

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang luar biasa dalam beberapa dekade ini. Perkembangan ini tentu bermanfaat untuk kehidupan manusia. Bahkan sekarang, hampir seluruh kegiatan masyarakat ditunjang oleh teknologi. Pemerintah dan berbagai lembaga internasional juga turut serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah Indonesia bahkan mengeluarkan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Hal ini dimaksudkan sebagai bentuk komitmen dan persetujuan bahwa Pemerintahan di Indonesia akan turut serta dalam langkah digitalisasi pelayanan ini. Konsep digitalisasi pelayanan ini dikenal dengan *e-government*.

Pemanfaatan *e-government* dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup efektivitas, efisiensi, dan penghematan biaya pelayanan, dan juga penting untuk transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Semakin membaiknya kualitas pelayanan yang diberikan tentu saja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat sendiri dapat diketahui dengan menggunakan survei yang disebut Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan

Masyarakat ini merupakan sebuah pengukuran komprehensif untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat inilah diketahui bagaimana implementasi *e-government* disebuah instansi berjalan, apakah sudah berjalan secara maksimal atau belum dan survei ini sendiri dilakukan secara berkala. Salah satu instansi pemerintah yang rutin melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jambi merupakan instansi pemerintah yang memiliki wewenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen kependudukan di Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang perubahan atas perubahan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dibagi menjadi tiga (3) kategori layanan yang mencakup beberapa pelayanan yaitu:

1. Pendataan Pendudu
 - a. Penerbitan Kartu Keluarga
 - b. Rekam KTP
 - c. Cetak KTP
 - d. Cetak KIA

- e. Surat Keterangan Datang
- f. Surat Keterangan Pindah
- g. Surat Batal Pindah

2. Pencatatan Sipil

- a. Akta Kelahiran
- b. Akta kematian
- c. Akta Perkawinan
- d. Akta Perceraian
- e. Akta Pengakuan Anak
- f. Akta Pengesahan Anak
- g. Akta Pengangkatan Anak
- h. Batal Akta
- i. Pembetulan Akta
- j. BAKAK (Biodata Penduduk Kepemilikan Akta Kelahiran)

3. Layanan Lainnya

- a. Legalisir
- b. Fasilitas Cetak KK/KTA
- c. Identitas ID (KTP DIGITAL)
- d. Permohonan Layanan SIPADUKO
- e. Layanan Adminduk Melalui IKD

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

(PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai acuan, dimana ada sembilan (9) unsur yang mempengaruhi penilaiannya, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, Prodesur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana.

Tabel 2.

LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL			
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori
1.	Persyaratan	3,48	B (Baik)
2.	Prosedur	3,52	B (Baik)
3.	Waktu Pelayanan	3,52	B (Baik)
4.	Biaya	3,93	A (Sangat Baik)
5.	Produk Layanan	3,46	B (Baik)
6.	Kompetensi Pelaksana	3,45	B (Baik)

7.	Perilaku Pelaksana	3,47	B (Baik)
8.	Sarana Prasarana	3,60	A (Sangat Baik)
9.	Penanganan Pengaduan	3,85	A (Sangat Baik)
NILAI IKM		88,75	SANGAT BAIK

Sumber : Dokumentasi IKM Semester I Tahun 2023 Dukcapil Kota Jambi

Penilaian kepuasan masyarakat ini juga dipengaruhi oleh implementasi *e-government* yang dilakukan secara maksimal oleh Disdukcapil Kota Jambi dan dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan berbasis *e-government* yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Jambi ini berbentuk aplikasi dengan nama SIPADUKO, aplikasi ini merupakan bentuk pelayanan berbasis *e-government* satu-satunya yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Jambi.

Meskipun begitu, dalam pelaksanaannya tentu saja terdapat banyak kekurangan, seperti aplikasi SIPADUKO yang sering lemot dan error.¹ Pada proses registrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga masih sama rumitnya meskipun sudah ada memakai embel-embel digital, dan lain-lain. Dan juga lamanya proses pelayanan yang dilakukan oleh Dukcapil Kota Jambi.²

¹ Srituti A. Putri. *Server Dukcapil Kota Jambi Gangguan, Ini Penyebabnya*. Tribun Jambi, 25 Januari 2023.

² Rian A. Afriandi. *Warga Kota Jambi Mengeluh Buat KK Lama, Bayar Rp 100 Ribu Langsung Jadi*. Tribun Jambi, 28 Februari 2020.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas dan berbagai masalah yang ditemukan, maka peneliti memilih melakukan penelitian di Dukcapil Kota Jambi.

Untuk membantu proses penulisan penelitian, digunakan beberapa referensi dari penelitian terdahulu yang mengangkat topik serupa. Dengan dicantumkan penelitian terdahulu selain digunakan sebagai bahan referensi penelitian, juga digunakan sebagai bukti agar terhindarkan dari plagiarisasi. Beberapa penelitian terdahulu yang dimaksud yaitu :

Tabel 3.

Judul & Peneliti	Hasil Penelitian	Perbedaannya Dengan Penelitian Yang Dilakukan
“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi” Oleh : Feby Setyasih³	Dari analisis data yang telah dikumpulkan, dinyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada pada skor 3,17, yang berada dalam kategori baik.	Perbedaannya terletak pada teori penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori <i>e-government</i> dan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai acuan.

³ Feby Setyasih, “*Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi*”, (Jambi : UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2023), Hal. 83.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (Sipaduko) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Alam Barajo” Oleh : Helda Mellani⁴	Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan kependudukan pada aplikasi SiPaduko terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Alam Barajo adalah 64,8%.	Perbedaannya berada pada penilaian. Pada penelitian yang dilakukan oleh Helda Mellani tersebut menggunakan penilaian dengan mencari pengaruh antara dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dan Hamdani terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan Sembilan unsur penilaian yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
--	---	--

⁴ Helda Mellani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kependudukan Pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi (Sipaduko) Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Alam Barajo”, (Jambi : Universitas Jambi, 2023), Hal. 29 & 92.

“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dengan Metode SKM”. Oleh : Daffa Alfian Anugrah, Albet Triadi, M.Kom, Khairul Azryan, Rivaldi Riansyah, Ridho Hidayat.⁵	Berdasarkan pengujian yang dilakukan, maka didapatkan hasil bahwasannya tingkat kualitas pelayanan yang dinilai dari kuesioner kepuasan masyarakat mencapai angka rata-rata 3,37 yang mana angka tersebut menunjukkan kategori baik	Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan public, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teori <i>e-government</i>.
--	--	---

⁵ Daffa Alfian Anugrah dkk, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dengan Metode SKM”, Infotech Journal. Vol. 9 No. 2. 2023.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, itulah sebabnya dilakukan penelitian dengan judul “Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Bentuk Pemanfaatan E-Government Di Disdukcapil Kota Jambi”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka ada beberapa rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian sebagai berikut :

- 1.2.1 Bagaimana bentuk pemanfaatan *e-government* oleh Disdukcapil Kota Jambi yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan?
- 1.2.2 Bagaimana kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pemanfaatan *e-government* yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut ;

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis pemanfaatan *e-government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pemanfaatan *e-government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu pemerintahan terkhususnya mengenai Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan

Bentuk Pemanfaatan E-Government Di Disdukcapil Kota Jambi, serta dapat juga dijadikan sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan hasil kajian dalam penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca mengenai Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Bentuk Pemanfaatan E-Government Di Disdukcapil Kota Jambi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono dan Gregorious Chandra, kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Dengan itu, maka pengertian dari kepuasan bisa sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu menjadi memadai”. Menurut Wijayanti, kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan konsumen.⁶

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah perasaan senang karena pelayanan yang didapat sesuai dengan ekspektasi atau harapan, dan bisa jadi malah melebihi ekspektasi.

⁶ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. “*Service, Quality & Satisfaction*”. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2005.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat:

1. Kualitas layanan: Kualitas layanan yang baik dan efisien merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat.
2. Aksesibilitas: Masyarakat harus memiliki akses yang mudah dan terjangkau terhadap layanan yang disediakan.
3. Keterjangkauan: Biaya layanan harus terjangkau bagi masyarakat.
4. Komunikasi: Komunikasi yang jelas dan transparan antara penyedia layanan dan masyarakat sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan.
5. Keterlibatan masyarakat: Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan dapat meningkatkan rasa memiliki dan kepuasan mereka.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Dan survei kepuasan masyarakat ini sendiri merupakan penghitungan yang dilakukan untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada sembilan (9) unsur yang mempengaruhi penilaian, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)⁷.

1.5.2 E-Government

Definisi *e-government* menurut World Bank yaitu, “*E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses,*

⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

and other arms of government” (*e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti Wide Area Network, Internet, dan komputer seluler) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, bisnis, dan pemerintah lainnya).⁸ Menurut Handayani, *e-government* merupakan penggunaan teknologi internet untuk menyampaikan informasi dan layanan publik dari pemerintah kepada warga negara, manfaatnya ialah dalam rangka memperbaiki efisiensi dan efektivitas fungsi pemerintahan, termasuk dalam rangka memberinkan pelayanan publik.

E-government merupakan sebuah konsep dimana pemanfaatan teknologi internet secara massif dilakukan guna meningkatkan pelayanan. Hal ini juga dapat berarti digitalisasi dalam pelayanan publik.

Ada beberapa manfaat dari penerapan *E-government* yaitu sebagai berikut:

1. *E-government* dapat meningkatkan pelayanan sehingga masyarakat dapat mendapatkan yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini berupa pemberian informasi tak terbatas mengenai layanan pemerintah, tanpa masyarakat untuk dating ke kantor pemerintah.
2. *E-government* memberi manfaat berupa meningkatnya hubungan antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku bisnis. Hal ini

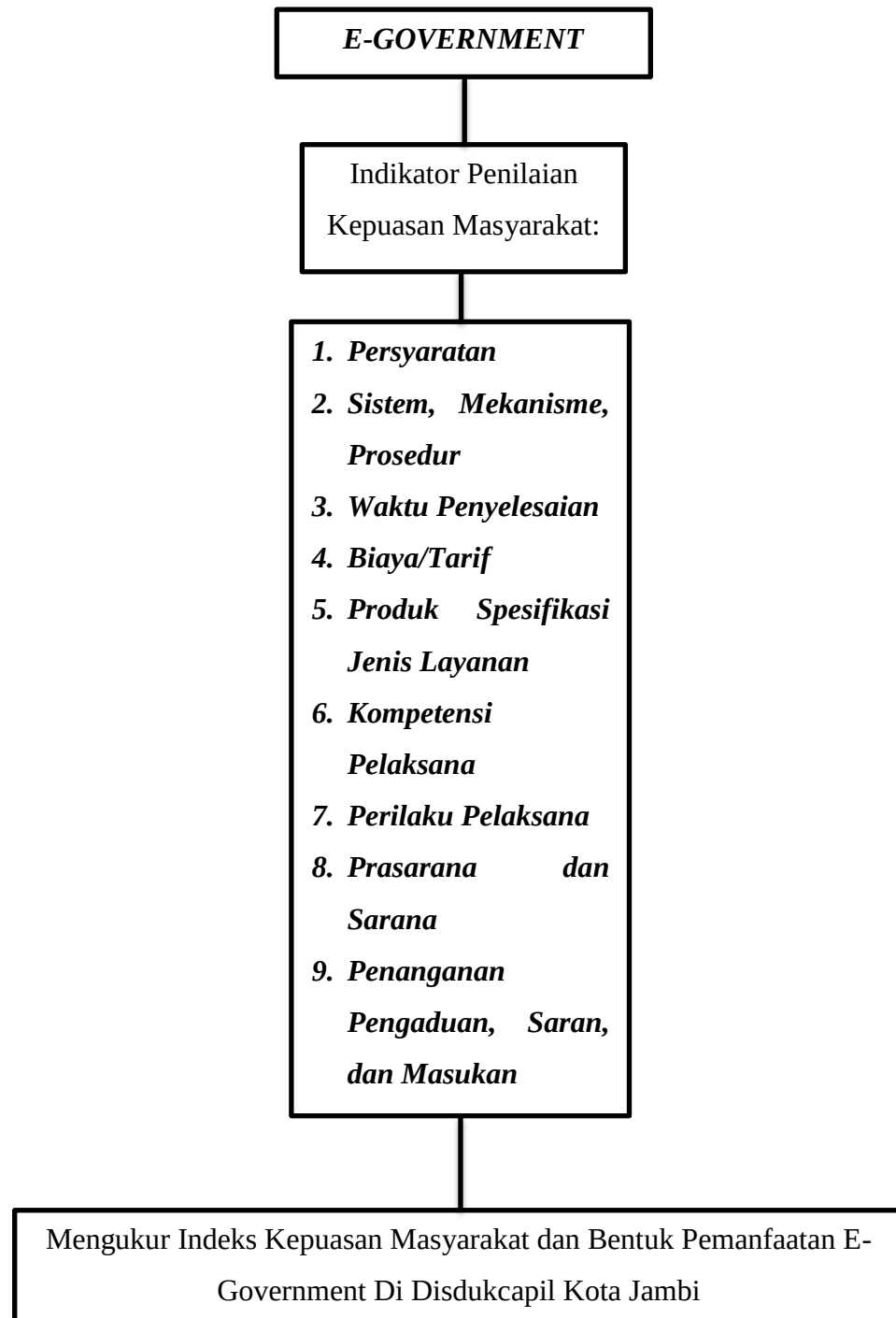
⁸ <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>

menyebabkan keterbukaan oleh beberapa pihak, dan keterbukaan ini dapat menghilangkan rasa ketidakpercayaan semua pihak kepada pemerintah.

3. *E-government* memberikan manfaat kemudahan informasi mengenai pelayanan atau beberapa program yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui internet, tinggal masyarakatnya yang kemudian memutuskan untuk memilih dan memilah informasi sesuai dengan kebutuhan.
4. Dengan adanya *E-government*, pelaksanaan pemerintahan diharapkan akan berjalan lebih efisien dan efektif. Hal ini dikarenakan semua hal mengenai koordinasi pemerintahan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi, dan memungkinkan untuk mendiskusikan berbagai hal mengenai pemerintahan tanpa harus hadir di suatu tempat yang sama.

Digitalisasi pelayanan publik dibuat sedemikian rupa agar menciptakan kepuasan bagi penggunanya. Agar masyarakat merasa puas dalam proses pelayanan, maka pelayanan publik harus dibuat seberkualitas mungkin untuk meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

1.6 Kerangka Berfikir



1.7 Hipotesis

Hipotesis dirumuskan dijadikan dasar untuk menunjukkan berpengaruh atau tidaknya satu variabel bebas (pemanfaatan e-government) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat). Formula hipotesis :

H_a : berarti pemanfaatan *e-government* secara signifikan berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dukcapil Kota Jambi.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dipandang sesuai dengan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pemanfaatan *e-government* yang dilakukan Disdukcapil Kota Jambi.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Disdukcapil Kota Jambi.

1.8.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada survei kepuasan masyarakat terhadap pengembangan e-government di Disdukcapil Kota Jambi. Survei kepuasan masyarakat ini menggunakan sembilan indikator penilaian, yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Prasarana dan sarana

1.8.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

Dalam penelitian dengan judul “Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Bentuk Pemanfaatan E-Government Di Disdukcapil Kota Jambi” ini, terdapat dua variabel, yaitu :

- a. “pengembangan e-government” sebagai variabel independen atau bebas dengan symbol X
- b. “indeks kepuasan masyarakat” sebagai variabel depend atau terikat dengan symbol Y.

Tabel 4.

Variabel penelitian	Definisi operasional	Indikator	Sumber
Pengembangan e-government (X)	Upaya untuk meningkatkan baik sistem maupun kualitas pelayanan berbasis digital	1. Dukungan 2. Kemampuan, yang mencakup ketersediaan sumber daya manusia,	Harvard JFK School of Government

		finansial, dan infrastruktur 3. Manfaat	
Indeks kepuasan masyarakat (Y)	Penilaian baik dari masyarakat setelah melakukan pelayanan.	1. Persyaratan. 2. Prosedur 3. Waktu Pelayanan 4. Biaya 5. Produk Layanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan 9. Prasarana dan Sarana	PERMENPAN -RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara an Pelayanan Publik

Sistem *scoring* atau penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Sugiyono mengartikan skala Likert sebagai instrumen yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi atau

pandangan seseorang atau kelompok terhadap potensi dan permasalahan suatu objek.⁹

Tabel 5. Tabel penilaian skala likert

Jawaban Responden	Poin
Tidak setuju	1
Kurang setuju	2
Setuju	3
Sangat setuju	4

1.8.5 Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek dan objek penelitian yang dapat berupa data, orang atau lainnya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dari penelitian ini adalah seluruh total pengguna pelayanan berbasis digital (IKD dan SiPaduko) Disdukcapil Kota Jambi tahun 2024, yang berjumlah 72.750 orang (*data terlampir*).

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi penelitian yang ditentukan berdasarkan suatu teknik tertentu. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus dari

⁹ Prof. Dr. Sugiyono. “*Metode Penelitian & Pengembangan*”. Bandung: Penerbit Alfabeta. 2015.

Slovin, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus dari Slovin yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Presentase Kelonggaran Ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolerir; e = 0,1

Melalui rumus di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah :

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

$$n = \frac{72750}{1 + 72750(0,1)^2}$$

$$n = \frac{72750}{727,50} = 100$$

Menurut penghitungan rumus di atas, nilai n yang didapat adalah 100. Maka kesimpulannya adalah jumlah responden yang diperlukan untuk penelitian ini berjumlah 100 orang.

1.8.6 Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang didapat dari pengambilan data secara langsung seperti wawancara dan angket. Dengan menggunakan sumber data ini, peneliti dapat mendapatkan data valid dari

lapangan mengenai Pengaruh Pemanfaatan E-Government Untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di disdukcakil Kota Jambi.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang didapat dari sumber tidak langsung seperti buku, jurnal, dan situs resmi milik pemerintah yang berkaitan dengan Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Bentuk Pemanfaatan E-Government Di Disdukcakil Kota Jambi.

1.8.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan teknik observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Jenis angket yang digunakan juga merupakan angket tertutup. Dimana angket disajikan dengan sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memberikan tanda berupa centang (✓) atau silang (x) di kolom yang sesuai.

Pertanyaan angket tertutup diberikan pada responden untuk diisi sesuai dengan pengalaman pribadi ketika mengurus data di Disdukcakil dan dijelaskan dalam sub indikator berikut ini:

Tabel 6. Teknik Pengumpulan Data dengan Angket

Variabel	Indikator
Pemanfaatan E-government dalam Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat	Persyaratan
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
	Waktu Penyelesaian
	Biaya/Tarif

	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
	Kompetensi Pelaksana
	Perilaku Pelaksana
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
	Prasarana dan Sarana

Sumber: PERMENPAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Indikator di atas merupakan tolak ukur untuk meneliti tanggapan responden mengenai pengaruh pengembangan e-government dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi. Sedangkan untuk *scoring* nya menggunakan Skala Likert sebagai pedoman penilaian atas jawaban responden dalam mengisi angket.

Tabel 7. Tabel penilaian skala likert

Jawaban Responden	Poin
Tidak Setuju (TS)	1
Kurang Setuju (KS)	2
Setuju (S)	3
Sangat Setuju (SS)	4

Sumber : Skor dengan Skala Likert

Dalam penyusunan kuisisioner untuk penelitian ini menggunakan instrumen pertanyaan dengan kisi-kisi yang tertulis dalam tabel berikut :

Tabel 8. Kisi-Kisi Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Sub Indikator	Nomor Butir
1.	Persyaratan	Kejelasan	1
		Kelengkapan	2
		Relevansi persyaratan	3
2.	Prosedur / Proses	Kemudahan	4
		Keterbukaan	5
		Transparansi	6
3.	Waktu pelayanan	Kecepatan	7
4.	Biaya	Biaya	8
5.	Produk / hasil	Hasil pelayanan	9
		Kualitas pelayanan	10
6.	Kompetensi pelaksana	Keterampilan	11
7.	Perilaku pelaksana	Sikap & kesopanan	12
8.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Efektivitas mekanisme penanganan pengaduan	13
9.	Prasarana & sarana	Ketersediaan	14
		Kondisi	15
JUMLAH			15

1.8.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penyusunan data agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Data-data tersebut merupakan data yang didapat dari wawancara, maupun penyebaran angket.

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu dengan menentukan dan mencari nilai rata-rata tertimbang, yang dicari dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah umur}} = \frac{1}{N} = N$$

Dan karena unsur yang dikaji sebanyak Sembilan (9), maka ;

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah umur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konveksi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 – 100, maka hasil penilaian indeks dikonveksikan dengan nilai dasar 25. Rumus konveksinya adalah sebagai berikut :

Tabel 9.

Nilai Persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,59	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,06	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,06-3,53	76,61-88,30	B	Baik
4	3,53-4,00	88,31-100,0	A	Sangat Baik

1.8.9 Uji Validitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya data yang didapat melalui angket penelitian. Menurut Sugiyono, untuk mengetahui kelayakan poin-poin pertanyaan yang ada dalam daftar pertanyaan angket yang akan disajikan kepada para responden maka perlu dilakukan uji validitas. Jika setiap pertanyaan lebih besar ($>$) 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid atau sah.