan utama reformasi birokrasi adalah untuk menumbuhkan dan membentuk karakteristik dan perilaku pejabat pemerintah dengan menekankan kualitas seperti integritas, produktivitas, bertanggungjawab, dan kapasitas untuk memberikan pelayanan yang luar biasa. Sedangkan tujuan utama reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang bersih, efisien, efektif, produktif, transparan, melayani masyarakat, dan bertanggung jawab.²

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 menjelaskan tujuan reformasi birokrasi, sebagai berikut: (1) mewujudkan birokrasi yang transparan dan bertanggung jawab, (2) menjamin efektivitas dan efisiensi birokrasi, (3) mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hasil yang diharapkan dari reformasi birokrasi pelayanan publik mencakup tiga tujuan utama: (1) meningkatkan pemantauan dan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan publik, (2) meningkatnya kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, (3) meningkatnya kinerja profesionalisme pegawai.³

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi berpedoman pada *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

a.a Tujuan untuk periode lima tahun awal (2010-2014)

² Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo. hlm 64

³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015

Tujuan utama reformasi birokrasi pada periode lima tahun awal adalah untuk menyempurnakan birokrasi pemerintah dengan tujuan mewujudkan pemerintahan yang transparan dan bebas korupsi, meningkatkan standar pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatkan kapasitas dan tanggung jawab dari kinerja birokrasi.

a.b Tujuan periode lima tahun kedua (2015-2019)

Selanjutnya pada periode lima tahun kedua akan dilanjutkan upaya penyelesaian yang belum berhasil diselesaikan pada lima tahun pertama serta implementasi *outcome* yang telah dicapai.

a.c Tujuan periode lima tahun ketiga (2020-2024)

Pada periode lima tahun ketiga, reformasi birokrasi difokuskan pada peningkatan kapasitas birokrasi untuk mencapai pemerintahan kelas dunia sebagai kelanjutan dari reformasi birokrasi yang dilaksanakan pada lima tahun kedua.

Saat ini Reformasi Birokrasi sudah memasuki tahap ketiga atau terakhir dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Pada tahap penutup ini, Reformasi Birokrasi bertujuan untuk menghasilkan budaya birokrasi yang unggul berkelas dunia (*world class bureaucracy*) yang ditandai dengan sejumlah hal, termasuk peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan efektivitas dan efisiensi. Tujuan utama reformasi birokrasi adalah mewujudkan pemerintahan yang transparan, bertanggung jawab, dan kompeten melayani masyarakat secara efektif dan efisien tanpa terlibat dalam praktik korupsi seperti Korupsi Kolusi dan

Nepotisme (KKN). Tujuan ini tercermin dalam tiga sasaran utama program Reformasi Birokrasi.⁴

Seiring berjalannya waktu kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tidak bisa dihindarkan. Namun di Indonesia sendiri belum dapat dimanfaatkan dengan baik dalam kegiatan pembangunan khususnya pada pelayanan publik. Pada pembangunan daerah dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah belum tersedianya kemampuan sumber daya manusia dari aparatur pemerintahan yang baik. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintahan menjadi salah satu gambaran buruk pemerintahan ditengah masyarakat. Masyarakat selalu mengeluh akan pelayanan publik yang diterima karena terhalang beberapa kendala atau hambatan yang dihadapi sehingga menjadi pokok permasalahan. Pemerintah di tuntutan untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government* yang berkualitas. Maka dari itu salah satu upaya yang menjadi bagian dalam melaksanakan reformasi birokrasi adalah melalui *e-government*. *E-government* adalah salah satu penunjang instrumen untuk mendukung adanya reformasi birokrasi.

E-government merupakan upaya mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada teknologi eletronik. Optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi digunakan untuk menyusun sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan. *E-Goverment* mengacu pada penggunaan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyampaikan informasi dan layanan kepada warganya, dalam kegiatan

⁴ Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi No.25 Tahun 2020

administrasi dan yang berkaitan dengan urusan pemerintahan. *E-government* dalam pelayanan publik sebagai upaya perubahan sistem tatanan dalam melakukan reformasi birokrasi yang lebih terbuka, maju dan bijak dalam menggunakan teknologi informasi yang terbaru. Pemanfaatan dan pengembangan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan pemerintah melalui sarana elektronik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan daya saing dalam skala global.

Melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan untuk mewujudkan bentuk manajemen dan proses kerja dalam organisasi pemerintah khususnya mereka yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga dapat mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan. Penerapan konsep *e-government* merupakan upaya kolaboratif yang tidak hanya melibatkan pemerintah namun juga keterlibatan dari masyarakat.⁵

Maka diperlukannya untuk melakukan reformasi birokrasi melalui *e-government* karena reformasi birokrasi adalah pilar dalam perubahan pembangunan kehidupan negara. Untuk dapat menikmati berjalannya reformasi birokrasi melalui *e-government* diperlukannya dukungan dan kerjasama dari masyarakat dan juga penyelenggara pemerintahan agar terciptanya hubungan timbal balik yang positif. *E-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi

⁵ Mulyono Yalia. (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government. Agenda Observasi*. Bandung, hlm 65.

digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan publik dalam kegiatan pemerintahan.

Salah satu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk menyelenggarakan layanan berbasis aplikasi yang bernama Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi yang disingkat menjadi SIPADUKO di masa pandemi *Covid-19*. Penelitian ini menjadi penting dilakukan karena bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi reformasi birokrasi melalui *e-government* ini telah berjalan dengan baik atau belum, dan untuk mengetahui faktor apa yang paling mempengaruhi tingkat keberhasilan pemanfaatan *e-government* dilingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi demi terciptanya reformasi birokrasi melalui *e-government* yang baik.

Berdasarkan *Dinamika Jambi* 21 Juli 2020, salah satu warga Kota Jambi mengeluh akan banyaknya persyaratan pembuatan E-KTP yang terasa sangat membebani dan berbelit-belit yang menyebabkan warga pun mengeluh dan malas untuk mengurus E-KTP serta masyarakat meminta agar pihak instansi dapat menjelaskan dan mempublikasikan kepada masyarakat luas tentang persyaratan pembuatan E-KTP.⁶

Berdasarkan laporan hasil evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

⁶ Redaksi *Dinamika Jambi*, *Bebani Syarat Pembuatan KTP-El Baru, Masyarakat Ogah Urus KTP*, <https://dinamikajambi.com/bebani-syarat-pembuatan-ktp-el-baru-masyarakat-ogah-urus-ktp/>. (Diakses 11 Juni 2022 19.05)

Tahun 2020 merupakan hasil penilaian atas fakta objektif instansi pemerintah dalam melaksanakan program Reformasi Birokrasi sesuai dengan kriteria khusus komponen yang berada pada Lembar Kerja Evaluasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, penilaian yang dilakukan secara *self-assessment* mencakup area pengungkit yang meliputi Aspek Pemenuhan dan Aspek *Reform*. Kategori pengungkit ini masuk dalam delapan area perubahan Reformasi Birokrasi yaitu, manajemen perubahan, deregulasi kebijakan, penataan organisasi, penataan tatalaksana, penataan SDM aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil indeks Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2020 sebesar 81,90 kategori A (Sangat Baik).⁷

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sabino Mariano menunjukan bahwa saat ini banyak instansi pemerintah di Kabupaten Sidoarjo yang berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan jaringan komunikasi dan informasi. Analisa peneliti terhadap hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar situs pemerintah daerah masuk dalam kategori level satu (persiapan), dan hanya sedikit yang masuk ke level dua (pematangan). Tingkat tiga (stabilisasi) dan tingkat empat (pemanfaatan) diwakili oleh sejumlah kecil lokasi. Tujuan yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government* di Indonesia belum tercapai.

⁷ Inspektorat Kota Jambi, PMPRB Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kota Jambi Tahun Anggaran 2021.

Berdasarkan temuan percakapan dan analisis data yang menggunakan metodologi yang berfokus pada faktor-faktor kunci keberhasilan penerapan *e-government*, terbukti bahwa proyek-proyek tersebut belum menunjukkan arah yang jelas menuju pengembangan sistem *e-government* yang efektif.⁸

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Juliarso menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitiannya, mengalami kemajuan yang signifikan. Hal ini terlihat dari pemanfaatan berbagai perangkat lunak aplikasi pada website www.ciamiskab.go.id dan sistem informasi lainnya, yang efektif mendukung tugas perkantoran dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapannya terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dan keahlian yang diperlukan untuk mengoperasikan dan mengelolanya. Oleh karena itu, untuk menyempurnakan pengelolaan *e-government*, diberikan saran untuk meningkatkan kompetensi aparatur dalam menangani aplikasi dan mengintegrasikan sistem informasi dalam pengelolaan *e-government*, sehingga meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.⁹

Berdasarkan dari dua sumber referensi penelitian terdahulu diatas maka menjelaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yang relevan yang sama-sama berkaitan dalam hal reformasi birokrasi dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Dari beberapa penelitian terdahulu diatas lebih mengkaji

⁸ Sabino Mariano. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. hlm 14.

⁹ Ahmad Juliarso. (2019). *Analisis Implementasi E-government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. Vol.10 No. 1

implementasi pelayanan publik berbasis *online* dan sarana prasarana. Perbedaan dari penelitian lainnya yaitu penelitian yang dilakukan penulis ini lebih menekankan pada reformasi birokrasi yang berbasis elektronik atau *e-government* melalui aplikasi SIPADUKO. Penelitian yang penulis lakukan tidak hanya menekankan pada upaya reformasi birokrasinya saja tetapi lebih fokus menekankan pada penerapan sistem *e-government* yang memberikan dampak bagi kematangan reformasi birokrasi dan faktor apa yang paling menentukan bagi kematangan reformasi birokrasi melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Dari uraian yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik menuangkan kedalam penelitian berbentuk skripsi dengan judul: **“Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *e-government* memberikan dampak bagi kematangan reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Faktor apa yang paling menentukan bagi kematangan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diberikan, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan *e-government* memberikan dampak bagi kematangan reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang paling menentukan bagi kematangan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi kemajuan literatur ilmiah khususnya di bidang reformasi birokrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dan berfungsi sebagai referensi bagi para peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa. Dengan demikian, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang reformasi birokrasi dalam konteks *e-government* dan menyempurnakan kajian dan gagasan yang sudah ada.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan penilaian terhadap upaya Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Jambi dalam menyelenggarakan atau melakukan reformasi birokrasi melalui *e-government*.

- b. Sebagai masukan Pemerintah Kota Jambi khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan terkait program yang direncanakan, yaitu reformasi birokrasi melalui *e-government* dalam pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian ini akan memberikan wawasan mengenai kualitas tentang reformasi birokrasi melalui *e-government* yang dilaksanakan oleh para aparatur pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi pada umumnya dipahami sebagai suatu sistem atau organisasi yang terdiri dari pejabat-pejabat pemerintah. Sebuah kerajaan yang diperintah oleh raja yang merupakan birokrat dari organisasi modern. Hal ini menunjukkan indikasi adanya seseorang yang memiliki kewenangan yang jelas dan spesifik dalam wilayah yurisdiksi resmi tertentu. Dalam yurisdiksi hukum ini, seseorang memiliki kewajiban dan tanggung jawab yang ditentukan yang menggambarkan batas-batas yurisdiksi kewenangannya.¹⁰

Indikasi dari pudarnya kerajaan pejabat ini yaitu melakukan gerakan reformasi dalam birokrasi pemerintah antara lain berupaya mengubah sikap

¹⁰ Miftah Thoha. (2014). *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. hlm 2.

keterbukaan para pelakunya. Adalah hampir tidak mungkin melakukan perubahan dan pembaharuan prosedur dan aliran kerja menjadi lancar, melaksanakan pembaharuan pelayanan kepada masyarakat agar lebih responsif, dan melakukan perubahan struktur birokrasi supaya dapat bersaing akan tetapi menghalangi orang-orangnya untuk berkembang.¹¹ Biasanya, reformasi dan kelembagaan birokrasi melibatkan reformasi bentuk dari suatu susunan birokrasi pemerintah, serta reformasi tata nilai, tata sistem, dan tata perilaku dari sumber daya manusianya.¹²

Reformasi birokrasi merupakan upaya yang metodis, terpadu dan komprehensif dengan mencapai tata pemerintahan yang baik, tata kelola pemerintahan yang baik, dan tata kelola perusahaan yang baik. Reformasi birokrasi berfokus pada penerapan perubahan substansial dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan dan pembangunan, dilakukan pada berbagai aspek aparatur negara antara lain kelembagaan, Sumber Daya Manusia, ketatalaksanaan atau manajemen, akuntabilitas, pengawasan, kualitas pelayanan publik, serta perubahan pola pikir dan budaya.¹³

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menjelaskan bahwa reformasi birokrasi

¹¹ *Ibid*, hlm 5.

¹² Miftah Thoha. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta: Rajawali Press. hlm. 2.

¹³ Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakaarta: Genesindo. hlm 39.

merupakan upaya berkelanjutan yang bertujuan untuk mewujudkan reformasi dan penyempurnaan birokrasi ke arah yang lebih baik.¹⁴

Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi adalah:

1. Aparatur negara menjalani reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Hal ini berlaku baik di pusat maupun daerah, dengan tujuan untuk mendukung keberhasilan pembangunan di berbagai sektor (tertuang dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025).
2. Kebijakan pembangunan di bidang hukum dan aparatur bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik dengan memperkuat pelaksanaan reformasi birokrasi, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014.

Visi Reformasi Birokrasi adalah:

Visi reformasi birokrasi adalah “Terwujudnya Pemerintahan Kelas Dunia”. Visi tersebut menjadi tumpuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

¹⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Misi Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut:

1. Membentuk atau menyempurnakan peraturan undang-undang dan peraturan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik;
2. Meningkatkan organisasi, tatalaksana, pengelolaan sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, pola pikir dan budaya;
3. Menerapkan dan menetapkan metode pengendalian yang efisien;
4. Menangani perselisihan administratif secara efektif dan efisien.

Tujuan Reformasi Birokrasi adalah:

Tujuan reformasi birokrasi untuk mewujudkan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas dari korupsi, mampu melayani publik, netral tidak berpihak, sejahtera, berdedikasi, dan menjunjung tinggi nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Sasaran Reformasi Birokrasi meliputi:

- a. tercapainya pemerintahan yang transparan dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat;
- c. meningkatkan kemampuan dan tanggung jawab efisiensi birokrasi.

Prinsip-prinsip Reformasi Birokrasi meliputi:

1. *Outcomes oriented*

Segala program dan kegiatan yang terkait dengan reformasi birokrasi harus bertujuan untuk mencapai *outcomes* yang menghasilkan pada peningkatan kualitas kelembagaan, manajemen, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir dan budaya kerja birokrasi. Situasi ini diperkirakan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong pemerintahan Indonesia menuju pada pemerintahan berstandar global.

2. Dapat diukur

Penyelenggaraan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu harus dilakukan secara terukur, mempunyai sasaran yang jelas, dan jangka waktu pencapaiannya yang jelas.

3. Efisien

Ketika menerapkan perubahan birokrasi yang berfokus pada pencapaian hasil tertentu, penting untuk memprioritaskan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif dan profesional.

4. Efektif

Penyelenggaraan reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara efisien sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam reformasi birokrasi.

5. Realistik

Penentuan keluaran dan hasil yang dihasilkan dari pelaksanaan kegiatan dan program dilakukan secara realistis sehingga dapat dicapai secara optimal.

6. Konsisten

Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dilakukan secara konsisten dan mencakup seluruh tingkatan pemerintahan, termasuk individu pegawai.

7. Sinergi

Program dan kegiatan dilaksanakan secara terkoordinasi dan harmonis. Setiap langkah kegiatan harus memberikan pengaruh yang menguntungkan pada tahap-tahap lainnya, dan setiap program harus mempunyai dampak yang baik terhadap program-program lainnya. Kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah harus mengutamakan koordinasi dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah lainnya dan harus mencegah terjadinya duplikasi upaya antar instansi.

8. Inovatif

Reformasi birokrasi memberikan peluang yang luas bagi kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk menerapkan pendekatan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan, memfasilitasi pertukaran pengetahuan, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

9. Kepatuhan

Pelaksanaan reformasi birokrasi harus berpegang teguh pada peraturan perundang-undangan.

10. Dimonitor

Pengawasan kelembagaan sangat penting untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi. Hal ini mencakup pengawasan ketat

terhadap setiap tahap proses, memastikan bahwa target terpenuhi sesuai rencana, dan segera mengidentifikasi dan memperbaiki setiap penyimpangan yang terjadi.

Pemerintah melaksanakan reformasi birokrasi sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Melihat pengalaman negara-negara lain, kita dapat melihat bahwa pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan langkah awal dan krusial dalam mencapai pertumbuhan suatu negara. Sistem penyelenggaraan pemerintahan dibangun melalui reformasi birokrasi untuk menjamin efektivitas dan efisiensi sehingga menjadi landasan kehidupan berbangsa dan bernegara. Implementasi reformasi birokrasi akan dilakukan di lingkungan kementerian dan lembaga pemerintah lainnya. Birokrasi kementerian dan lembaga perlu dirombak agar sesuai dengan kondisi dan situasi saat ini. Agar pelayanan kepada masyarakat berhasil dan efisien, birokrasi harus mempunyai kemampuan untuk melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional.¹⁵

Untuk memberikan tumpuan dalam penggunaan kriteria dan ukuran keberhasilan reformasi birokrasi, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan Menteri No.11 Tahun 2011, tentang indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi. Di dalam Peraturan Menteri tersebut terdapat sasaran dan indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi, dimana tercantum bahwa pembangunan atau pengembangan *e-government* menjadi salah satu indikator keberhasilan Reformasi Birokrasi.

¹⁵ Dimas Sigit Dewandaru. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: PUSJATAN*. SESINDO hlm 332. Vol.2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024, peraturan ini mengidentifikasi delapan area perubahan yaitu:

1. Manajemen Perubahan.

Manajemen perubahan bertujuan untuk mentransformasi sistem dan mekanisme kerja organisasi serta *mindset* (pola pikir) dan *culture set* (cara kerja) individu ASN menjadi lebih adaptif, inovatif, responsive, professional, dan berintegritas sehingga dapat memenuhi tuntutan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

2. Deregulasi Kebijakan.

Deregulasi kebijakan bertujuan untuk menyederhanakan regulasi dan menghapus regulasi atau kebijakan yang sifatnya menghambat.

3. Penataan Organisasi.

Penataan organisasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi secara proporsional sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan tugas masing-masing sehingga tercipta organisasi yang tepat fungsi dan tepat ukuran.

4. Penataan Tatalaksana.

Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem, proses, dan prosedur kerja. Pada area perubahan ini hal yang perlu dilakukan yaitu mewajibkan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mengacu pada Peraturan Presiden No 95 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan Penerapan SPBE untuk integrasi proses bisnis, data, infrastruktur, aplikasi dan keamanan yang akan menghasilkan keterpaduan data secara nasional.

5. Penataan SDM Aparatur.

Penataan sistem manajemen SDM Aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada masing-masing organisasi yang didukung oleh sistem rekrutmen dan promosi aparatur berbasis kompetensi, transparan, serta memperoleh gaji dan bentuk jaminan kesejahteraan yang sepadan.

6. Penguatan Akuntabilitas.

Penguatan akuntabilitas bertujuan untuk menciptakan organisasi yang akuntabel dan berkinerja tinggi.

7. Penguatan Pengawasan.

Penguatan pengawasan ini bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

8. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Permasalahan utama dalam reformasi birokrasi saat ini, terdiri dari:

1. Aspek organisasi dan kelembagaan (kurang efektif, belum tepat fungsi dan tepat ukuran, tidak terjadi *right sizing*), peraturan perundang-undangan yang tumpang tindih, multitafsir, dan terjadi pertentangan diantara peraturan perundang-undangan;
2. SDM aparatur (kualitas rendah, pengelolaan belum baik, kuantitas tidak didukung keahlian/kompetensi dan produktivitas rendah);
3. Belum adanya *Standar Operational Procedural* (SOP) yang jelas;
4. Pengawasan belum komprehensif, belum efektif, dan masih tumpang tindih;
5. Akuntabilitas rendah, kewenangan tidak jelas, dan pelaporan belum teratur;
6. Pelayanan publik belum berkualitas dan belum prima;
7. Pola pikir (*mind-set*) dan budaya kerja (*culture-set*) serta pelayanan yang diberikan. Pola pikir dan budaya kerja birokrat belum sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif dan profesional.

Pelayanan yang diberikan birokrat belum berkualitas dan prima sesuai harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan adanya reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dimulai dari penataan kelembagaan dan

pembangunan SDM aparatur, prosedur yang tidak berbelit-belit, menegakkan akuntabilitas aparatur, meningkatkan dan menciptakan pengawasan yang komprehensif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas dan prima.¹⁶

1.5.2 *E-Government*

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan sistem elektronik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik.¹⁷

E-Government merupakan sebuah metode inovatif yang melibatkan pemerintah, masyarakat, entitas pemerintah lainnya, dan pemangku kepentingan yang berkepentingan. Ini memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet, untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Guna meningkatkan transparansi, menumbuhkan keterlibatan masyarakat, dan mendorong partisipasi masyarakat.

Keuntungan utama dari *e-government* adalah pengurangan biaya, karena penggunaan sistem online mengurangi biaya administrasi. Selanjutnya, peningkatan keterbukaan dan akuntabilitas memungkinkan akses publik yang mudah dan pengamatan terhadap sejauh mana operasi pemerintah telah

¹⁶ Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo. hlm 64.

¹⁷Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

dilaksanakan. Selain itu, peningkatan layanan publik akan memfasilitasi akses individu terhadap layanan tersebut (melalui transparansi dan keterlibatan informasi), sehingga menghilangkan kebutuhan akan kunjungan fisik ke lokasi lembaga pemerintah tertentu.

Ada empat tipe penerapan *E-Government*:

a. *Government to Citizens*

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan dari dibangun aplikasi *E-Government*; bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya.

c. *Government to Government*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Berbagai

penerapan *E-Government* bertipe G-to-G ini yang telah dikenal antara lain: Hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jendral untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

d. *Government to Employees*

Pada akhirnya aplikasi *E-Government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayanan masyarakat.¹⁸

1.5.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik mengacu pada tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan hak orang lain. Tindakan tersebut dilakukan dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu, serta dipengaruhi oleh keadaan material. Pelayanan publik adalah tindakan memberikan pelayanan istimewa kepada masyarakat, yang mencerminkan tanggung jawab pejabat pemerintah sebagai pelayan masyarakat.¹⁹

UU No. 25 Tahun 2009 yang dikenal dengan UU Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut meliputi barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang

¹⁸ Eko Indrajit. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.

¹⁹ Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. hlm 26

disediakan oleh penyedia layanan publik, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.²⁰

Dalam kegiatan pelayanan publik, terdapat berbagai faktor atau unsur yang turut mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan operasional tersebut. Unsur-unsur yang terkandung di dalamnya adalah:²¹

a. Sistem, Prosedur dan Metode

Secara khusus, dalam bidang pelayanan publik, diperlukan sistem informasi, protokol, dan teknik yang memfasilitasi penyediaan layanan secara efisien.

b. Personil

Secara spesifik, fokus utamanya adalah pada perilaku aparatur. Dalam pelayanan publik, aparatur pemerintah yang menjabat sebagai aparatur harus menunjukkan profesionalisme, disiplin, dan mudah menerima kritik dari konsumen atau masyarakat umum.

c. Sarana dan prasarana

Pelayanan publik memerlukan penggunaan peralatan, ruang kerja, dan fasilitas yang dirancang khusus untuk keperluan pelayanan publik. Misalnya, ruang tunggu dan fasilitas parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

²⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

²¹ Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. hlm.13

Masyarakat yang dilayani oleh layanan publik memiliki heterogenitas yang signifikan dalam hal pencapaian pendidikan dan pola perilaku.

Secara teori, tujuan utama pelayanan publik pada hakikatnya adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut, penyelenggara pelayanan publik perlu memberikan pelayanan dengan kualitas yang unggul, yang dibuktikan dengan:²²

1. Transparansi adalah penyediaan layanan yang tersedia secara terbuka, mudah diakses, dan ditawarkan secara wajar kepada semua pihak yang memerlukannya, dengan cara yang mudah dipahami.
2. Akuntabilitas mengacu pada layanan yang dapat dilacak dan dilaporkan secara akurat sesuai dengan aturan hukum.
3. Kondisional adalah pelayanan yang diberikan berdasarkan kondisi dan kapasitas pemberi dan penerima pelayanan, dengan memperhatikan prinsip efektifitas dan efisiensi.
4. Partisipatif adalah pelayanan yang mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan tetap mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesetaraan hak yang mencakup layanan non-diskriminatif di semua dimensi, terutama ras, etnis, agama, budaya, status sosial, dan lain-lain.

²² Lijan Poltak Sinambela dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. hlm.6

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan prinsip keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

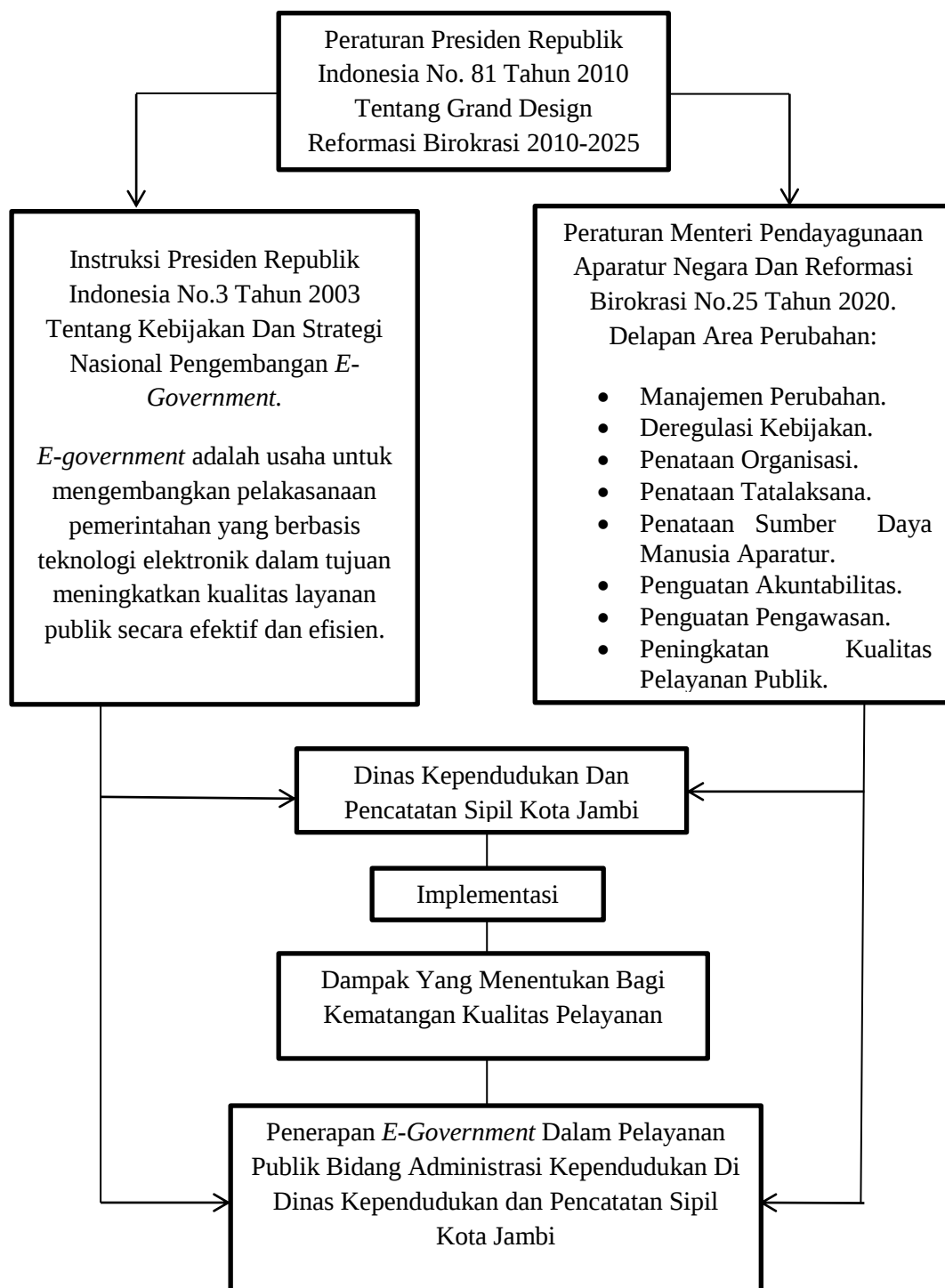
Masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan dengan mengevaluasi dimensi utama kualitas pelayanan publik. Dalam publikasinya Sinambela (2008: 7-8), J.A. Fitzsimmons dan M.J. Fitzsimmons menegaskan adanya lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles*, seperti bangunan fisik, infrastruktur, dan lingkungan sekitar suatu perusahaan, memberikan bukti kuat atas layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Ini termasuk aset berwujud seperti bangunan, gudang, dan peralatan, serta penampilan dari pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan mengacu pada kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan tepat. Selaras dengan harapan masyarakat yang berkinerja dan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan membantu masyarakat secara cepat dan efektif dengan memberikan informasi yang ringkas dan akurat.
4. *Assurance* adalah jaminan, kepastian, dan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Kerangka kerja tersebut terdiri dari beberapa komponen utama, yaitu komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
5. *Emphaty* mengacu pada tindakan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan penuh perhatian. Hal ini memerlukan kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan khusus masyarakat dan menyediakan jam layanan yang nyaman bagi penerimanya.

1.6 Kerangka Pikir

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI

Bagan 1. Kerangka Pikir



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yaitu adalah pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengeksplorasi fenomena sosial dan permasalahan manusia.²³

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah yang menghasilkan pengumpulan data deskriptif melalui catatan tertulis atau lisan dan observasi perilaku dari individu tersebut.²⁴

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan. Proses penelitian mencakup membuat pertanyaan penelitian dan prosedur yang masih bersifat sementara, mengumpulkan data partisipan, mengolah data, analisis data, dan selanjutnya memberikan interpretasi terhadap makna suatu data. Kegiatan akhir adalah membuat laporan ke dalam struktur yang fleksibel.

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Penelitian kualitatif deskriptif di proses dari eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan.²⁵

²³ Iskandar. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung (Persada) hlm.11

²⁴ Lexy. J. Moleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hlm. 3

²⁵ Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. hlm 3.

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.²⁶

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Untuk meningkatkan kejelasan dan mencegah salah tafsir dalam menggambarkan fokus penelitian, penting untuk membatasi pemahaman dan penjelasan penekanan penelitian yang dimaksudkan pada hal-hal berikut:

1. Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi merupakan upaya metadis, terpadu dan komprehensif dengan tujuan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan termasuk tata kelola perusahaan yang baik. Reformasi birokrasi berfokus pada penerapan perubahan yang signifikan dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan dan pembangunan, yang mencakup pada berbagai aspek aparatur negara (kelembagaan, SDM aparatur, ketatalaksanaan atau manajemen, akuntabilitas

²⁶ Lexy. J. Moleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hlm. 17

aparatur, pengawasan, dan pelayanan publik yang berkualitas, serta perubahan *mind-set* dan *culture-set*).²⁷

2. *E-government*

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* mendefinisikan *e-government* sebagai upaya sistematis untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memanfaatkan metode pemerintahan berbasis elektronik dengan tujuan mencapai kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang disediakan pemerintah bagi seluruh penduduk. Layanan publik merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan sumber daya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan tujuan memenuhi hak dan kepentingan orang lain. Tujuan inti dari pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan baik kepada masyarakat, yang mencerminkan tanggung jawab pemerintah sebagai pelayan masyarakat.²⁸

Fokus dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana penerapan reformasi birokrasi melalui *e-government* dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dalam penelitian ini penulis juga membahas mengenai *e-*

²⁷ Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo. hlm 39.

²⁸ Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. hlm 26.

government memberikan dampak bagi kematangan reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dan faktor apa yang paling menentukan bagi kematangan reformasi birokrasi melalui *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini terdiri dari pewawancara dan responden, situasi, peristiwa serta dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber, yaitu sebagai berikut:

1. Data primer

Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data pada pengumpul data. Data primer juga didapatkan secara langsung dari sumbernya, diamati, serta dicatat pertama kali oleh peneliti yang melakukan penelitian. Data primer diperoleh secara langsung dari lapangan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang tidak di dapatkan secara langsung dilapangan contohnya dari studi literatur, referensi, jurnal, makalah, dokumen-dokumen, undang-undang, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topic penelitian.²⁹

²⁹ Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabet.
hlm 25

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan *purposive sampling* adalah metode pemilihan informan atau narasumber yang memiliki informasi spesifik yang relevan dengan topik penelitian karena orang tersebut memiliki informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Informan atau subjek dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kota Jambi, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Sekretaris, Kepala Bidang, staff, dan masyarakat. Para informan atau subjek penelitian yang diambil merupakan pihak yang terlibat dengan tujuan agar informan atau subjek dapat memberikan terkait data atau informasi yang diberikan secara tepat.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Sementara itu, teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan mengamati dan mendatangi secara langsung terhadap objek penelitian terutama yang berkaitan dengan objek yang diteliti kemudian mencatat hasil pengamatan tersebut dan didokumentasikan sebagai hasil observasi. Dalam penelitian ini yang menjadi objek observasi adalah aplikasi SIPADUKO yang berlokasi di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

2. Wawancara, yaitu percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua orang pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁰ Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui tanya jawab kepada pihak yang terkait di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Kota Jambi.
- b. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi.
- c. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- d. Sekretaris.
- e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- f. Staff.
- g. Masyarakat.

3. Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang menggunakan dokumentasi adalah prosedur pengumpulan data dengan memperoleh dan menganalisis dokumen-dokumen termasuk tertulis, gambar, maupun elektronik. Alat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *handphone* untuk merekam pembicaraan dan memotret subjek, pena dan kertas untuk mencatat.

1.7.7 Teknik Analisis Data

³⁰ Lexy J. Moleong. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. hlm 186

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikanya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dengan demikian maka data-data yang lebih mudah dibaca dan disimpulkan.³¹

Miles dan Huberman menjelaskan tiga tahapan untuk menganalisis data penelitian kualitatif, adapun tahap kegiatan analisis data dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:³²

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal utama, berfokus pada hal-hal penting, mencari tema polanya. Dengan demikian data yang direduksi menjadi lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan mengumpulkan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi maka tahap berikutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan informasi tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk meningkatkan pemahaman pada kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

³¹ Lexy J Moleong. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. hlm 92.

³² Miles dan Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press. hlm 17-19.

Tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.

1.7.8 Keabsahan Data/Triangulasi

Teknik pemeriksaan keabsahan data atau triangulasi digunakan untuk mengecek kebenaran data yang dihasilkan oleh peneliti sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Teknik pemeriksaan keabsahan yang digunakan peneliti yaitu triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan peningkatan ketekunan.

1. Triangulasi

Triangulasi adalah membandingkan data yang didapatkan dalam proses wawancara dengan data observasi, artinya adalah membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

2. Perpanjangan Pengamatan

Yang dimaksud perpanjangan pengamatan dalam penelitian ini adalah mengacu pada peneliti yang meninjau kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan lebih lanjut atau wawancara dengan sumber data yang diidentifikasi sebelumnya atau yang baru.

3. Peningkatan Ketekunan

Yang dimaksud meningkatkan ketekunan adalah mengacu pada melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan melakukan cara peningkatan ketekunan ini maka kepastian data yang dihasilkan dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis.

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Jambi

2.1.1 Keadaan Demografi Kota Jambi

Berdasarkan data penduduk Kota Jambi menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi pada tahun 2020 tercatat bahwa total jumlah populasi penduduk Kota Jambi adalah sebanyak 611,353 jiwa, dengan rasio jenis kelamin 103,90 dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 307,060 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 304,293 jiwa.³³

Kota Jambi terdiri dari 11 kecamatan, yaitu Kecamatan Telanaipura, Kecamatan Jambi Selatan, Kecamatan Alam Barajo, Kecamatan Paal Merah, Kecamatan Jelutung, Kecamatan Pasar Jambi, Kecamatan Kota Baru, Kecamatan Danau Sipin, Kecamatan Danau Teluk, Kecamatan Pelayangan, dan Kecamatan Jambi Timur. Terdiri dari 62 kelurahan. Ibu Kota Kabupaten yang terdekat dari Kota Jambi ialah Sengeti, yaitu Ibu Kota Kabupaten Muaro Jambi dengan jarak 29 km. Selanjutnya pada tahun 2021 Kecamatan Alam Barajo yang memiliki penduduk terpadat sebanyak 109,229 jiwa dengan kepadatan 3,016 jiwa km², Kecamatan Paal Merah sebanyak 107.950 jiwa dengan kepadatan 4.268 jiwa/km²,

³³ Badan Pusat Statistik Kota Jambi, *Kota Jambi Dalam Angka 2021*, Jambi: Badan Pusat Statistik Kota Jambi, hlm 3-4.

dan Kecamatan Kota Baru sebanyak 82.563 jiwa dengan kepadatan sekitar 3.038 jiwa/km².³⁴

2.1.2 Visi dan Misi Kota Jambi

Visi Kota Jambi: Menjadikan Kota Jambi sebagai pusat perdagangan dan jasa berbasis masyarakat berakhlak dan berbudaya dengan mengedepankan pelayanan prima. Misi Kota Jambi: 1. Meningkatkan efisiensi birokrasi sistem administrasi dan meningkatkan layanan masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi; 2. Meningkatkan penegakkan hukum, keselamatan publik, dan kesejahteraan masyarakat; 3. Mengelola infrastruktur dan utilitas perkotaan serta meningkatkan penataan lingkungan; 4. Meningkatkan kapasitas ekonomi perkotaan; 5. Meningkatkan kualitas sosial secara keseluruhan.³⁵

2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

2.2.1 Sejarah

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dinaungan pemerintahan Walikota Jambi ini sebelumnya beralamat di Jl. Slamet Riyadi No.07, Kecamatan Telanaipura, Kelurahan Soloksipin Kota Jambi, Jambi dengan kode pos 36124 yang sekarang pindah ke alamat Jl. H. Zainir Haviz Kecamatan Kota Baru Kelurahan Paal Lima dengan kode pos 36129 atau tepatnya adalah bekas kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi.

³⁴Visualisasi Data Kependudukan – Kementerian Dalam Negeri 2021. www.dukcapil.kemendagri.go.id. Diakses tanggal 18 Juli 2022.

³⁵Pemerintah Daerah Kota Jambi, “*Visi Dan Misi Kota Jambi (2018-2023)*”, Diakses dari <https://jambikota.go.id/new/visi-dan-misi/>, pada tanggal 19 April 2022.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Jambi merupakan salah satu bentuk pelayanan publik secara operasional yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dipimpin oleh Kepala Dinas dan dibantu Sekretaris, Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan staff lainnya. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dipimpin oleh Drs. Nirwan, ME. selaku Kepala Dinas dan A. Yani, S.STP. selaku Sekretaris. Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang masyarakat inginkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berusaha melayani dengan sepenuh hati segala pengurusan administrasi kependudukan dengan pelayanan prima.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ini terdiri dari 36 Aparatur Sipil Negara dan 48 Tenaga Kerja Kontrak lainnya. Aparatur Sipil Negara seperti mulai dari Kepala Dinas, Sekretaris, Sub Koordinator Perencanaan dan Kelompok Jabatan Fungsional, Subbagian Keuangan, Subbagian Umum dan Kepegawaian. Dan terdiri dari Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dibantu Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dibantu Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan Dan Perceraian dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, Bidang Pengelolaan Informasi Adm. Kependudukan dibantu Seksi Sistem Informasi Adm. Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi, dan Komunikasi. Dan terakhir Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Pelayanan dibantu Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Seksi Inovasi Pelayanan. Dan Tenaga Kerja Kontrak seperti mulai dari petugas pengamanan kantor, operator, *front office*, sopir dan sebagai lainnya.

2.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi:

“ Terwujudnya pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, tepat, dan akurat berbasis sistem informasi kependudukan menuju Kota Jambi Bangkit ”

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi:

1. Mewujudkan pelayan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, tepat, dan akurat.
2. Mewujudkan database kependudukan yang valid melalui terwujudnya pengelolaan administrasi kependudukan yang tertib, tepat, dan akurat berbasis sistem informasi kependudukan LKJ Dukcapil Kota Jambi 2017 3 sistem informasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Meningkatkan profesional sumber daya aparatur pengelola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Mewujudkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil serta ikut berpartisipasi dalam membangun database.
5. Mewujudkan percepatan pendaftaran penduduk.

6. Mengendalikan mobilitas penduduk, peningkatan sarana dan prasarana kantor dan aparatur.

2.2.3 Tugas dan Fungsi

Tanggung jawab utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah untuk mendukung walikota dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan berdasarkan prinsip-prinsip otonomi dan tugas pembantuan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Serta memfasilitasi berbagai tugas pemerintahan yang terkait dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi memiliki fungsi :

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan aparatur negara;
- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama dan

dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- j. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependuduk;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil; dan
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.2.4 Tujuan dan Sasaran

Penetapan tujuan adalah penjabaran dari pernyataan misi dan didasarkan pada faktor–faktor kunci keberhasilan, penekanan pada faktor kunci keberhasilan dimaksudkan sehingga dalam mencapai tujuan benar–benar memperhatikan faktor lingkungan dan dengan jelas mengetahui kekuatan dan kelemahan, maka tujuan yang harus dilakukan dicapai adalah sebagai berikut :

Mewujudkan peningkatan pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel sebagai upaya pencegahan terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

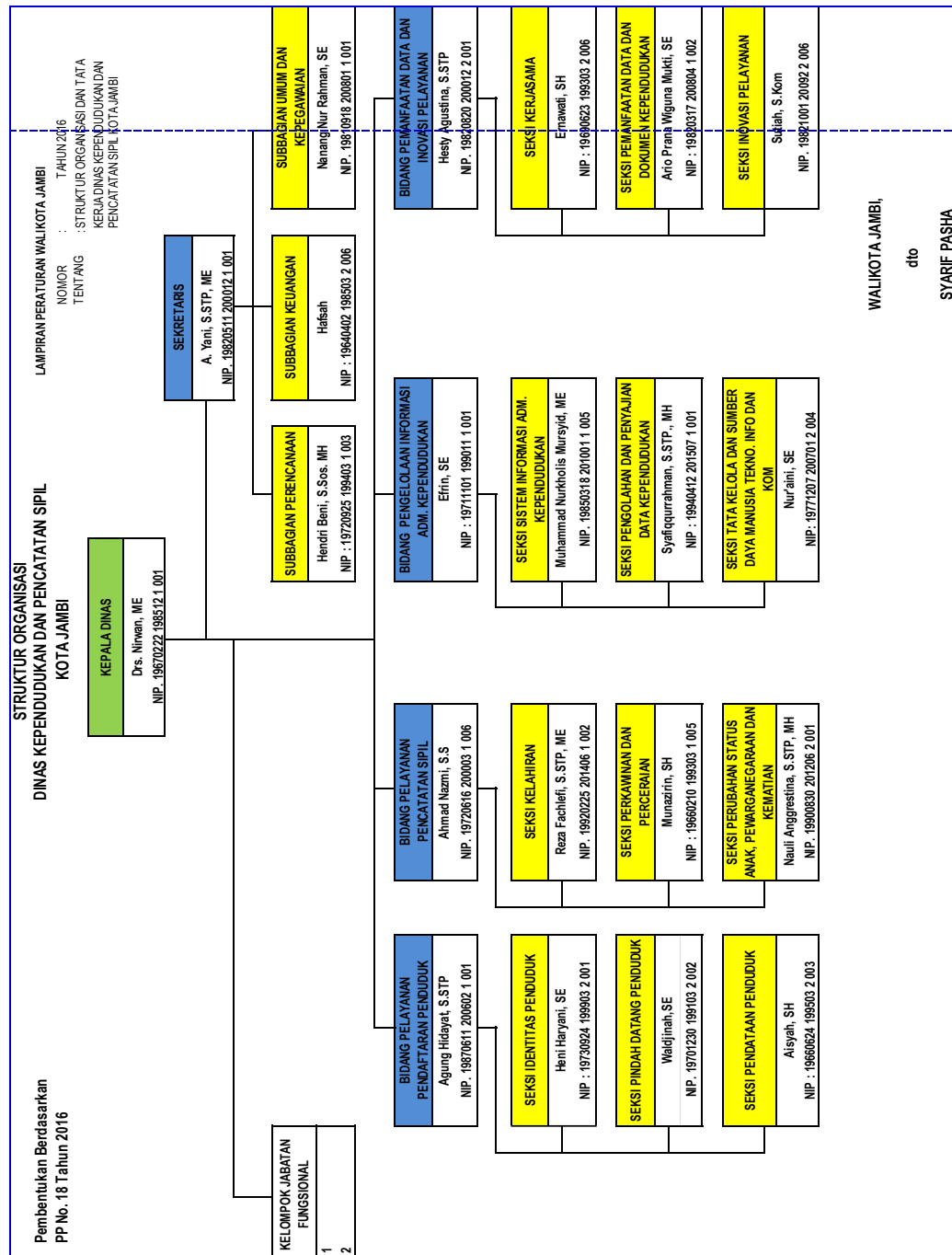
Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan secara teratur, yaitu sesuatu yang akan dicapai secara nyata oleh suatu Instansi / organisasi Pemerintah. Sasaran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Meningkatnya kualitas Pelayanan Kependudukan.
2. Meningkatnya Tertib Administrasi Kependudukan.
3. Meningkatnya Akurasi Database Kependudukan.

2.2.5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Jambi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebagai lembaga birokrasi tentu mempunyai struktur organisasi kepengurusan. Maka dari itu peneliti paparkan struktur bagian kepengurusan dalam OPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi:

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Jambi



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian dan mengumpulkan data di lapangan melalui wawancara atau tanya jawab dan observasi atau pengamatan maka didapatkan data-data dari informan yang tentu saja berkaitan dengan penerapan reformasi birokrasi berbasis *e-government* dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Berkaitan dengan penelitian ini, disini peneliti menggali lebih dalam mengenai pelaksanaan penerapan reformasi birokrasi berbasis *e-government* dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui salah satu dari delapan indikator reformasi birokrasi yang peneliti angkat yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.1.1 Penerapan *E-government* Memberikan Dampak Kematangan Reformasi Birokrasi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Reformasi birokrasi menawarkan peluang signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem birokrasi pemerintah saat ini. Aspek evaluasi penilaian kinerja pelayanan publik menjadi langkah penting dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi sebagai pelayanan publik, maka reformasi itu harus dilakukan terarah dan penuh dengan metode atau perencanaan yang matang. Pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah pelayanan yang

dilakukan oleh birokrasi yang merasa dirinya adalah bagian dari publik atau pelayan publik, bukan birokrasi yang mempersulit publik dengan berbagai peraturan-peraturan dan syarat-syarat yang di persulit. Salah satu dampak dari adanya proses reformasi birokrasi adalah timbulnya tuntutan yang gencar dilakukan dari masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik karena kualitas pelayanan terhadap publik sangat dipengaruhi oleh birokrasi itu sendiri.

Dengan demikian reformasi birokrasi dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk terciptanya kinerja birokrasi yang profesional dan bertanggung jawab. Pemerintah dalam melaksanakan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Kepuasan dari masyarakat pengguna jasa tersebut dapat diraih apabila pemerintah menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan ini diarahkan pada perwujudan kualitas pelayanan prima kepada publik, melalui instrumen pelayanan yang memiliki orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih mudah.

Oleh karena itu, reformasi birokrasi melibatkan terhadap sistem dan struktur yang ada pada birokrasi untuk melaksanakan berbagai perubahan dengan cara komprehensif dan dinamis sesuai dengan kebutuhan untuk menuju tatanan yang lebih baik. Pada hal reformasi birokrasi perlu dilaksanakan adanya penataan ulang melalui inovasi dengan cara yang luar biasa. Sebab itu, reformasi birokrasi harus mengubah dan menciptakan sebuah kebijakan, memodernkan berbagai

kebijakan baik dalam teori maupun praktik manajemen pemerintah pusat dan daerah, sesuai dengan tugas dan fungsi instansi atau lembaga pemerintahan. Perubahan atau perbaikan yang ingin dilakukan dalam reformasi birokrasi mencakup struktur dan proses dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*.

Berdasarkan laporan hasil evaluasi Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2020 merupakan hasil penilaian atas fakta objektif instansi pemerintah dalam melaksanakan program Reformasi Birokrasi sesuai dengan kriteria masing-masing komponen yang ada dalam Lembar Kerja Evaluasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Hasil indeks Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Tahun 2020 sebesar 81,90 kategori A (Sangat Baik).

Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 002.6-5848 Tahun 2021 tentang Indeks Inovasi Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota Tahun 2021, Provinsi Jambi berhasil mendapatkan peringkat ke 7 dari 34 provinsi dengan Skor Indeks 61.03 (Predikat: Sangat Inovatif). Sedangkan untuk kategori Kota, Kota Jambi menduduki peringkat 16 dari 93 kota dengan Skor Indeks 58.98 (Kategori: Inovatif).

Pemerintah pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satu upayanya

dengan melakukan reformasi birokrasi. Dalam tugasnya melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang ada. Salah satu kerja birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah melakukan inovasi dan pembaruan birokrasi melalui informasi teknologi. Dengan demikian masih harus selalu dikembangkan dan perlu ditingkatkan mulai dari keseriusan dalam melakukan reformasi birokrasi berbasis elektronik atau *e-government*.

Pelaksanaan reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang berbasis *e-government* melalui aplikasi Sipaduko sudah sejak 1 Desember 2021 dilakukan oleh segenap jajaran pegawai di instansi tersebut. Sebelum penggunaan aplikasi Sipaduko ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menggunakan aplikasi *WhatsApp*. Dari permasalahan pelayanan publik yang bersifat konvensional yaitu pelayanan yang berbelit-belit hingga adanya aksi pungutan liar dan terjadinya Korupsi Kolusi dan Nepotisme serta hal ini juga dilatarbelakangi dengan terjadinya wabah virus *Covid-19* yang tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung karena harus menjaga jarak atau *social distancing* antara pegawai dan masyarakat. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melakukan pelayanan administrasi kependudukan berbasis online menggunakan aplikasi *WhatsApp*.

Permasalahan yang terjadi pada saat menggunakan *WhatsApp* adalah pesan dari masyarakat itu mudah tenggelam yang mengakibatkan pesan tersebut

tertumpuk dari pesan masyarakat yang lainnya. Untuk mengoptimalisasikan pelayanan publik berbasis online atau *e-government*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menyediakan aplikasi Sipaduko. Adapun pihak yang terlibat dalam aplikasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri sebagai induk datanya, serta masyarakat sebagai pengguna.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima sangat ditentukan oleh salah satunya aparatur sebagai pelayan masyarakat dalam pelayanan publik. Pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government* atau memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghasilkan pelayanan publik yang lebih cepat dan murah tampaknya telah mendorong pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dalam setiap proses pelayanan publik, khususnya dalam rangka menghilangkan hambatan-hambatan yang terjadi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri.

Pada kesempatan itu, bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Drs. Nirwan., M.E., mengatakan kepada peneliti bahwa:

“Sebelumnya masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk mengurus administrasi kependudukan, tetapi sekarang kami sudah sediakan aplikasi SIPADUKO jadi masyarakat mau pengurusan bisa dari rumah berbasis *online*”.³⁶

Sebagai seorang kepala dinas yang memang bertemu langsung dengan masyarakat, beliau sangat menaruh atensi yang besar pada sektor pelayanan

³⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan., ME., selaku kepala dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 10.15.

publik yang dimana beliau pimpin itu sendiri. Untuk masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi Sipaduko bisa datang langsung ke kantor dengan pengurusan berbasis *offline*.

Sesuai wawancara dengan Ibu Asi yang sedang mengurus perubahan data pada Kartu Keluarga, beliau kesulitan menggunakan aplikasi Sipaduko dan lebih memilih datang langsung ke kantor dibandingkan lewat online dan menjelaskan :

“Saya lebih suka datang ke kantor langsung untuk pengurusan administrasi kependudukan karena lebih jelas, lebih cepat, tidak terganggu dengan sinyal, dan bisa ditunggu. Hanya saja mengurus tenaga dan waktu. Langsung datang ke kantor pun juga harus antri, tetapi tetap nyaman karena dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman ada kipas dan AC juga”.³⁷

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Lian Mafutra, dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi bagian teknis dan pembuatan aplikasi Sipaduko pada tanggal 15 November 2023, terkait bagaimana perkembangan *e-government* yaitu aplikasi Sipaduko menurut dari peran Diskominfo mengatakan bahwa:

“Sejauh ini perkembangannya sudah cukup baik dan lancar. Peran dari Diskominfo sendiri dalam aplikasi ini dimulai dari tahap perancangan, pembuatan, dan desain. Contohnya disini Diskominfo menyediakan atau mempersiapkan dari infrastruktur *server*, *maintenance*, atau pengembangan perkembangan lainnya yang diajukan oleh Dukcapil. Dan dilihat dari jumlah laporan masyarakat yang dimana datanya sudah sampai ribuan itu menandakan masyarakat sudah terlayani dengan baik. Adapun untuk target tepat sasaran kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan melihat tanggapan masyarakat di sosial media dan aplikasi Sipaduko

³⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Asi selaku masyarakat. Pada tanggal 22 November 2023, pukul 10.30

tersebut positif semua dan masyarakat merasa puas dengan layanannya yang diberikan”.³⁸

Adapun terkait faktor kendala yang menghambat pada aplikasi Sipaduko ini beliau menegaskan bahwa:

“Faktor kendala yang menghambat sebelumnya pada saat penggunaan *server* yang lama, dikarenakan *server* agak lelet. Kemudian Dukcapil menganggarkan *server* sendiri dan meng-*install* di Diskominfo, semenjak itu *server* berjalan lancar terus”.³⁹

Beliau juga menjelaskan bagaimana koordinasi antara Diskominfo dengan Dukcapil terkait pengembangan aplikasi Sipaduko tersebut dan tantangannya:

“Koordinasi dimulai dari tahap awal yaitu mengadakan rapat *internal* antara Diskominfo dan Dukcapil. Jika kedepannya ada perubahan atau *maintenance* dari Dukcapil akan mengirimkan surat ke Diskominfo untuk menjelaskan masalah apa yang terjadi. Serta untuk tantangannya adalah dari segi pengamanan data, karena data masyarakat itu sensitif dan bersifat pribadi maka kami harus terus ditingkatkan lagi keamanan datanya”.⁴⁰

Disisi lain yang menjadi masalah utama *e-government* lewat aplikasi ini belum berjalan maksimal karena banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan publik konvensional. Secara teknologi aplikasinya sudah sangat siap, tetapi dari sisi masyarakat sebagai pengguna belum siap karena belum terbiasa menggunakan aplikasi Sipaduko serta masyarakat diharapkan harus punya literasi digital. Dan untuk pelayanan konvensional hal ini dibuktikan dari salah satu inovasi yang dilakukan baik dari sarana dan prasarana dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang dimana selain nyaman

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Lian Mafutra selaku bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi. Pada tanggal 15 November 2023, pukul 09.30.

³⁹ Ibid

⁴⁰ Ibid

dilengkapi juga dengan anjungan mandiri, ruang tunggu yang mana dilengkapi Wi-Fi, ruang bermain untuk anak-anak, toilet, dan ruang parkir yang luas.

Untuk masyarakat yang kesulitan menggunakan aplikasi Sipaduko dan disabilitas atau orang lanjut usia, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berupaya untuk turun langsung ke lapangan dan menemui masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan dengan istilah ini disebut jemput bola. Upaya perbaikan dan peningkatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi secara terus-menerus ini akhirnya mendapatkan hasil yang baik dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2 Faktor Kematangan *E-government* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

Dari hasil penelitian dilapangan peneliti menemukan faktor kematangan *E-government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui aplikasi Sipaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi). Berdasarkan wawancara dengan Bapak A. Yani, S.STP, ME selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, beliau menjelaskan bahwa:

“Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Dukcapil telah menyediakan pelayanan berbasis *online* melalui aplikasi Sipaduko. Aplikasi ini dimulai pada 1 Desember 2021, dan waktu itu masih menggunakan pihak ketiga. Setelah itu baru bekerjasama dengan Diskominfo terkait penyempurnaan aplikasi Sipaduko tersebut. Sering berjalan dilakukan *monitoring*, apa saja kekurangannya dan berkomunikasi dengan pusat. Kedepannya pihak Dukcapil tentu mau mengkaji lagi tentang formulir yang ada di Sipaduko. Sebelumnya masyarakat wajib memfoto atau *upload* formulir dan sekarang pihak Dukcapil berupaya

merubah agar masyarakat tidak payah meng-*upload* atau menfoto formulir lagi dan pihak dukcapil berupaya untuk menyediakan formulir tanpa masyarakat harus *upload* terlebih dahulu”.⁴¹

Terkait tentang aplikasi Sipaduko ini telah memenuhi target sasaran masyarakat sebagai pengguna layanan, beliau menjelaskan:

“Aplikasi Sipaduko ini telah kami sosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial seperti *instagram*, *website*, *youtube*, di spanduk-spanduk, hingga sosialisasi turun langsung ke kecamatan dan kelurahan serta pasang iklan di TV Jambi dan disampaikan langsung oleh Bapak Walikota Jambi. Dilihat dari grafiknya, masyarakat yang menggunakan aplikasi Sipaduko terus naik perlahan-lahan dan data pengguna perhari Sipaduko kurang lebih 50 orang”.⁴²

Selanjutnya cara koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam komunikasi untuk membangun kerjasama dengan *stakeholder* lainnya beliau menjelaskan:

“Dukcapil bekerjasama dengan Diskominfo, kecamatan, kelurahan, rumah sakit atau klinik bersalin. Ada perjanjian kerjasama antara pihak Dukcapil dengan rumah sakit terkait pembuatan AKTA kelahiran bagi anak yang baru lahir. Sedangkan dengan Diskominfo tidak ada surat perjanjian kerjasama karna sama-sama instansi pemerintah. Cuma kerjasama terkait pemanfaatan data dan mengakses aplikasi”.⁴³

Untuk masalah hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan aplikasi Sipaduko ini beliau menjelaskan:

“Jika melalui aplikasi ini ditakutkan masyarakat meng-*upload* dokumen itu bukan data sebenarnya, karena tidak bertemu secara langsung. Maksudnya disini adalah berkas yang di *upload* kadang samar-samar atau tidak jelas, maka operator atau pegawai kesulitan dalam mengaksesnya. Dan jika ada berkas yang tidak lengkap maka pegawai akan memberi tahu lewat *chat* atau telpon masyarakat untuk segera mengirimkan dokumen yang kurangnya”.

⁴¹ Hasil wawancara dengan Bapak A.Yani, S.STP, ME selaku Sekretaris dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 15 November 2023, pukul 10.40.

⁴² Ibid

⁴³ Ibid

Selanjutnya tentang kesiapan dan kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pelayanan berbasis *e-government* melalui aplikasi Sipaduko tersebut, dengan tegas beliau menjelaskan:

“Untuk kesiapan pegawai atau operatornya sudah siap, tentunya di *training* dulu, belajar bagaimana menggunakan aplikasi tersebut mulai dari masuk aplikasi Sipaduko melalui *website* ataupun melalui *Play Store*. Dan setiap hari harus memberi laporan layanan penggunaan Sipaduko dan tentunya ada juga evaluasi untuk kedepannya. Hanya saja kembali lagi kepada masyarakat yang tidak mau ribet dalam pengurusan administrasi kependudukan lewat Sipaduko”.⁴⁴

Dalam ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pelaksanaan aplikasi Sipaduko ini, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ini menjelaskan:

“Untuk sarana dan prasarana sudah kami sediakan lengkap seperti ruangnya, komputer, *Wi-Fi* dan gedung *drive thru*. Jika ada masyarakat yang mengurus lewat Sipaduko dan ingin mengambil langsung ke kantor bisa diambil di layanan *drive thru* tanpa harus turun dari kendaraan”.⁴⁵

Dari hasil wawancara diatas maka faktor kematangan yang menjadi masalah dalam penerapan *e-government* berbasis aplikasi Sipaduko ini belum berjalan dengan maksimal karena masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih pelayanan konvensional. Secara kematangan aplikasinya sudah sangat siap, tetapi balik lagi kepada masyarakat sebagai pengguna yang belum siap menggunakan aplikasi tersebut. Maka *e-government* itu baru berenti pada proses pengaplikasiannya, belum sampai pada tahap pengguna aplikasi yang baik oleh

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Bapak A.Yani, S.STP, ME selaku Sekretaris dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 15 November 2023, pukul 10.40.

⁴⁵ Ibid

masyarakat. Diharapkan kepada masyarakat untuk kesadarannya terhadap literasi digital.

Disini peneliti menemukan faktor kematangan reformasi berbasis *e-government* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan indikator yang dikemukakan oleh Zeithhaml, Parasuraman & Berry yang dinilai dari lima dimensi yaitu:

1.1 *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles ini merupakan dimensi yang paling pokok dalam peningkatan kualitas pelayanan. Indikator berwujud adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan pelayanan yang dilakukan tidak tepat mencapai hasil yang diharapkan oleh pengguna pelayanan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sangat diperlukan yang namanya perubahan dan perbaikan yang berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat.⁴⁶

Berwujud atau bukti fisik yaitu kondisi fisik dari gedung kantor, dan sarana dan prasarana serta fasilitas-fasilitas lainnya yang mendukung dan dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Tentunya ini berfungsi untuk membantu kelancaran pekerjaan kantor dan digunakan pegawai

⁴⁶ Syaprudin Dkk., *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*. Jurnal Administrasi Publik. hlm 7

untuk mencapai tujuan dari yang telah direncanakan. Misalnya kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kerapihan dan penampilan petugas, dan kebersihan ruangan. Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan pelayanan yang memuaskan dengan ditunjukkannya dengan adanya bukti fisik yaitu sarana dan prasarana yang memadai. Kenyamanan ruang pelayanan dan ruang kerja pegawai yang mendukung jalannya pelayanan merupakan faktor pendukung dalam kinerja pegawai untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan akan berpengaruh terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari hasil observasi dilapangan kondisi ruang pelayanan dan ruang kerja sudah cukup nyaman. Ruang pelayanan yang terdiri dari 2 bagian loket itu cukup luas untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dan dilengkapi kursi yang disediakan sehingga masyarakat tidak perlu berdesak-desakan dalam menunggu giliran pelayanan. Selain itu ruang tunggu juga di sediakan TV dan AC serta ruang bermain anak sehingga masyarakat tidak merasa bosan dalam menunggu giliran pelayanan. Tentunya dengan disediakannya fasilitas tersebut diharapkan masyarakat akan semakin nyaman.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan mengenai sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, senada dengan pernyataan yang diberikan dari salah satu masyarakat, yaitu Ibu Rosita yang sedang mengurus Kartu Keluarga mengatakan bahwa:

“Menurut saya, sarana dan prasarana sudah cukup memadai, dilengkapkannya TV dan ruangan ber-AC jadi bikin masyarakat nyaman. Dikantor sekarang ini tempatnya luas, halaman parkir luas tidak seperti yang di Broni dulu sempit dan berdesak-desakan”.⁴⁷

Pernyataan tersebut juga senada diungkapkan oleh salah satu masyarakat juga yang sedang mengurus SKPWNI, yaitu Bapak Iwan:

“Sarana dan prasarana sudah baik, ruangan ber-AC dan dilengkapi juga mesin anjungan mandiri, jadi kita bisa dengan mudah melihat apa-apa saja persyaratan yang diperlukan untuk mengurus”.⁴⁸

Berdasarkan pengamatan yang ada dilapangan dapat diketahui bahwa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan proses berlangsungnya pelayanan seperti kenyamanan ruang pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sangat penting diperhatikan demi terciptanya kepuasan masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut di atas bahwa kualitas sarana dan prasarana dikategorikan cukup baik dan harus ditingkatkan lagi. Ruang tunggu sudah cukup luas sehingga tidak bersempit-sempitan dan telah disediakan kursi tunggu yang cukup memadai.

1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Salah satu indikator agar memperoleh kualitas pelayanan yang baik maka yang perlu untuk diperhatikan menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry adalah dimensi *reliability* (kehandalan). Kehandalan atau *reliability* yaitu kemampuan

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rosita selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.00.

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.40.

untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan. Tentunya prinsip kehandalan sangat dijunjung tinggi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan standar pelayanan.

Salah satu syarat dari pelayanan yang berkualitas adalah kesederhanaan dan kemudahan prosedur pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi wajib hukumnya untuk membuat prosedur pelayanan sesederhana mungkin agar mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Setiap pengurusan administrasi kependudukan syaratnya serupa tapi tidak sama. Setelah masyarakat menyerahkan persyaratan kepada petugas maka masyarakat tinggal menunggu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh petugas.

Kemudahan prosedur pelayanan ini dikemukakan oleh Bapak Kepala Dinas, Drs. Nirwan., M.E., beliau mengatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan kita buat sesederhana mungkin agar memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan, dan didepan juga sudah kita siapkan mesin anjungan mandiri yang dimana disitu terdapat apa-apa saja persyaratan kalau mau mengurus Kartu Keluarga, AKTE dan yang lainnya.”⁴⁹

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan., ME., selaku kepala dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 10.15.

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Rosita yang sedang mengurus Kartu Keluarga:

“Syarat-syaratnya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, tapi tergantung pelayanannya kalo untuk bikin AKTE sepertinya agak berbelit-belit dikit. Kalo sudah disiapkan semua enak tinggal nunggu beberapa hari jadi”⁵⁰.

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ada dalam pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah cukup sederhana dan sebagian masyarakat tidak mengalami kesulitan yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Reliability atau kehandalan yang lain dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ditunjukkan juga dalam hal kemampuan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Kepastian dan ketepatan waktu merupakan faktor pendukung dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal ini dikarenakan kepastian dan ketepatan waktu akan mempengaruhi kepercayaan dari masyarakat sebagai penerima layanan dan juga akan berpengaruh terhadap kredibilitas dari instansi tersebut. Mengenai ketepatan dan kepastian waktu dalam proses pelayanan tergantung dari jenis pelayanannya. Sesuai dengan *Standard Operating Procedure* apabila persyaratan sudah dilengkapi maka dibutuhkan waktu tiga sampai lima hari kerja untuk menyelesaikan pelayanan tersebut.

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Rosita selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.00.

Mengenai ketepatan waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dikemukakan oleh Bapak Iwan yang dikutip dibawah ini:

“Untuk pengurusan KTP setau saya cepat, hari ini urus besok sudah selesai. Kalo KK dan Akte ini yang agak lama, paling lama lima hari”.⁵¹

Dibetulkan oleh Bapak Ahmad Nazmi, S.S, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil bahwa:

“Masa pengerjaannya paling lama 3 hari kerja karena kami kekurangan tenaga kerja juga tetapi kami juga berkerjasama dengan sekolah-sekolah untuk penerimaan anak magang disini, jadi kami sedikit terbantu.”⁵²

Berdasarkan wawancara dapat diketahui bahwa kehandalan pegawai dalam hal ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi selalu berupaya secara maksimal kepada masyarakat untuk cepat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dalam pelayanan administrasi. Mengenai keterlambatan dikarenakan pengerjaannya sesuai dengan antriannya, keterbatasan pegawai dan masyarakat itu sendiri misalnya syarat yang dibawa tidak lengkap menyebabkan mengganggu proses pelayanan sehingga menyebabkan keterlambatan.

1.3 *Responsiveness* (Daya tanggap)

⁵¹ Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.40.

⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Nazmi, S.S., selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 11.00.

Responsiveness atau daya tanggap ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena salah satu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta dituntut tanggap terhadap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pegawai hendaknya memberikan daya tanggap yang baik kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan.

Daya tanggap yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi ini terlihat dari sikap petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan informasi termasuk menjelaskan informasi kepada masyarakat. Salah satunya dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan yang dikemukakan oleh Bapak Kepala Dinas, Drs. Nirwan., M.E., :

“Kami bersosialisasi kepada masyarakat, kami dari kantor turun langsung ke kecamatan-kecamatan sosialisasi penggunaan aplikasi SIPADUKO yaitu Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi yang sebelumnya masyarakat harus datang ke kantor sekarang sudah bisa dari rumah”.⁵³

Kemampuan dari aparat pemerintah dalam melakukan suatu komunikasi yang baik dengan mampu menjelaskan secara rinci pada saat pemberian pelayanan dengan cara memberikan informasi akan pelaksanaan pelayanan. Pengurusan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada dasarnya tidaklah sulit karena semua telah mengacu pada kebijakan yang telah ditetapkan.

⁵³ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan., ME., selaku kepala dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 10.15.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti dilapangan terlihat bahwa petugas pelayanan selalu menanyakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat serta memberikan informasi mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi. Berikut menurut dari masyarakat mengenai daya tanggap pegawai dalam hal memberikan pelayanan dan informasi. Pernyataan dari Bapak Iwan yang sedang mengurus SKPWI:

“Responnya sudah baik, petugasnya mau menjelaskan tentang syarat-syarat pengurusannya”.⁵⁴

Berbeda sedikit dengan pernyataan diatas, pernyataan oleh Ibu Rosita yaitu:

“Ada pegawai yang baik responnya mau menjelasin kemasyarakat, ada juga yang sedikit cuek”.⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan dalam ketanggapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melaksanakan sosialisasi sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan petugas pelayanan kepada masyarakat. Keluhan soal pelayanan yang diberikan dalam proses pelayanan ditanggapi dengan baik meskipun terkadang terdapat kendala yang membutuhkan waktu. Tetapi harus perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat luas mengetahui prosedur dari jenis-jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dan menanggapi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, pegawai dalam memberikan informasi mudah dipahami oleh masyarakat.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.40.

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Rosita selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.00.

1.4 Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas untuk menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Masyarakat berharap adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas, berupa kesopanan, kejujuran, dan kualitas petugas. Dalam hal itu, masyarakat akan memberikan kesan baik yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, khususnya prinsip-prinsip pelayanan yang berbunyi “Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yang berarti pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas”. Setiap aparatur pelayanan diutamakan yang memiliki sikap sabar atau tidak tempramental, ramah, dan beretika dalam pelayanan.

Kesopansantunan dan keramahan merupakan salah satu aspek penting dalam setiap instansi terutama yang berhadapan langsung kepada publik. Kesopanan ini meliputi dalam bertutur kata yang baik dalam perbuatan serta penampilan. Dengan bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat maka akan membuat citra yang baik terhadap penyelenggara pelayanan. Mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Bapak Sekretaris, A. Yani, S,STP., ME, memberikan pernyataan:

“Tentunya disini pegawai kita ada 5S, yaitu senyum, salam, sapa, sopan dan santun. 5S ini harus kita terapkan kepada masyarakat”.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan terlihat pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pelayanan sudah bersikap ramah-tamah dan sopan dan tidak dipungut biaya dalam melayani masyarakat, hal ini dibuktikan dengan petugas yang selalu menyapa setiap masyarakat dengan sikap yang ramah.

Pendapat mengenai kesopanan pegawai seperti yang dikemukakan oleh Bapak Iwan yang tengah mengurus SKPWNI:

“Disini pegawainya sudah cukup baik dan sopan dek, ramahlah orangnya”.⁵⁶

Berbeda dengan pernyataan yang diberikan oleh ibu Rosita:

“Kadang tergantung dari *mood* pegawainya dek, kadang sopan dan ramah tapi kadang responnya cuek dengan masyarakat”.⁵⁷

Dari hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kesopanan yang dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah cukup baik dan tentunya harus ditingkatkan lagi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, karena masih ada masyarakat yang menganggap pegawai sedikit cuek dan tidak ramah. Adapun waktu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pengurusan administrasi kependudukan dalam lima hari kerja yaitu hari Senin sampai Jumat. Untuk hari Senin sampai Kamis

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.40.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Rosita selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.00.

pelayanan dimulai dari pukul 07.15 WIB sampai dengan pukul 15.45 WIB sedangkan hari Jumat dimulai dari pukul 07.00 WIB hingga sampai dengan pukul 11.00 WIB.

Selain kesopanansantunan yang harus dimiliki oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, sumber daya manusia aparatur merupakan faktor utama dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat sebagai pengguna jasa. Hal ini berarti kualitas pelayanan tergantung dari kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu dengan pernyataan Bapak Kepala Dinas:

“Tenaga kerja kami memang kurang, tetapi setiap minggu kami ada pelatihan melalui *online* jadi semua petugas setiap hari jum’at pagi kami pelatihan secara *zoom meeting* dengan Dirjendukcapil”.⁵⁸

Dengan dilakukannya pelatihan setiap satu minggu sekali dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur untuk meningkatkan profesionalisme dan berkinerja tinggi, sehingga hal tersebut dapat memberikan jaminan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap masyarakat.

Dari wawancara diatas dapat diketahui bahwa salah satu upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur sudah sangat baik dan perlu dipertahankan.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Nirwan., ME., selaku kepala dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 10.15.

Selanjutnya jaminan yang harus dimiliki oleh setiap pegawai adalah jaminan kejujuran dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya adalah kepastian biaya. Transparansi biaya sangat diperlukan untuk menjamin kepuasan pengguna layanan. Berikut yang disampaikan oleh Bapak:

“Pelayanan kita ini gratis, tidak ada bayar-bayar seperserpun, kami melayani dengan setulus hati agar masyarakat bahagia”.⁵⁹

Dengan adanya transparansi terhadap kepastian biaya ini diharapkan dapat membentuk citra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi bersih dari praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Dari hasil wawancara tersebut kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pelayanan administrasi kependudukan pada indikator *assurance* (jaminan) dapat dikategorikan baik karena aparatur pegawai melakukan pelayanan sesuai standar yang ada yaitu melakukan pelayanan dengan sikap sopan dan ramah, disamping itu mengenai biaya dalam pelayanan sudah diketahui bahwa segala pengurusan dokumen administrasi kependudukan apapun jenisnya adalah gratis atau tidak dipungut biaya. Dan untuk waktu penyelesaiannya sendiri jika berdasarkan standar pelayanan akan selesai dalam waktu 1-3 hari apabila tidak ada hambatan hal tersebut menunjukkan bahwa kecepatan proses pelayanan merupakan rangkai proses yang menjadi perhatian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

1.5 *Empathy* (Empati)

⁵⁹ Ibid

Dimensi empati adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Setiap aktifitas atau kegiatan pelayanan membutuhkan adanya pengertian dan pemahaman dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal tentang pelayanan. Pengukuran dimensi empati dalam dilihat dari mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap sopan dan santun, serta tidak diskriminatif. Sangat penting untuk merespon dengan cepat dan efisien untuk keluhan masyarakat. Sebagai tempat pengaduan keluhan dan juga pusat informasi yang membantu masyarakat, selain dengan menyatakan keluhan langsung ke petugas masyarakat juga untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan karena ketidakpahaman masyarakat akan mekanisme atau proses pelayanan yang membingungkan masyarakat.⁶⁰

Empati ini meliputi perhatian secara individual yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat seperti memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat. Empati yang dilakukan oleh pegawai dapat dilihat saat sedang melayani masyarakat dan memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan, jangka waktu dan kepastian biaya.

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pegawai harus dapat menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Komunikasi ini mempunyai peran yang penting karena apabila terjadi kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat maka akan menciptakan citra yang buruk bagi instansi.

⁶⁰ Syaprudin Dkk., *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*. Jurnal Administrasi Publik. hlm 8

Berdasarkan observasi dibagian pelayanan masyarakat biasaya memanfaatkan *handphone* untuk berkomunikasi mengenai pengurusan administrasi kependudukan, apabila ada berkas yang kurang maka petugas langsung menghubungi masyarakat.

Mengenai kemudahan pegawai untuk menghubungi masyarakat, berikut pendapat Ibu Rosita:

“Saya pernah dengar dari tetangga kalo memang ada petugas yang nelfon kalo ada berkas yang kurang segera diantar ke kantor lagi biar cepat selesai pengurusannya”.⁶¹

Dan pernyataan Ibu Rosita tersebut dibenarkan oleh salah satu *staff* pelayanan, Abdi Saputra:

“Saya selaku petugas pelayanan terdepan yang bertemu langsung dengan masyarakat, kami memang harus memiliki komunikasi yang baik dengan masyarakat, jadi kalo pengurusannya itu enak lebih mudah dihubungi jika ada masyarakat yang berkas-berkasnya kurang, biasanya langsung kami telfon”.⁶²

Tidak dipungkiri lagi berdasarkan observasi diatas dapat dilihat bahwa kemampuan hubungan komunikasi antara petugas dalam melayani masyarakat menentukan kualitas pelayanan sangat didukung dengan sikap tegas dalam memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa peran aparatur sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan pada msyarakat.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rosita selaku masyarakat. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 09.00.

⁶² Hasil wawancara dengan Bapak Abdi Saputra selaku staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Pada tanggal 13 Juli 2022, pukul 11.30.

Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah berupaya untuk menjalankan tugasnya sudah cukup baik dengan yang diharapkan dan dapat dipertahankan serta pegawai harus selalu siap jika suatu saat masyarakat memerlukan bantuan dengan memproses pelayanan dengan tidak membedakan tanpa pandang bulu atau diskriminasi. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, yaitu dengan cara menerima semua kebutuhan masyarakat akan hal pengurusan administrasi kependudukan, serta kritik dan saran dari masyarakat. Berdasarkan uraian diatas dilihat dari tolak ukur indikator *emphaty* (empati) dapat dikategorikan baik.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dan analisis terhadap permasalahan *e-government* memberikan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan dalam skripsi yang berjudul Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan reformasi birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang berbasis *e-government* merupakan salah satu upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan berbasis aplikasi yaitu Sipaduko, secara aplikasi sudah sangat siap tetapi belum berjalan dengan maksimal karena masyarakat masih banyak memilih pelayanan konvensional dan belum siap menggunakan aplikasi Sipaduko tersebut.
2. Pelaksanaan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam menentukan kematangan *e-government* sudah cukup efektif. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat tentang aplikasi Sipaduko sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahui manfaat dari pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti paparkan maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti agar penerapan *e-government* berbasis aplikasi Sipaduko ini menjadi lebih baik untuk kedepannya yaitu sebagai berikut:

1. Penerapan reformasi birokrasi berbasis *e-government* ini sudah sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat di Kota Jambi, maka aplikasi Sipaduko ini diinginkan agar dapat terus terealisasi kedepannya dan dijalankan dengan penuh tanggung jawab dalam proses pelaksanaan agar berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan diharapkan sebelumnya.
2. Diperlukan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adanya sosialisasi kepada masyarakat yang membutuhkan agar manfaat dan kegunaan dari aplikasi Sipaduko ini dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga termanfaatkan sesuai dengan tujuan dari pemerintah.
3. Untuk masyarakat diinginkan lebih meningkatkan partisipasinya dalam pengurusan administrasi kependudukan berbasis *e-government* karena ini merupakan salah satu program yang ditujukan untuk menyadarkan masyarakat bahwa pentingnya pengurusan administrasi kependudukan sehingga dapat terlaksana lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Indrajit, Eko. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, Jakarta: APTIKOM.
- Inspektorat Kota Jambi. (2021). PMPRB Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Kota Jambi Tahun Anggaran 2021.
- Iskandar. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung (Persada).
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, H.A.S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2014). *Birokrasi & Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Thoha, Miftah. (1991). *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Yalia, Mulyono. (2011). *Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government, Agenda Observasi*, Bandung.

Jurnal

- Dewandaru, Dimas Sigit. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus: PUSJATAN*. SESINDO Vol. 2013.

Juliarso, Ahmad. (2019). *Analisis Implementasi E-government Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis*. Vol.10 No. 1.

Mariano, Sabino. (2018). *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*.

Munawaroh, Nunung. (2018). *Mewujudkan Reformasi Birokrasi Melalui E-Government*.

Syaprudin Dkk. (2019). *Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Bumbu*.

Peraturan Perundang-Undangan

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi No.25 Tahun 2020.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 11 Tahun 2015.

Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website

Redaksi Dinamika Jambi, *Bebani Syarat Pembuatan KTP-El Baru, Masyarakat Ogah Urus KTP*, <https://dinamikajambi.com/bebani-syarat-pembuatan-ktp-el-baru-masyarakat-ogah-urus-ktp/>. (Diakses 11 Juni 2022 19.05)

LAMPIRAN

Draft Wawancara

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*?
3. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam mengatasi kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*?
4. Apakah aplikasi Sipaduko ini sudah memenuhi target sasaran pengguna yang akan menggunakan aplikasi tersebut?
5. Bagaimana bentuk kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam upaya pengembangan inovasi aplikasi Sipaduko ini?
6. Apakah ada peraturan khusus yang mengatur mengenai aplikasi Sipaduko tersebut?
7. Siapa sajakah yang terlibat dalam pelaksanaan program aplikasi Sipaduko ini?

8. Bagaimanakah koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan stakeholder lainnya? Bagaimana pola komunikasi untuk membangun kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan stakeholder lainnya?
9. Bagaimana cara kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi mensosialisasikan aplikasi Sipaduko ini?
10. Bagaimana kesiapan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam pelaksanaan aplikasi tersebut?
11. Bagaimana peningkatan kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pelayanan dalam pelaksanaan aplikasi Sipaduko?
12. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam mendukung pelaksanaan aplikasi Sipaduko tersebut?

Draft Wawancara

Masyarakat

1. Apakah Bapak/ibu pengguna aplikasi Sipaduko?
2. Darimana Bapak/ibu mendapatkan informasi tentang aplikasi Sipaduko?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespon pelayanan?
4. Apakah dengan adanya aplikasi Sipaduko ini dapat membantu Bapak/ibu?
5. Apa saja hambatan yang terjadi dengan adanya aplikasi Sipaduko ini?
6. Tindakan apakah yang dilakukan setelah menggunakan layanan aplikasi?
7. Apakah sarana dan prasarana telah mendukung pelayanan?
8. Apakah pelayanan aplikasi Sipaduko sudah sesuai dengan keinginan dari masyarakat?
9. Menurut Bapak/ibu apakah aplikasi Sipaduko ini dapat berjalan efektif?



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM

Jalan Raya Jambi – Ma. Bulian km. 15, Mendalo Indah, Jambi, Kode Pos 36361
Telp. (0741) 583454, 583456/email:
hukum@unja.ac.id/web: <http://www.fh.unja.ac.id>

Nomor : 5091 /UN21.4/KM.05.01/2021

Perihal : Pengantar izin penelitian dan permintaan data skripsi

05 NOV 2021

Yth. Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Di

Tempat

Dengan hormat, kami mengharapkan bantuannya untuk dapat memberikan izin penelitian dan permintaan data kepada mahasiswa :

Nama : Putri Mutiara Nery

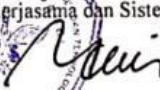
Nomor Induk Mahasiswa : H1A118007

Program Kekhususan : Ilmu Pemerintahan

Sehubungan dengan penulisan Skripsi Yang Berjudul **Reformasi Birokrasi Melalui E-Government Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi**".

Setelah mahasiswa tersebut diatas melakukan penelitian dan permintaan data, mohon kiranya dapat mengirimkan surat kepada kami bahwa mahasiswa tersebut benar melakukan penelitian.

Demikian atas bantuannya diucapkan terima kasih.

am Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Kerjasama dan Sistem Informasi

Dr. Muskibah, S.H., M.Hum.
NIP 196512041990032001



PEMERINTAH KOTA JAMBI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jln. H. Zainir Haviz Telp. (0741) 62242-667220 Fax. (0741) 62242
 Email : dukcapil@jambikota.go.id, disdukcapiljambikota@gmail.com
 JAMBI – 36128

SURAT KETERANGAN

Nomor : PPG.00/ 760 /Disdukcapil/2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : PUTRI MUTIARA NERY
 NIM : H1A118007
 Program Studi/ Semester : Ilmu Pemerintahan/ 8 (Delapan)
 Fakultas : Hukum Universitas Jambi

Telah melakukan penelitian dan pengambilan data melalui wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam rangka penyelesaian tugas akhir (Penulisan Skripsi).

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 13 Juli 2022

an. **KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI,
 SEKRETARIS**


A. YANI, S.STP, ME
 Pembina Tk. I

NIP. 19820511 200012 1 001

Putri Mutara

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.unja.ac.id

Internet Source

6%

2

core.ac.uk

Internet Source

4%

3

www.scribd.com

Internet Source

3%

4

repository.uinjambi.ac.id

Internet Source

2%

5

erepo.unud.ac.id

Internet Source

2%

6

repository.ub.ac.id

Internet Source

1%

7

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

8

disdukcapil.jambikota.go.id

Internet Source

1%

9

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

1%

10	jambikota.go.id Internet Source	1 %
11	journal.uho.ac.id Internet Source	1 %
12	setjen.mpr.go.id Internet Source	1 %
13	satudata.semarangkota.go.id Internet Source	1 %

Exclude quotes ☒ On

Exclude bibliography ☐ Off

Exclude matches < 1 %

Dokumentasi

1. Wawancara bersama Kepala Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
Narasumber : Bapak Drs. Nirwan, ME



2. Wawancara bersama Sekretaris
Narasumber Bapak : A. Yani, S.STP, ME



3. Wawancara bersama Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
Narasumber : Bapak Ahmad Nazmi, S.S



4. Wawancara bersama Staff
Narasumber : Bapak Abdi Saputra



5. Wawancara bersama Staff Bagian Teknis Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Jambi

Narasumber : Bapak Lian Mafutra



6. Wawancara bersama masyarakat

Narasumber : Ibu Eni Rosita (RT.03 Kel. Jelmu Kec. Pelayangan)



7. Wawancara bersama masyarakat

Narasumber : Bapak Iwan (RT. 16 Kel. Kenali Atas Kec. Kota Baru)



8. Wawancara bersama masyarakat

Narasumber : Ibu Asi (Talang Bakung)





DISDUKCAPIL

Si Paduko
Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi

User ID/NIK *

Password *

[Lupa Password?](#)

Hubungi admin SIPADUKO jika
 terkendala proses pendaftaran akun di
 no WhatsApp 0895360290575

RIWAYAT HIDUP



Putri Mutiara Nery lahir di Jambi, pada tanggal 24 Agustus 2000 anak tunggal yang merupakan anak dari pasangan ayahanda M. Hery, S.H., dan ibunda Neli Sari Pulungan, S.H., Menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) Negeri 026 Kota Jambi Tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 5 Kota Jambi lulus Tahun 2015 dan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Kota Jambi lulus tahun 2018.

Lulus dari Sekolah Menengah Atas dan meneruskan pendidikan ke jenjang strata satu pada Perguruan Tinggi Negeri di Kota Jambi dengan mengambil Program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Jambi. Pada Universitas Jambi diberikan kelulusan untuk belajar bersama Fakultas Hukum tepatnya pada program studi Ilmu Pemerintahan dengan masuk jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri atau yang disingkat dengan SNMPTN. Selama belajar dibangku perkuliahan, penulis melaksanakan program magang selama dua bulan di Instansi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.