



**EFEKTIFITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN (ONLINE) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB
ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

Oleh

Zulfa Mazidah

NIM 190920101007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2023



**EFEKTIFITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN (ONLINE) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB
ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

Oleh
Zulfa Mazidah
NIM 190920101007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2023**



**EFEKTIFITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI SISTEM INFORMASI
PELAYANAN (ONLINE) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB
ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Magister Ilmu Administrasi
dan mencapai gelar Master Sains (M.Si)

Oleh
Zulfa Mazidah
NIM 190920101007

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2023

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Suami tercinta, Reza Habibi Rahmatulloh, S.Tr.T yang telah banyak memberikan dukungan dan pengertian yang besar dalam pembuatan tesis ini, sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibunda Endang Susilowati Ningsih dan Ayahanda Dzulkifli, sebagai bhakti, hormat, dan rasa terima kasih yang senantiasa melantunkan doa, restu dan motivasi yang begitu luar biasa kepada penulis sehingga sampai saat ini penulis masih bisa berdiri tegak dalam menghadapi berbagai rintangan dan cobaan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia, karena penulis sadar bahwa selama ini belum bisa berbuat lebih untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuat saya termotivasi untuk tetap bermanfaat bagi orang lain.
3. Keluarga besar saya di Jember. Terima kasih atas doa, semangat, dan dukungannya.
4. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi. Terima kasih telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan dan pembelajaran hidup yang sangat berharga.
5. Almamater saya Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril dan materiil. Terima kasih atas segalanya, semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikannya.

MOTTO

KARYA RINARAS AMBUKA BUDHI merupakan tekad Universitas Jember untuk menata diri, selalu kerja selaras, serasi, dan seimbang yang dilandasi iman dan taqwa untuk menerima perkembangan IPTEKS.

GAPURA MANGESTI ARUMING BAWANA merupakan sasaran kinerja Universitas Jember untuk menghasilkan sarjana yang sujana sebagai manusia seutuhnya yang pengabdianya di masyarakat selalu membawa keharuman bangsa dan Negara, kemakmuran, kesejahteraan, dan perdamaian umat manusia.

Selain sesanti tersebut dalam rangka memberikan arah untuk meningkatkan kualitas masukan, proses, dan keluaran secara berkelanjutan, UNEJ telah merumuskan kebijakan mutu akademik. Intisari dari kebijakan mutu akademik tersebut adalah UNEJ akan selalu mengutamakan kualitas (Quality First).¹

¹ Unej.ac.id/profil-unej/.2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Zulfa Mazidah

NIM : 190920101007

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, terkecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 Juni 2023

Yang menyatakan,



Zulfa Mazidah

NIM 190920101007

TESIS

EFEKTIFITAS PELAYANAN E-KTP MELALUI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (ONLINE) DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JEMBER

Oleh

Zulfa Mazidah
NIM 190920101007

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR.
Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB.

PENGESAHAN

Tesis berjudul “Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, Tanggal : Kamis, 22 Juni 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua Penguji,

Prof. Dr. Zarah Puspitaningtyas, S.Sos., S.E., M.Si., QIA., QGIA., CIQnR
NIP. 197902202002122001

Penguji Anggota I,

Penguji Anggota II,

Dr. Purwowibowo, M.Si
NIP. 195902211984031001

Dr. I Ketut Mastika., M.M
NIP. 195905071989031002

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR
NIP. 196002191987021001

RINGKASAN

Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; Zulfa Mazidah; 190920101007; 2023; 165 halaman; Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pelayanan administrasi kependudukan sangat penting dilakukan mengingat Indonesia adalah suatu Negara yang besar dan mempunyai penduduk terbesar ke empat di dunia. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang prima. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya. Kendala pelayanan publik di Indonesia menyebabkan kualitas pelayanan publik masih tergolong rendah yang disebabkan karena penyelenggara pelayanan tidak bekerja sesuai bidangnya, belum kompeten dan tidak cepat tanggap untuk melayani masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik juga terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Hingga tahun 2018, Disdukcapil Jember masih menggunakan sistem manual atau *offline* sehingga menyebabkan antrian panjang yang berdampak pada ketidakteraturan, lamanya penyelesaian permohonan KTP dan peningkatan praktik percaloan.

Salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pembuatan sistem informasi, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah menciptakan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada Desember 2018. Aplikasi SIP (Sistem Informasi Pelayanan) adalah Sebuah produk sistem layanan Dispendukcapil Jember secara semi online berbasis aplikasi website dan berbasis aplikasi android. Aplikasi SIP bisa didapatkan di *Google Play Store* dengan ketik “SIP Dispendukcapil Jember” atau juga dapat diakses di *Web Browser Smartphone* atau *Desktop*

(Laptop/PC) dengan menetikkan *Url*, <https://SIPDispendukcapiljember.id/>. Tujuannya untuk memberikan pelayanan lebih cepat, minim biaya, prosedur layanan tidak berbelit-belit, mengurangi antrian, aman, menciptakan instansi yang *go digital*, dan menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan masyarakat yang jujur. Tujuan di buatnya Aplikasi SIP ini juga untuk memudahkan masyarakat meregistrasi Adminduknya tanpa perlu antri panjang di Disdukcapil sehingga praktik penggunaan calo dalam adminduk bisa berkurang. Selain itu juga aplikasi ini diluncurkan agar masyarakat awam dapat beradaptasi secara cepat dengan teknologi di jaman yang serba digital ini.

Namun demikian di samping keberhasilan tersebut beberapa kendala terkait penyelenggaraan Aplikasi SIP Dispenduk Jember. Seperti pada petunjuk teknis aplikasi SIP Dispendukcapil Jember dimana target penyelesaian E-KTP melalui aplikasi SIP yaitu 4 hari, namun target tersebut belum sepenuhnya tercapai dimana terdapat masyarakat yang menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan KTP. Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP masih kurang cepat, akibatnya masyarakat banyak yang rela antri ke Dispendukcapil untuk menanyakan terkait kendala dalam mengurus E-KTP dan beberapa orang kembali menggunakan calo karena kebutuhan mendesak.

Efektivitas merupakan pisau analisis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat efektivitas dari suatu pelayanan adalah dengan menilai kesesuaian tujuan yang ditetapkan dengan output yang dihasilkan, sehingga semakin banyak tujuan tercapai maka akan semakin tinggi tingkat efektivitasnya dan sebaliknya apabila semakin sedikit tujuan yang mampu tercapai maka tingkat efektivitas juga rendah.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif yang membutuhkan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Perhitungan validitas yang digunakan ialah validitas konstruk dan pengujian reliabilitas *alpha cronbach*. Hasil penelitian ini adalah efektivitas

aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berada pada tingkatan cukup efektif. Berdasarkan hal tersebut penilaian yang dikumpulkan dari responden memberikan indikasi masyarakat kurang puas dengan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).

SUMMARY

The Effectiveness of E-KTP Services Through Service Information Systems (Online) in Realizing Orderly Administration at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency; Zulfa Mazidah; 190920101007; 2023; 160 pages; Administrative Science Masters Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Jember.

This study aims to explain the effectiveness of the service information system (SIP) application in the population administration service of E-KTP at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency. Population administration services are very important considering that Indonesia is a large country and has the fourth largest population in the world. The expected service is excellent service. The government has an important role to provide excellent public services for all citizens. Constraints to public services in Indonesia have resulted in the quality of public services being still relatively low due to the fact that service providers do not work according to their fields, are not yet competent and are not responsive enough to serve the community. The low quality of public services also occurs in population administration services at the Jember Regency Population and Civil Registration Office. Until 2018, Disdukcapil Jember still used a manual system *offline* thus causing long queues which have an impact on irregularity, lengthy completion of KTP applications and increased brokering practices.

One of the local government's efforts to improve the quality of public services is the creation of an information system, especially the Jember Regency Population and Civil Registration Office has created a service information system (SIP) application in December 2018. The SIP application (Service Information System) is a product of the Jember Population and Civil Registry service system semi-online based on a website application and android application based. SIP applications can be found at *Google Play Store* by typing "SIP Dispendukcapil Jember" or can also be accessed at *Web Browser Smartphone* or *Desktop (Laptop/PC)* by typing *Url*, <https://SIPDispendukcapiljember.id/>. The goal is to

provide faster service, minimize costs, service procedures are not convoluted, reduce queues, be safe, create institutions that are *digital*, and created GISA (Indonesia Conscious Adminduk Movement) with a focus on honest society. The purpose of making this SIP application is also to make it easier for people to register their adminduk without having to queue long at Disdukcapil so that the practice of using intermediaries in adminduk can be reduced. In addition, this application was also launched so that ordinary people can adapt quickly to technology in this all-digital era.

However, in addition to this success, there are several obstacles related to the implementation of the Jember Dispenduk SIP Application. As in the technical instructions for the Jember Dispendukcapil SIP application where the target for completing the E-KTP through the SIP application is 4 days, but this target has not been fully achieved where there are people who wait about 1 month to get a KTP. The E-KTP service through the SIP application is still not fast enough, as a result, many people are willing to queue at the Population and Civil Registry Office to inquire about problems in managing the E-KTP and some people return to using intermediaries because of an urgent need.

Effectiveness is an analytical knife to determine the extent to which the services carried out can achieve the goals that have been previously set. One way to determine the level of effectiveness of a service is to assess the suitability of the goals set with the output produced, so that the more goals are achieved, the higher the level of effectiveness and vice versa if the goals are achieved, the level of effectiveness is also low.

The method in this study uses a descriptive quantitative approach that requires primary data and secondary data. Data collection techniques used in this study were questionnaires, observations, interviews and documentation. The validity calculation used is construct validity and reliability testing *alpha cronbach*. The results of this study are the effectiveness of the service information system (SIP) application in the E-KTP population administration service at the Jember Regency Population and Civil Registration Service at a fairly effective level. Based

on this, the assessments collected from respondents indicated that the public was not satisfied with the service information system (SIP) application.

PRAKATA

Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-NYA, sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis dengan judul “Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata dua (S2) program Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan tesis ini telah penulis selesaikan dengan tidak terlepas dari do'a, motivasi dan suntikan semangat dari kedua orang tua, dosen, sahabat, teman-teman, serta bantuan dari berbagai pihak dalam proses penelitian. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak berikut:

1. Bapak Dr. Djoko Poernomo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB., selaku Koordinator Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan pembimbing tesis. Terima kasih atas waktu, bimbingan, sumbangsih pemikiran, semangat dan kesabarannya sehingga penulis mendapatkan asupan ilmu pengetahuan. Semoga ilmu bapak mendapatkan manfaat dan keberkahan.
3. Ibu Dr. Ika Sisbintari, S.Sos., M.AB., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing tesis. Terima kasih atas waktu, bimbingan, sumbangsih pemikiran, semangat dan kesabarannya sehingga penulis mendapatkan asupan ilmu pengetahuan. Semoga ilmu bapak mendapatkan manfaat dan keberkahan.
4. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu dan pelayanan administratif.
5. Bapak Erwin dan Bapak Hari, selaku operator program studi Magister Ilmu

Administrasi. Terima kasih atas kesabaran dalam setiap melayani segala urusan administratif selama ini. Semoga jasa dan dedikasi bapak yang luar biasa ini selalu mendapatkan keberkahan.

6. Seluruh narasumber, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berbagi informasi sehingga proses penelitian selama ini berjalan dengan lancar dan tesis ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Magister Ilmu Administrasi 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan dan kekeluargaan yang terjalin mulai dari semester satu hingga sekarang.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga kebaikan berbagai pihak tersebut memperoleh balasan dari Allah SWT dengan pahala yang berlipat. Sebagai penulis tentunya berharap semoga tesis ini menjadi pengetahuan baru dan bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran selalu penulis terima demi kebaikan dan kesempurnaan tesis ini.

Wassalaamu'alaikum Wr.Wb

Jember, 23 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	xi
PRAKATA	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Paradigma Administrasi Publik	15
2.2 Pelayanan Publik	21
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	23
2.2.3 Perkembangan Pelayanan Publik	24
2.2.4 Penilaian Kinerja Pelayanan Publik.....	27
2.3 Efektivitas Pelayanan Publik	29
2.3.1 Konsep Efektivitas	29
2.3.2 Efektivitas Pelayanan Publik.....	30

2.3.3	Indikator Efektifitas	31
2.3.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas	36
2.4	Penelitian Terdahulu	38
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Pendekatan Penelitian	39
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.2.1	Waktu Penelitian	40
3.2.2	Lokasi Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel.....	41
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	45
3.5.1	Jenis Data	46
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.2	Observasi.....	48
3.5.3	Wawancara	48
3.5.4	Dokumentasi	48
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	49
3.6.1	Uji Validitas	49
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.6.3	Skala Pengukuran.....	51
3.7	Transformasi Data	51
3.8	Teknik Analisis Data.....	52
3.9.1	Distribusi Frekuensi	53
3.9.2	Uji Statistik Deskriptif	54
3.9.3	Kelas Interval	55
BAB 4. PEMBAHASAN		57
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Jember	57

4.1.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	58
4.1.3	Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember	58
4.1.4	Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember.....	59
4.1.5	Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember.....	59
4.1.6	Unsur, Susunan dan Bidang Tugas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	60
4.1.7	Visi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember	63
4.1.8	Misi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember	63
4.1.9	Program Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember.....	63
4.1.10	Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember.....	64
4.2	Deskripsi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP).....	64
4.2.1	Gambaran Umum Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)	64
4.2.2	Alur Permohonan E-KTP melalui Aplikasi SIP.....	66
4.3	Deskripsi Responden.....	70
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	71
4.5	Analisis Data	74
4.4.1	Pencapaian Tujuan	77
4.4.2	Integrasi.....	85
4.4.3	Adaptasi.....	92
4.6	Uji Statistik Deskriptif.....	96
4.7	Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)	100
4.8	Pembahasan	102

4.8.1	Rekomendasi Upaya Alternatif.....	127
BAB 5.	PENUTUP.....	129
5.1	Kesimpulan	129
5.2	Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA		132
LAMPIRAN.....		135

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengajuan E-KTP di Aplikasi SIP Bulan Januari-Desember Tahun 2022	5
Tabel 2. 1 Perbandingan Perspektif OPA, NPM, dan NPS.....	20
Tabel 2. 2 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3. 1 Jumlah Permohonan E-KTP.....	42
Tabel 3. 2 Penentuan Sampel Tiap Jenis Permohonan E-KTP	43
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Efektivitas	45
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 3. 5 Skoring Item dalam Skala Likert	51
Tabel 3. 6 Kelas Interval Mean Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP	55
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Uji Validitas Konstruk pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP	73
Tabel 4. 4 Reliabilitas Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP.....	74
Tabel 4. 5 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam	77
Tabel 4. 6 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam	77
Tabel 4. 7 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Selesai Selama 4 Hari Kerja	78
Tabel 4. 8 Aplikasi SIP Memberikan Kemudahan Bagi Pemohon dalam Mengurus E-KTP Secara Online	79

Tabel 4. 9 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Menjangkau Pemohon Yang Memiliki Kendala Untuk Mengurus Secara Langsung.....	79
Tabel 4. 10 Aplikasi SIP Menjadikan Pemohon Sadar Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan E-KTP.....	80
Tabel 4. 11 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Antrian	81
Tabel 4. 12 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Pemohon.....	81
Tabel 4. 13 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Memberikan Pelayanan Yang Lebih Cepat.....	82
Tabel 4. 14 Pemohon Mengetahui Jumlah Target Pelayanan E-KTP Dalam Menu Aplikasi SIP	83
Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Pencapaian Tujuan	84
Tabel 4. 16 Aplikasi SIP Menjelaskan Prosedur Pelayanan Pengurusan E-KTP .	85
Tabel 4. 17 Prosedur Pelayanan E-KTP Dalam Aplikasi SIP Mudah Dipahami..	85
Tabel 4. 18 Aplikasi SIP Menggunakan Kata-Kata Yang Mudah Dimengerti.....	86
Tabel 4. 19 Aplikasi SIP Menjelaskan Persyaratan Yang Dibutuhkan Untuk Mengurus E-KTP.....	86
Tabel 4. 20 Aplikasi SIP Menginformasikan Status Pengajuan Pengurusan E-KTP	87
Tabel 4. 21 Aplikasi SIP Dapat Memproses Pengajuan Pengurusan E-KTP Apabila Persyaratan Sudah Lengkap.....	87
Tabel 4. 22 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Melalui Pemasangan Banner Di Kantor Dispendukcapil Jember	88
Tabel 4. 23 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	89
Tabel 4. 24 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Youtube Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	89

Tabel 4. 25 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Facebook Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	90
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Integrasi	91
Tabel 4. 27 Aplikasi SIP Menyediakan Nomor Telepon Yang Dapat Dihubungi Oleh Pemohon Yang Membutuhkan Informasi Lebih Lanjut Terkait Pengurusan E-KTP	92
Tabel 4. 28 Aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP	93
Tabel 4. 29 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Telah Sesuai Dengan Keadaan Pemohon	94
Tabel 4. 30 Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Tanpa Adanya Gangguan Server.....	94
Tabel 4. 31 Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Melalui Perangkat Teknologi Berbasis Internet Seperti Laptop Atau Smartphone.....	95
Tabel 4. 32 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Adaptasi.....	95
Tabel 4. 33 Kelas Interval Mean Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP	97
Tabel 4. 34 Mean Indikator Pencapaian Tujuan	98
Tabel 4. 35 Mean Indikator Integrasi.....	99
Tabel 4. 36 Mean Indikator Adaptasi.....	100
Tabel 4. 37 Kelas Interval Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP	102
Tabel 4. 38 Jumlah Pengajuan Di Aplikasi SIP Pada Tahun 2022	103
Tabel 4. 39 Pengajuan E-KTP Di Aplikasi SIP Bulan Januari-Desember Tahun 2022	104
Tabel 4. 40 Ulasan Masyarakat Pada Aplikasi SIP	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Terkait Respon Admin Bantuan Layanan.....	7
Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat Terkait Lamanya Penyelesaian E-KTP.....	8
Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Jember	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Sumber: Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	62
Gambar 4. 3 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	65
Gambar 4. 4 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	66
Gambar 4. 5 Tampilan Status Pengajuan Permohonan Revisi E-KTP	67
Gambar 4. 6 Tampilan Formulir Pengajuan E-KTP Hilang/Rusak	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Penjelasan Untuk Menjadi Informan Penelitian.....	135
Lampiran 1. 2 Informed Consent	138
Lampiran 1. 3 Transkrip Wawancara	139
Lampiran 1. 4 Angket Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	140
Lampiran 1. 5 Data Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) sebagai Permohonan Administrasi Kependudukan E-KTP Tahun 2022 .	143
Lampiran 1. 6 Article	144
Lampiran 1. 7 LOA MUDIMA.....	159

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan Administrasi Kependudukan sangat penting, karena penduduk merupakan salah satu pilar dari berdirinya daerah, dan data penduduk tersebut harus dicatat, dikelola, diamankan dan dijaga kerahasiannya. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia diantaranya adalah saat Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden, Pemilu Kepala Daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Melihat pentingnya administrasi kependudukan tersebut maka pelayanan administrasi kependudukan juga sangat penting dilakukan mengingat Indonesia adalah suatu Negara yang besar dan mempunyai penduduk terbesar ke empat di dunia. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang prima. Pelayanan prima, yang artinya adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya (Barata; 2019:38). Barata juga mengatakan bahwa untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pemerintah haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. (Barata; 2019:38).

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Moenir (2019:7) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di instansi pemerintahan. Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan juncto Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan dasar hukum dalam pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Di dalam Undang-Undang tersebut disebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pelayanan terhadap pelaporan dan pencatatan biodata penduduk dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran peristiwa kependudukan, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan, pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri. Sedangkan pelayanan pencatatan sipil meliputi: pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan pembatalan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan pembatalan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak.

Kendala pelayanan publik di Indonesia menyebabkan kualitas pelayanan publik masih tergolong rendah yang disebabkan karena penyelenggara pelayanan

tidak bekerja sesuai bidangnya, belum kompeten dan tidak cepat tanggap untuk melayani masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik juga terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Pemberlakuan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tidak sesuai dengan realita pelayanan yang terjadi dilapangan. Pertama, lamanya waktu penyelesaian untuk pelayanan dokumen administrasi kependudukan seperti akta pencatatan sipil, KK, e-KTP, legalisir dokumen, biodata sementara, SKD sekitar 25 hingga 269 hari. Kedua, hingga tahun 2018, pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Jember menggunakan sistem manual atau *offline*. Setiap hari Dispendukcapil Kabupaten Jember sudah menyediakan sekitar 700an nomer antrian. Tapi sebelum jam pelayanan dibuka, nomer antrian tersebut sudah habis. Agar bisa mendapatkan nomor antrian, masyarakat harus berangkat lebih awal dari jam pelayanan. Jika berasal dari desa/kecamatan yang letaknya jauh dari kota, masyarakat rela berangkat dari rumah setelah adzan subuh. Ketiga, akibat antrian panjang tersebut fasilitas pendukung seperti kursi yang disediakan tidak cukup untuk menampung antrian pemohon layanan dan halaman parkir tidak bisa menampung kendaraan milik pemohon sehingga harus parkir diluar area Dispendukcapil Kabupaten Jember.

Diperlukan upaya dari pemerintah daerah Kabupaten Jember untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instansi pemerintah. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu pembuatan sistem informasi, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah menciptakan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada Desember 2018. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang telah diluncurkan pada Juli tahun 2018 yakni kebijakan di bidang *Local Electronic Government*. Diciptakannya aplikasi SIP oleh Dispendukcapil Jember merupakan pelaksanaan dari surat Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan Covid-19,

yang mematuhi protokol kesehatan dalam melaksanakan pelayanan, sehingga diharuskan melaksanakan pelayanan secara *online*.

Aplikasi SIP (Sistem Informasi Pelayanan) adalah Sebuah produk sistem layanan Dispendukcapil Jember secara semi online berbasis aplikasi website dan berbasis aplikasi android. Aplikasi SIP bisa didapatkan di *Google Play Store* dengan ketik “SIP Dispendukcapil Jember” atau juga dapat diakses di *Web Browser Smartphone* atau *Desktop (Laptop/PC)* dengan mengetikkan *Url*, <https://SIPDispendukcapiljember.id/>. Salah satu menu di aplikasi SIP yakni pelayanan administrasi kependudukan E-KTP yang menjadi fokus dalam penelitian ini karena E-KTP merupakan salah satu syarat yang penting bagi masyarakat untuk melakukan penerbitan dokumen identitas seperti Surat Ijin Mengemudi (SIM), penerbitan Paspor, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember jumlah penduduk masyarakat Jember pada tahun 2021 tercatat 2.581.486 jiwa, dimana 2.017.416 jiwa diantaranya wajib memiliki KTP karena sudah memasuki usia 17 Tahun (Dispendukcapil Jember, 2022).

Aplikasi SIP memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya mengakses *website* dan/atau aplikasi SIP sehingga tidak perlu datang ke kantor Dispendukcapil Jember. Tujuan pembuatan aplikasi SIP untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 yang memudahkan para pengguna layanan publik agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat-surat kependudukan berjalan lebih cepat, minim biaya, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan aman, serta mengurangi antrian panjang setiap harinya sehingga tidak ada lagi praktik percaloan di Dispendukcapil Jember.

Dispendukcapil Jember menciptakan aplikasi SIP untuk memfasilitasi masyarakat secara digital dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya dari rumah dan dimanapun, serta menjadikan Dispendukcapil Jember sebagai instansi pemerintah yang *go digital*. Harapan adanya aplikasi SIP dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan permohonan dan

pengajuan administrasi kependudukan, dan menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan pada masyarakat yang jujur atau memberikan data yang sebenarnya, serta menjadikan masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dikarenakan banyak masyarakat yang menunda-nunda mengurus E-KTP (Y. Restian, komunikasi personal, 24 Januari 2022).

Pengguna aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) yang mengurus E-KTP selalu mengalami kenaikan semenjak diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Rekapitulasi data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai pengakses yang telah menggunakan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan untuk permohonan pengajuan dibidang E-KTP sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pengajuan E-KTP di Aplikasi SIP Bulan Januari-Desember Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	808
2	Februari	776
3	Maret	1089
4	April	801
5	Mei	889
6	Juni	1156
7	Juli	1001
8	Agustus	1479
9	September	1561
10	Oktober	2146
11	November	1103
12	Desember	1316
	Total	14125

Sumber: Admin Aplikasi SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2022

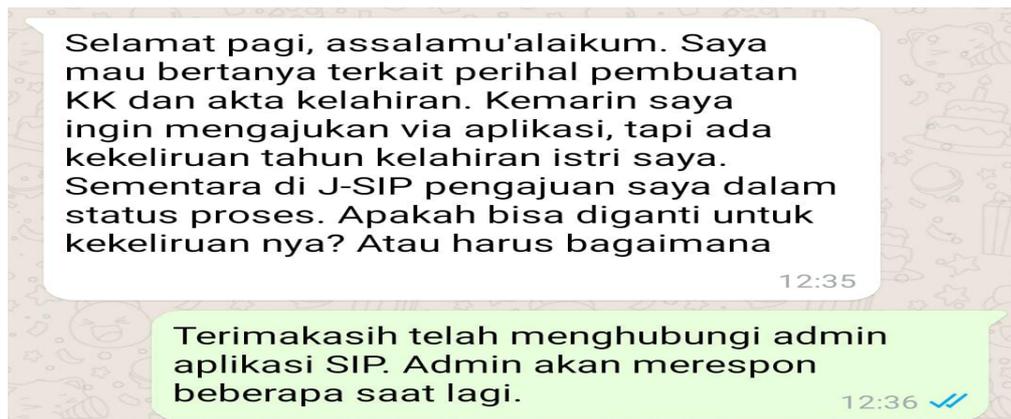
Berdasarkan data tabel 1.1 dapat diketahui bahwa aplikasi SIP mendapat respon positif dari masyarakat karena sejak awal kemunculannya pada tahun 2018 hingga sekarang 2021 sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi SIP untuk mengurus administrasi kependudukan. Terutama pengajuan E-KTP di aplikasi SIP selalu mengalami kenaikan setiap tahunnya, artinya masyarakat sudah memanfaatkan dan mengetahui adanya aplikasi SIP yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus E-KTP tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil Jember.

Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga telah memperoleh prestasi juara 2 secara Nasional dalam kategori “DUKCAPIL BISA” 2020 sebagai apresiasi atas kinerja terbaik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga mendapatkan apresiasi dari Pemerintah Jember atas penghargaan yang diraihnya yaitu *Public Service Of The Year Java Indonesia Masketeers Festival Ke 9 Tahun 2021*.

Namun demikian di samping keberhasilan tersebut beberapa kendala terkait penyelenggaraan Aplikasi SIP Dispenduk Jember. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cindy Oktaviani (2021) tentang Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Administrasi Kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, menyatakan bahwa banyak masyarakat yang belum tahu maupun paham terhadap aplikasi SIP untuk pengurusan dokumen kependudukan E-KTP dan di Dispendukcapil belum ada alur pelayanan yang cukup jelas bagi pengguna layanan SIP dan alur tempat pengambilan dokumen dan perekaman E-KTP. Selain itu penelitian yang dilakukan Wicayani (2019:4) tentang Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Menggunakan *Metode Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, menyatakan bahwa *website* SIP secara fungsional masih belum optimal dalam membantu pengurusan administrasi kependudukan karena masih terdapat berbagai hal dalam pengurusan administrasi kependudukan yang perlu untuk diperbaiki. Penelitian yang dilakukan oleh Susilo (2019) tentang Analisis Model Penerimaan Teknologi (*Technology*

Acceptance Model) Aplikasi SIP Disediakan Jember, menyatakan bahwa beberapa masalah yang dihadapi pengguna baik dari sisi pengguna maupun dari aplikasi SIP diantaranya adalah tampilan yang kurang bersahabat, aplikasi sering mengalami gangguan, berkas-berkas yang gagal dikirim, kondisi jaringan seluler yang belum merata di Kabupaten Jember.

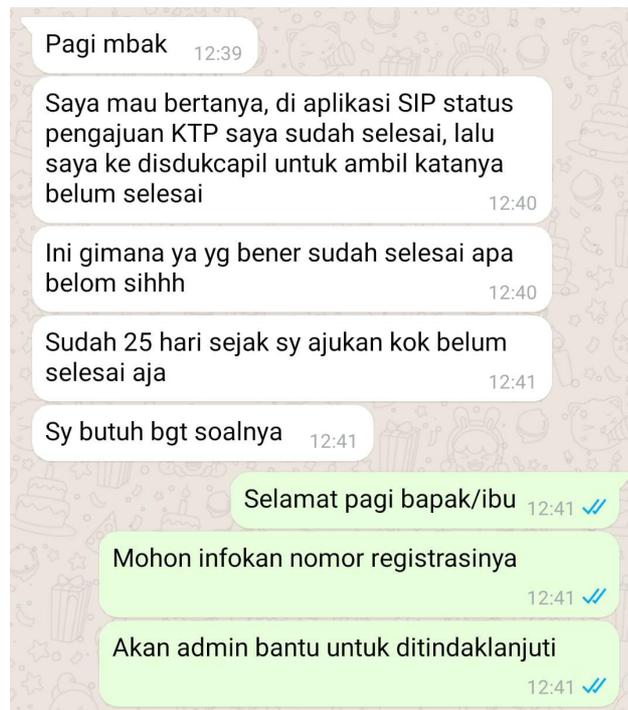
Selama aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) berjalan, terdapat beberapa keluhan dari masyarakat tentang pelayanan tersebut. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan kurang tanggapnya admin bantuan layanan seperti lamanya merespon keluhan masyarakat dan kurang memberikan penjelasan terkait kendala yang dilaporkan (Fahira, Komunikasi Personal, 24 Januari 2023). Berikut adalah keluhan masyarakat terkait kurang responsifnya admin bantuan layanan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).



Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Terkait Respon Admin Bantuan Layanan

Sumber: Admin Aplikasi SIP, 2022

Keluhan lain yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP, dimana masyarakat menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan E-KTP dan sudah upload semua berkas tapi tidak segera diproses (Elmira Nadia, Komunikasi Personal, 11 Januari 2023). Berikut adalah keluhan masyarakat atas lamanya proses penyelesaian E-KTP dalam aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).



Gambar 1. 2 Keluhan Masyarakat Terkait Lamanya Penyelesaian E-KTP

Sumber: Admin Aplikasi SIP, 2022

Berdasarkan keluhan masyarakat pada gambar 1.2 diatas, memang terdapat respon dari admin aplikasi SIP Disdukcapil Jember untuk menindaklanjuti kendala dari pemohon E-KTP dengan meminta info terkait nomor registrasi. Namun, setelah pemohon E-KTP menginfokan nomor registrasi, belum ada laporan lagi mengenai tindak lanjut kendala. Bahkan ketika, pemohon E-KTP mencoba mengunjungi Disdukcapil Jember untuk menanyakan terkait pengambilan E-KTP, petugas yang tersedia di Disdukcapil Jember mengatakan bahwa E-KTP belum selesai dan meminta pemohon E-KTP untuk mengajukan laporan lagi terkait kendala ke nomor whatsapp layanan admin SIP di 0811 3225 6834.

Efektivitas merupakan pisau analisis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Steers (2015:6) mengatakan bahwa efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan. Salah satu cara untuk mengetahui tingkat efektivitas dari suatu pelayanan adalah dengan menilai

kesesuaian tujuan yang ditetapkan dengan output yang dihasilkan, sehingga semakin banyak tujuan tercapai maka akan semakin tinggi tingkat efektivitasnya dan sebaliknya apabila semakin sedikit tujuan yang mampu tercapai maka tingkat efektivitas juga rendah.

Umumnya, keberhasilan kinerja diukur dengan konsep efektivitas. Menurut Prihartono (2014:37), efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan mencapai sasaran. Sasaran diartikan sebagai keadaan atau kondisi yang diinginkan. Efektivitas merupakan indikator pengukuran kinerja pelayanan yang dipilih dalam penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui tingkat pencapaian tujuan dari aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP).

Richard M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu, dasar hukum dan sasaran yang merupakan target kongkret. Pencapaian tujuan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP belum sepenuhnya tercapai dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya E-KTP sehingga menunda-nunda dalam mengurus E-KTP. Berdasarkan petunjuk teknis aplikasi SIP Dispendukcapil Jember target penyelesaian E-KTP melalui aplikasi SIP yaitu 4 hari, namun target tersebut belum sepenuhnya tercapai dimana terdapat masyarakat yang menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan KTP. Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP masih kurang cepat, akibatnya masyarakat banyak yang rela antri ke Dispendukcapil untuk menanyakan terkait kendala dalam mengurus E-KTP.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi

untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Integrasi belum dilakukan secara maksimal hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang menyebabkan layanan pengajuan E-KTP dinilai masih kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan dan berkas-berkas apa saja yang harus di upload. Selain itu, masyarakat belum memahami status pengajuan dalam aplikasi SIP akibatnya menumpuknya E-KTP di Dispendukcapil Jember karena banyak masyarakat yang belum mengambilnya.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi belum berjalan secara maksimal dilihat dari masyarakat kurang memahami menu bantuan kendala teknis dan bantuan admin layanan yang digunakan sebagai pengaduan kendala masyarakat dalam mengurus E-KTP melalui aplikasi SIP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga berusaha menyesuaikan atau melihat *breakdown* masyarakat yang kurang paham teknologi dan paham teknologi, dengan cara kerjasama dengan kecamatan yaitu apabila masyarakat mengurus E-KTP di kecamatan ataupun di Dispendukcapil akan ditanyakan oleh petugas memahami teknologi atau tidak, jika paham teknologi langsung diberitahu untuk mengurusnya di aplikasi SIP, namun jika kurang paham teknologi diberikan solusi untuk mengurusnya di kecamatan.

Berdasarkan penjelasan diatas, Penelitian ini penting dilakukan untuk menjelaskan efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online (Aplikasi SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Efektivitas merupakan suatu cara untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilaksanakan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Aplikasi sistem

informasi pelayanan (SIP) adalah sistem informasi yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sejak 2018 yang dapat diakses secara online menggunakan website dan aplikasi android. Tujuannya untuk memberikan pelayanan lebih cepat, minim biaya, prosedur layanan tidak berbelit-belit, mengurangi antrian, aman, menciptakan instansi yang *go digital*, dan menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan masyarakat yang jujur. Tujuan di buatnya Aplikasi SIP ini juga untuk memudahkan masyarakat meregistrasi Adminduknya tanpa perlu antri panjang di Disdukcapil sehingga praktik penggunaan calo dalam adminduk bisa berkurang. Selain itu juga aplikasi ini diluncurkan agar masyarakat awam dapat beradaptasi secara cepat dengan teknologi di jaman yang serba digital ini.

Daya tarik penelitian ini adalah pengguna aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) yang mengajukan permohonan E-KTP mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 selalu mengalami kenaikan, dan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mencapai target penyelesaian KTP yang ditentukan oleh pusat dimana target KTP dari pusat sebesar 95%, dan Dispendukcapil telah melebihi target yaitu mencapai sebesar 100.45%, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember telah memperoleh prestasi juara 2 secara Nasional dalam kategori “DUKCAPIL BISA” 2020 dengan jumlah penduduk besar. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) tidak lepas dari berbagai macam permasalahan dan masih terdapat kesenjangan ataupun dinilai kurang efektif oleh beberapa pihak. Seperti pada petunjuk teknis aplikasi SIP Dispendukcapil Jember dimana target penyelesaian E-KTP melalui aplikasi SIP yaitu 4 hari, namun target tersebut belum sepenuhnya tercapai dimana terdapat masyarakat yang menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan KTP. Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP masih kurang cepat, akibatnya masyarakat banyak yang rela antri ke Dispendukcapil untuk menanyakan terkait kendala dalam mengurus E-KTP dan beberapa orang kembali menggunakan calo karena kebutuhan mendesak. Maka dari itu, peneliti sangat tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan

menuangkannya dalam bentuk tesis dengan judul **“Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”**.

1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah yang ada dalam Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) layanan E-KTP di Dispenduk Capil Kabupaten Jember sudah berjalan dengan baik, namun demikian masih terdapat beberapa kendala berkenaan kepuasan layanan masyarakat yang mengakses SIP. Oleh karena itu, pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini: Bagaimana Efektifitas Pelayanan E-KTP melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:290) tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Tujuan dalam penelitian ini adalah: Menganalisis dan Menjelaskan Efektifitas Pelayanan E-KTP Melalui Sistem Informasi Pelayanan (Online) dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilaksanakan dalam upaya untuk menjawab masalah penelitian yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai dan mampu memberikan manfaat terhadap lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian yang terkait. Adapun manfaat penelitian yang ingin diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut.

A. Secara Teoritis

Dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu administrasi negara yang bersifat teori maupun praktik mengenai implementasi kebijakan publik terutama terkait dengan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan juga memberikan pengetahuan dan membantu peneliti untuk belajar membuat karya ilmiah terkait Tertib Administrasi.

B. Secara Praktis

- 1) Bagi pihak Dinas Kependudukan Kabupaten Jember diharapkan dapat memberikan kepada Dinas Kependudukan mengenai gambaran implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan dalam mewujudkan tertib administrasi yang selama ini telah dilaksanakan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Jember, serta dapat memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang serupa mengenai implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka bertujuan untuk menginformasikan kepada pembaca mengenai hasil penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian saat itu, mengisi celah dalam penelitian sebelumnya, dan menghubungkan penelitian dengan literatur yang ada (Cooper et al, dalam Creswell, 2017:16). Tinjauan pustaka berisikan kerangka kerja dan tolak ukur yang berfungsi untuk mempertegas pentingnya penelitian dengan membandingkan hasil dari penelitian yang lain. Hal tersebut berdasarkan pada buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:39), tinjauan pustaka meliputi kajian teori dan kajian hasil-hasil penelitian terdahulu (kajian empiris) yang relevan dengan masalah yang dibahas. Berdasarkan penjelasan diatas, tinjauan pustaka adalah suatu pedoman tertulis untuk membantu dalam menganalisis kajian penelitian, yang berupa suatu teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

Pelayanan publik dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah dan prosesnya tidak berbelit belit, cepat dan memuaskan. Pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak, yaitu organisasi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Salah satu progam yang di canangkan oleh pemerintah dalam hal ini adalah implementasi *E-Government* di dalam semua lini pelayanan publik di Indonesia. Dengan penerapan aplikasi *E-Government* pada pelayanan publik, yang tujuannya diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat berjalan dengan lebih baik, dan sesuai dengan harapan masyarakat, efektivitas internal organisasi pada pemerintahan di Indonesia juga diharapkan akan semakin bertambah meningkat, dan jalur akses warga masyarakat untuk mendapat berita dan informasi pada area lingkungan pemerintahan juga akan semakin mudah. Program *E-Government* yang berbasis Information, Centralized and *Technology* di maksudkan agar masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mengakses pelayanan yang mereka butuhkan. Dalam bab ini akan disajikan beberapa tinjauan

pustaka mengenai pelayanan publik, *E-Government*, dan efektivitas pelayanan publik serta indikator efektivitas pelayanan publik yang digunakan oleh penulis sebagai tolak ukurnya.

2.1 Paradigma Administrasi Publik

Kata paradigma di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) adalah diartikan sebagai model dalam teori ilmu pengetahuan dan kerangka berfikir. Pelayanan publik tidak terlepas dari administrasi publik yang diterapkan banyak negara. Hesti dkk (2014:55) seperti yang disampaikan Janet Denhardt & Robert Denhard pelayanan publik merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Dalam perjalanannya tentang konsep pelayanan publik yang banyak berkembang selama ini, ada perspektif administrasi publik yang bisa digunakan untuk menguji pelayanan publik. Perspektif tersebut sebagai berikut:

A. *Old Public Administration*

Old Public Administration pertama kali dikemukakan oleh Woodrow Wilson. menurut Denhard (2019:11) prinsip dari *old administration* publik yakni fokus pemerintah adalah pada pemberian layanan langsung melalui agensi-agensi pemerintah yang eksis atau melalui otoritas baru, kebijakan dan administrasi publik terkait dengan pendesainan dan pengimplementasian kebijakan memfokuskan pada tujuan tunggal yang terdefinisi secara politis, administrator publik memainkan sebuah peran terbatas dalam pengambilan kebijakan dan penyelenggaraan pemerintahan mereka bertanggung jawab terhadap implementasi kebijakan publik.

Fenomena praktik pelayanan publik dalam OPA menggambarkan bahwa hubungan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan publiknya semata-mata sebagai klien, konstituen dan atau sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Pemerintah secara politis berusaha mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan publik tanpa melibatkan publik. Setelah itu, pemerintah

menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumber daya dan mempunyai kemampuan memecahkan masalah publik. Oleh karena itu, pemerintah yang paling legitimate untuk memberikan pelayanan kepada publik dan untuk mendukung pelaksanaan peran pemerintah cenderung menggunakan organ-organ pemerintah yang sudah ada. Hesti dkk (2014:56).

Pada old administrasi publik terdapat karakteristik struktur organisasi masih top down belum bottom up, menerapkan sistem rasionalitas efisiensi dan efektivitas apabila ketiga hal ini telah tercapai maka kualitas pelayanan publik dapat dikatakan berhasil, efektif, sistemnya tertutup, peraturan didewakan sebagai “tuan” yakni semua pejabat harus taat pada peraturan yang diterapkan oleh pimpinan politik. Dalam old administrasi Pemerintahan yang kaku dan sentralistik sebagaimana yang dianut oleh old administrasi, karena masih kuatnya kewenangan penuh oleh pemerintah dalam membuat kebijakan, hal ini berindikasi adanya kebijakan yang berjalan tidak efektif karena hanya menguntungkan pemerintah saja tetapi tidak dapat mensejahterakan masyarakat umum, (Eka, 2014:11).

B. New Public Management

Hesti dkk (2011:57-58) NPM muncul sebagai mainstream utama atau sebagai the managerialism yang terefleksikan dalam pergeseran dari kebijakan dan administrasi ke manajemen; meniru gaya management yang diterapkan pada sektor privat; menekankan “*freedom to manage*” dan mengkampanyekan “*self-managing*” (misalnya kuasi otonomi) dari individu-individu.

Dalam NPM, praktik pelayanan publik berdasarkan pertimbangan ekonomi yang rasional atau kepentingan pengambilan keputusan (stakeholders). Kebutuhan dan kepentingan publik dirumuskan sebagai agregasi dari kepentingan-kepentingan publik. Publik diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) sedangkan pemerintah berperan mengarahkan (*steering*) pasar. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan kebijakan perlu diciptakan mekanisme dan struktur sosial yang mendukung yakni melalui organisasi-organisasi privat atau non-provit. Pendekatan akuntabilitas berdasarkan market-driven yang bisa ditentukan dari akumulasi kepentingan-kepentingan masyarakat atau kelompok masyarakat (*customers*) yang

lebih besar. Dan untuk mencapai tujuan pelayanan, organisasi publik yang memberikan pelayanan mendapat ruang gerak yang lebih luas.

Menurut Denhard (2019:13) prinsip new publik administrasi yakni mencoba menggunakan pendekatan bisnis di sektor publik, penggunaan terminologi dan mekanisme pasar, administrasi ditantang untuk dapat menemukan dan mengembangkan cara baru yang inovatif untuk mencapai hasil dan fungsi-fungsi yang dijalankan pemerintah, “*steer not row*” artinya birokrat tidak mesti menjalankan sendiri tugas pelayanan publik, new publik administrasi menekankan akuntabilitas pada customer dan kinerja yang tinggi dan rekstruksi birokrasi kemudian perumusan kembali misi organisasi, perampingan prosedur dan desentralisasi dalam pengambilan keputusan.

Dalam era new publik administrasi menjadikan birokrasi jadi semakin mahal, dimana para birokrat menjual birokrasi kepada “pelanggan” dimana dampaknya adalah birokrasi hanya melayani orang yang berduit, sementara syarakat yang ekonomi rendah kurang diprioritaskan. Kemudian disisi lain Dalam pandangan, organisasi pemerintah diibaratkan sebagai sebuah kapal. Menurut Osborne dan Gaebler, peran pemerintah di atas kapal tersebut hanya sebagai nahkoda yang mengarahkan (*steer*) lajunya kapal bukan mengayuh (*row*) kapal tersebut. Kesimpulan dari perpektif dari *New Public Management*, pengetahuan dan pengalaman yang diperoleh dalam manajemen bisnis serta dari disiplin ilmu lainnya diterapkan sebagai usaha dalam peningkatan efisiensi, peningkatan efektivitas dari kinerja pelayanan publik dalam konteks demokrasi modern. Pelayanan publik akan berjalan efektif hanya dengan jika pengguna pelayanan publik dapat membayar harga pelayanan tersebut, Denhard (2019:18).

C. *New Public Service*

Hesti dkk (2014:59-60) pelayanan publik dikembangkan berdasarkan upaya untuk memenuhi dan mengakomodasi nilai-nilai kebutuhan dan kepentingan publik yang didefinisikan melalui proses dialog publik yang rasional dengan pertimbangan politik, ekonomi maupun organisasional. Peran pemerintah adalah melayani (*servicing*, tidak lagi *steering* atau bahkan *rowing*) dan posisi publik bukan

lagi sekedar klien, konstituen ataupun pelanggan, tetapi lebih sebagai warga Negara (*citizen*). Materi pelayanan publik lahir dari apa yang menjadi kebutuhan publik, sedangkan bentuk dan pelaksanaan pelayanan publik merupakan hasil kesepakatan antara stakeholder. Oleh karena itu, pelaksanaan tanggung jawab oleh Negara kepada rakyatnya dalam pemenuhan hak-hak dasar perlu dipertegas untuk mencapai tujuan tersebut.

Dan untuk mendukung akuntabilitas pelaksanaannya dalam pencapaian tujuan, maka seluruh kerja tersebut harus berlandaskan pada aturan hukum yang berlaku, nilai publik yang harus disepakati, norma-norma politik yang etis, standar profesional dan kepentingan publik. Setiap penyelenggara memiliki diskresi untuk mengoptimalkan perannya, tetapi harus dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara yang penyelenggaraannya dapat dilakukan oleh berbagai kalangan yang dikembangkan sebagai kontribusi untuk menyelenggarakan urusan-urusan publik dan memberikan pelayanan publik secara adil dan tanpa diskriminasi.

Sesuai dengan perspektif dari konsep NPS, bahwa administrasi pemerintahan akan dijalankan secara berbeda dari menjalankan suatu organisasi bisnis. Menggerakkan administrasi Negara harus sama seperti menggerakkan pemerintahan yang demokratis. Tujuan dari organisasi publik tidaklah cukup hanya dengan memuaskan para pengguna jasa, tapi pelayanan jasa dan barang juga harus disediakan sebagai usaha dalam memenuhi hak dan kewajiban publik sesuai kebutuhan masyarakat. Paradigma Pelayanan Publik saat ini lebih dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap

berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.

- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini, berdasarkan karakteristiknya, maka pelayanan publik pada pembuatan E-KTP melalui aplikasi SIP berdasarkan dari prinsip dan asas pelayanan publik, menganut perspektif New Public Service yang berkonteks pada implementasi *E-Government*. Maka apabila dilihat dari sudut paradigmanya dapat dipisahkan menjadi tiga periode (Saptawan, 2020:20-23) seperti dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. 1 Perbandingan Perspektif OPA, NPM, dan NPS

No	Elemen	OPA	NPM	NPS
1.	Dasar Epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi, baragam pendekatan
2.	Konsep public Interest	Sesuatu yang diterjemahkan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai- nilai
3.	Siapa yang dilayani	Clients & constituents	Pelanggan	Warga Negara
4.	Peran Pemerintah	Mengayuh	Mengarahkan	Melayani
5.	Rasionalitas & Model Perilaku Manusia	Rasionalitas sinoptis, manusia administratif	Rasionalitas teknis dan ekonomis, “economicman”, pengambil keputusan yang self-interested	Rasionalitas strategis atau formal, uji rasionalitas berganda(politis, ekonomis, dan organisasional)
6.	Akuntabilitas	Menurut hierarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers	Banyak dimensi; akuntabilitas pada nilai, publik, komunitas, norma politik, profesionalisme, kepentingan citizen
7.	Diskresi Administratif	Diskresi terbatas pada petugas administratif	Berjangkauan luas untuk mencapai sasaran entrepreneurial	Diskresi diperlukan tetapi bertanggung jawab dan bila perlu terpaksa
8.	Struktur Organisasi	Organisasi birokratis, kewenangan top-down	Organisasi public terdesentralisasi	Struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal dan internal
9.	Mekanisme pencapaian sasaran kebijakan	Melalui program yang diarahkan oleh agen pemerintah yang ada	Melalui pembentukan mekanisme dan struktur insentif	Membangun koalisi antara agensi public, non-profit, dan swasta
10.	Ukuran Efektivitas	Gaji dan tunjangan disertai perlindungan bagi pegawai negeri	Semangat wirausaha, keinginan ideologis untuk mengurangi ukuran pemerintah, Income yang masuk	Pelayanan kepada masyarakat, keinginan untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat

Sumber: Denhardt dalam Saptawan, 2020:23

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan sangat berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari Bahasa Inggris “*Public*” yang berarti umum, masyarakat dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia baku diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Menurut Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lewis dan Gilman pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Hidayat (2016:21). Menurut Kurniawan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Deddy dkk (2016:39).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ratminto (2015:18). Jadi yang yang dimaksud pelayanan publik pada dasarnya sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara

atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perbedaan pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik yang menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara, sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi mencari keuntungan yang berlaku seperti yang tertulis pada standar pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah. Sehingga pelayanan tersebut dapat terealisasi apa yang diinginkan oleh pemerintah terhadap publik, dan apa yang diinginkan oleh publik dapat terpenuhi.

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan akan layanan yang sesuai dengan aturan pokok dan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Dan juga pelayanan publik merupakan proses pemenuhan kebutuhan orang lain dengan sebaik-baiknya guna memberikan kepuasan terhadap orang yang dilayani tersebut. Peningkatan kualitas layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah menjadi semakin penting mengingat dewasa ini pemberian jasa atau pelayanan kepada masyarakat semakin beragam dan kompleks serta tidak diberikan oleh unit pelayanan jasa pemerintah Kabupaten Bengkalis, tetapi juga diberikan oleh pihak swasta. Maka sudah saatnya pemerintah untuk siap dan harus mampu bersaing dengan unit pelayanan jasa yang diberikan oleh swasta. Pada persaingan tersebut merupakan peluang sekaligus tantangan bagi organisasi pemerintah untuk bertahan dan menjalankan aktifitasnya. Persaingan merupakan peluang, oleh karena organisasi dengan berbagai fasilitas yang telah dimilikinya mempunyai potensi untuk terus berkembang, sedangkan persaingan dikatakan merupakan suatu tantangan, oleh karena apabila organisasi pemerintah tidak mampu meningkatkan profesionalitas kerjanya, maka organisasi akan ditinggalkan oleh para pemakai jasanya. Oleh sebab itu organisasi pemerintah perlu merumuskan rencana strategis dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan publik ini yang dijalankan oleh

pemerintah kepada publik haruslah benar-benar mampu seutuhnya menjadikan sebuah pelayanan publik ini berpihak kepada publik. Dengan demikian apa yang harus dibutuhkan oleh publik memang benar-benar dijalankan sesuai dengan aturan hukum pengambilan keputusannya dengan memperhatikan faktor lingkungan, sumber daya dan nilai-nilai sebagai organisasi yang diharapkan mampu memenuhi tuntutan kebutuhan atau harapan masyarakat yakni kualitas pelayanan yang baik.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan manusia, manusia sebagai makhluk individu maupun sosial mempunyai berbagai macam kebutuhan yang harus terpenuhi setiap harinya. Hal itu memunculkan berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Secara garis besar jenis-jenis pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor 63/KEP/PAN/7/2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

- a) Kelompok pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
- b) Kelompok pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan

listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

- c) Kelompok pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.3 Perkembangan Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) yang memiliki kepentingan dan keperluan pada organisasi-organisasi publik (pelayanan), dengan sesuai peraturan pokok dan tata cara yang telah disepakati (ditetapkan) sebagai pedoman atau acuan penyelenggaraan pelayanannya (Ratminto & Winarsih, 2016:5). Urusan publik sering mengalami perubahan dan pembaharuan dari waktu ke waktu sesuai dengan dinamika dalam masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan mampu menyesuaikan urusan publik yang selalu mengalami pembaharuan dan perubahan, atau harus sejalan dengan perkembangan urusan dan masalah masyarakat. Hal tersebut guna untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik menuju pada tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) untuk kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, untuk dapat memecahkan permasalahan atau urusan publik diperlukan paradigma atau teori teori baru dalam ilmu pelayanan publik yang mampu menyesuaikan jaman dan keadaan masyarakat.

Menurut Mulyadi, dkk. (2018:4-5), perkembangan paradigma administrasi untuk pelayanan publik yang lebih baik mengalami perkembangan mulai dari periode klasik hingga perkembangan yang kontemporer sekarang ini, yaitu mulai dari pelayanan publik yang sangat tertutup, pelayanan yang memberdayakan

masyarakat agar mengurangi ketergantungannya terhadap pemerintah dan swasta hingga pelayanan publik yang mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dengan memberikan pelayanan publik secara *online* atau berbasis internet. Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi disebut dengan *Electronic Government (E-Government)* yang memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan publik secara cepat, mudah, dan lebih luas cakupannya.

E-Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi bagi pemerintah seperti *wide area networks*, internet dan *computer mobile* yang memiliki kemampuan untuk mentransformasikan hubungan dengan kelompok bisnis, rakyat, serta aparatur pemerintah (*World Bank* dalam Sari & Winarno, 2014:3). Sejalan dengan itu, Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 mendefinisikan *E-Government* sebagai pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat serta kelompok lain yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memanfaatkan teknologi informasi yang bertujuan menjadikan aktivitas pemerintah lebih efektif, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Secara umum menurut Sari dan Winarno (2014:4) terdapat 4 tipe relasi dalam *Electronic Government (E-Gov)* yakni.

- 1) *Government to Citizens (G to C)*, tipe ini merupakan suatu hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang memanfaatkan akses teknologi sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik, memberikan layanan yang lebih cepat dan minim biaya, serta memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pemerintah. *G to C* berfokus pada pelayanan *online* dimana pemerintah bekerja untuk warga negara, serta fokus pada kemampuan warga negara untuk bertukar informasi satu sama

lain dalam bentuk elektronik.

- 2) *Government to Government (G to G)*, tipe ini menghubungkan antara pemerintah dengan pemerintah. Artinya pemanfaatan teknologi informasi memudahkan interaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam menyampaikan laporan, ataupun yang berkaitan dengan administrasi dan kerjasama.
- 3) *Government to Business (G to B)*, tipe ini menjelaskan relasi antara pemerintah dengan pelaku bisnis baik dalam negeri maupun luar negeri. Relasi tersebut dapat berbentuk transaksi-transaksi elektronik dengan pemerintah menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis dalam bertransaksi atau berinteraksi dengan pemerintah.
- 4) *Government to Employees (G to E)*, tipe ini merupakan hubungan antara pemerintah dengan pegawai, baik pegawai negeri maupun karyawan pemerintah yang bertujuan meningkatkan kinerja pegawai .

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini sesuai dengan tipe *Government to Citizens (G to C)*, dimana mendekatkan pemerintah atau instansi terkait dengan masyarakat melalui pemberian pelayanan berbasis *website* untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mengoptimalisasikan pelayanan publik seperti pelayanan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP. Aplikasi SIP merupakan layanan administrasi kependudukan secara *online* berbasis aplikasi *website* dan aplikasi android, sehingga masyarakat dapat mengakses dimana saja dan kapan saja tanpa datang ke kantor Dispendukcapil.

Tujuan dari aplikasi SIP adalah untuk memudahkan para pengguna layanan publik agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat-surat kependudukan berjalan lebih cepat, minim biaya, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan aman, serta mengurangi antrian panjang setiap harinya. Selain itu, dengan adanya aplikasi SIP memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dengan melihat status permohonan pengajuan surat kependudukan E-KTP apakah disetujui, ditolak, belum selesai ataupun telah selesai diproses.

2.2.4 Penilaian Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Wibowo (2014:7) kinerja berasal dari pengertian *performance*, yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja memiliki makna yang lebih luas, tidak hanya berupa hasil kerja atau tingkat pencapaian melainkan juga bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Pengertian yang hampir sama juga dikemukakan oleh Moehariono (2012:95) mengatakan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Berdasarkan kedua pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan tingkat pencapaian yang dihasilkan oleh sumber daya manusia dalam satu periode untuk mencapai tujuan, visi dan misi organisasi yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat (publik) yang memiliki kepentingan dan keperluan pada organisasi-organisasi publik (pelayanan), dengan sesuai peraturan pokok dan tata cara yang telah disepakati (ditetapkan) sebagai pedoman atau acuan penyelenggaraan pelayanannya (Ratminto & Winarsih, 2016:5). Jadi, pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemberian pelayanan baik berupa barang/jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Oleh karena itu, kinerja pelayanan publik adalah tingkat pencapaian atau hasil dari kegiatan pelayanan publik dalam rangka mencapai suatu tujuan, sasaran, visi dan misi yang ditetapkan. Kinerja pelayanan publik tidak dilihat hanya dalam pencapaian atau prestasi kerja saja, melainkan juga termasuk bagaimana proses pelayanan berlangsung karena kinerja aparatur dan/atau pegawai (sumber daya manusia) menentukan baik dan buruknya pelaksanaan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan penilaian prestasi kerja atau pengukuran kinerja pelayanan untuk mengetahui tingkat pencapaian dalam menyelenggarakan pelayanan publik, sehingga apabila pelayanan publik baik maka kinerja dapat dianggap baik. Ratminto dan Winarsih (2016:179-180) mengemukakan bahwa untuk mengukur kinerja pelayanan dapat menggunakan

indikator yang berorientasi pada hasil. Ukuran kinerja pelayanan yang berorientasi pada hasil adalah sebagai berikut.

- a. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk sasaran jangka panjang, target maupun misi organisasi. Dalam pencapaian tujuan tersebut harus tetap mengacu pada visi organisasi yang ditetapkan sebelumnya.
- b. Produktivitas merupakan indikator yang mengukur kemampuan organisasi publik dalam mencapai tujuan dan menghasilkan keluaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Efisiensi merupakan perbandingan antara input dan output. Organisasi publik harus mampu menyelenggarakan pelayanan dengan input (biaya dan waktu) sesedikit mungkin atau menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Kepuasan merupakan tingkat pencapaian pegawai ataupun masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan/diterima, sehingga apabila pelayanan baik maka masyarakat akan merasakan kepuasan begitupun sebaliknya.
- e. Keadilan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik oleh organisasi publik harus diusahakan seluas mungkin dan dilaksanakan secara merata serta adil/tanpa diskriminasi kepada masyarakat.

Berdasarkan pengukuran kinerja pelayanan yang berorientasi pada hasil, indikator efektivitas menjadi penting untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan yang dilakukan. Sehingga efektivitas dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atau alat ukur dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu dengan menilai kesesuaian tujuan yang ditetapkan dengan output yang dihasilkan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada efektivitas aplikasi SIP dalam mengurus pelayanan administrasi kependudukan E-KTP agar mengetahui sejauh mana aplikasi SIP tersebut dapat terlaksana dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3 Efektivitas Pelayanan Publik

2.3.1 Konsep Efektivitas

Dalam mempelajari ilmu administrasi publik sering muncul kata efektivitas dan efisien sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan. Secara umum, efektivitas selalu berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, atau selalu terkait dengan output dan tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Sehingga efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam suatu organisasi. Efektivitas dapat dinilai dengan berbagai cara dan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) serta berkaitan erat dengan efisiensi. Efektivitas memiliki perbedaan dengan efisiensi, efektivitas lebih menekankan pada hasil atau lebih fokus pada pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi lebih menekankan pada penggunaan sumber daya dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh suatu organisasi.

Menurut Prihartono (2016:37), efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan mencapai sasaran. Sasaran diartikan sebagai keadaan atau kondisi yang diinginkan. Sedangkan efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input dan output, atau sering disebut ratio input dan output. Menurut Richard M. Steers (2015), efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (*output*). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Melalui beberapa kriteria yang telah disebutkan tadi, menjelaskan bahwa pada dasarnya pelaksanaan suatu program juga merupakan suatu proses belajar bagi para pelaksana sendiri. Selain itu juga proses pelaksanaan program yang dilakukan pemerintah semestinya mengarah ke peningkatan kemampuan masyarakat dan juga dipandang sebagai usaha penyadaran masyarakat.

Efektivitas lebih menekankan dan/atau fokus pada hasil (*output*), sehingga penyelenggaraan pelayanan dinilai lebih efektif apabila output yang dihasilkan dapat mencapai atau memenuhi tujuan yang diharapkan sebelumnya, hal ini disebut

dengan *spending wisely*. Efektivitas berarti menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output dengan mengacu pada output yang dihasilkan dari suatu pelayanan dalam organisasi yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, waktu, target, sasaran, misi organisasi) telah dicapai, serta ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai target-targetnya. Jadi, efektivitas lebih fokus pada hasil atau pencapaian tujuan yang dikehendaki oleh organisasi.

2.3.2 Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Emerson (dalam Katrina, 2017:25) efektivitas pelayanan adalah mengukur tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah pengukuran tingkat pencapaian tujuan, sasaran dan target yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu strategi untuk mewujudkan pelayanan yang efektif adalah memiliki sumber daya manusia yang berpengetahuan dan berkemampuan menciptakan atau merealisasikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Menurut Katrina (2017:26) terdapat beberapa syarat yang dibutuhkan bagi instansi pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif yaitu.

- 1) Efektif yaitu bahwa pelayanan publik dikatakan efektif apabila dalam pelaksanaan dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan kegiatan, pegawai maupun masyarakat dalam mencapai tujuan.
- 2) Dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, artinya pelayanan publik telah diolah dan disusun sesuai dengan data, angka, fakta serta peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
- 3) Sehat yaitu bahwa pelayanan baik disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang ditetapkan serta dalam suasana komunikasi yang baik.
- 4) Memuaskan, artinya pelayanan publik diberikan secara tepat waktu, cepat, rapi, sesuai kebutuhan masyarakat, minim biaya, serta tanpa kesalahan

teknis seperti pengetikan, penjilidan dan lain sebagainya.

Berdasarkan dari penjelasan efektivitas di atas, untuk mengetahui apakah aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) telah mampu memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus E-KTP secara *online* maupun dapat mencapai tujuannya dengan cara mengukur efektivitas aplikasi SIP menggunakan indikator efektivitas, karena melalui indikator efektivitas tersebut dapat melihat suatu pelayanan telah mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Jika dalam hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) menghasilkan output kurang baik, maka bisa dikatakan tidak efektif. Namun bila hasil penelitian memberikan kesimpulan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) menghasilkan output sangat baik, maka dapat dikatakan efektif.

2.3.3 Indikator Efektifitas

Dalam pelaksanaan program atau kegiatan sebuah organisasi sangat perlu untuk mengukur atau mengetahui sejauh mana langkah efisiensi dilakukan dalam organisasi tersebut. Keberhasilan organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas. Sutrisno (2020:149) juga mengemukakan hal-hal yang perlu diperhatikan agar tercapai efektivitas organisasi baik untuk jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria yang menjadi ukuran efektivitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

a) Produksi (*production*)

Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya. Ukuran produksi ini akan meliputi keuntungan penjualan, jangkauan pasar, pelanggan yang dilayani dan sebagainya.

b) Efisiensi (*efficiency*)

Ini berhubungan secara langsung dengan keluaran yang dikonsumsi oleh pelanggan. Agar organisasi bisa bertahan perlu memperhatikan efisiensi. Ukuran efisiensi melibatkan tingkat laba, modal atau harta, biaya per unit, penyusutan, depresiasi dan sebagainya.

c) Kepuasan (*satisfaction*)

Banyak manajer berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka dapat merasakan kepuasannya dalam bekerja. Hal ini dilakukan manajer dengan pencarian keuntungan yang optimal. Yang dimaksud optimal yaitu pencapaian tujuan yang diselaraskan dengan kondisi organisasi demi kelangsungan usahanya.

d) Adaptasi (*adaptiveness*)

Kemampuan adaptasi ialah sampai seberapa jauh organisasi mampu menerjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan, kemampuan adaptasi ini sifatnya lebih abstrak di banding dengan masalah yang lain seperti produksi, keuangan, efisiensi, dan sebagainya. Walaupun demikian, tetapi bisa diamati dari hasil penelitian. Jika organisasi tidak bisa menyesuaikan diri, maka kelangsungan hidup bisa terancam.

e) Perkembangan (*development*)

Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (*survive*) dalam jangka panjang. Untuk itu organisasi harus bisa memperluas kemampuannya, sehingga bisa berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya. Usaha pengembangan kemampuan tersebut seperti program pelatihan bagi karyawan. Dari pengembangan kemampuan organisasi diharapkan dapat mengembangkan organisasinya dengan baik untuk sekarang maupun yang akan datang.

Selanjutnya Steers dalam Sutrisno (2020:133), mengemukakan pendapat bahwa hal terbaik dalam meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan, yaitu:

1) Optimalisasi Tujuan.

Dengan rancangan optimalisasi tujuan-tujuan memungkinkan dikenalnya bermacam-macam tujuan, meskipun tampaknya saling bertentangan. Dalam

kaitannya dengan optimalisasi tujuan efektivitas itu dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan-tujuan yang layak dicapai yang satu sama lain saling berkaitan.

2) Perspektif Sistem.

Menggunakan sistem terbuka maka perhatian lebih diarahkan pada persoalan-persoalan mengenai saling hubungan, struktur, dan saling ketergantungan satu sama lain. Dalam sistem ini mencakup 3 komponen utama yaitu input, output, dan proses. Sebagai sistem, suatu organisasi menerima input dari lingkungannya kemudian memprosesnya, dan kemudian memberikan output pada lingkungannya. Tanpa adanya input dari lingkungannya maka tidak akan ada output kepada lingkungannya dan otomatis maka suatu organisasi akan mati.

3) Tekanan pada Segi Perilaku Manusia dalam Susunan Organisasi

Perilaku manusia dalam organisasi digunakan karena atas dasar ralitasnya bahwa tiap-tiap organisasi dalam mencapai tujuannya selalu menggunakan perilaku manusia sebagai alatnya. Karena faktor manusia itulah suatu organisasi dapat efektif atau bias menjadi tidak efektif.

Menurut Prihartono (2016:37), efektivitas diartikan sebagai tingkat keberhasilan mencapai sasaran. Sasaran diartikan sebagai keadaan atau kondisi yang diinginkan. Sedangkan efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input dan output, atau sering disebut ratio input dan output. Ada beberapa pendekatan untuk mengukur efektivitas, yaitu:

a) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Organisasi dapat memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkan dan memelihara sistem organisasi dalam kondisi mampu dan sumber daya yang diperoleh dari lingkungan.

b) Pendekatan Proses (*Process Approach*)

Hal ini merupakan efektivitas organisasi sebagai efisiensi dan kondisi dari organisasi secara internal.

c) Pendekatan Sasaran (*Goal Approach*)

Pengukuran sasaran menjadi sulit karena ada bermacam-macam sasaran, antara lain operative goal dan sasaran resmi. Juga bermacam-macam output yang dihasilkan.

d) Pendekatan Gabungan

Pendekatan kontingensi mengadakan pengukuran efektivitas secara menyeluruh.

Duncan (dalam Steers, 2015:53) mengemukakan bahwa ukuran efektivitas yang digunakan sebagai pengukuran efektivitas program baik dilaksanakan secara manual maupun secara *online* terdiri dari 3 aspek yaitu sebagai berikut.

1) Pencapaian Tujuan

Pada indikator ini pencapaian dipandang sebagai puncak dari keseluruhan usaha suatu program dalam hal ini pelayanan publik dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Organisasi atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan akhir yang maksimal/optimal, maka diperlukan pentahapan baik dalam pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan ini digunakan untuk mengukur suatu pelayanan yang dijalankan atau dilaksanakan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila suatu pelayanan menghasilkan output yang baik, maka bisa dikatakan tujuan telah tercapai. Namun jika suatu pelayanan tidak menghasilkan output yang baik, maka dapat dikatakan belum mencapai tujuan. Indikator dalam pencapaian tujuan adalah kurun waktu pencapaian ditentukan, dan pencapaian sasaran sebagai target konkrit.

2) Integrasi

Pada indikator ini integrasi dimaksudkan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam melakukan kegiatan ataupun pelayanan yang dilaksanakan. Selain itu, integrasi juga sebagai pengukuran terhadap kemampuan dan kecakapan organisasi atau instansi pemerintah dalam mengadakan sosialisasi kepada pihak lain dengan tujuan memberikan informasi sekaligus menjelaskan

program yang sedang dijalankan. Jadi, integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan dan kecakapan organisasi dalam mengadakan sosialisasi dan melakukan program yang dijalankan. Indikator yang digunakan dalam integrasi adalah prosedur dan proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Pada indikator ini adaptasi dimaksudkan sebagai kemampuan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Artinya, suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam melakukan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu menyesuaikan dengan lingkungan atau keadaan masyarakat. Hal ini diperlukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat karena apabila pelayanan yang dibuat tidak sesuai dengan keadaan masyarakat, maka masyarakat enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan pelayanan tersebut. Namun apabila pelayanan sesuai dengan keadaan masyarakat, maka masyarakat akan antusias untuk memanfaatkan pelayanan tersebut. Indikator yang digunakan dalam adaptasi adalah peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Berdasarkan pemaparan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, maka penelitian ini menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers untuk mengukur efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Peneliti menggunakan pengukuran efektivitas menurut Duncan dalam Steers karena dapat digunakan untuk mengukur suatu program kerja, dalam hal ini pelayanan publik baik yang dilaksanakan secara langsung atau manual, dan dilaksanakan secara daring atau *online*.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang juga menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers sebagai penelitiannya, yakni Rafida (2019) yang menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers untuk mengukur efektivitas aplikasi Simponie dalam pelayanan perizinan usaha

secara *online*. Selain itu, Ma'arif (2018) yang menggunakan indikator efektivitas menurut Duncan dalam Steers untuk mengukur efektivitas layanan pekan akhir (*Weekend Service*). Pemilihan ukuran efektivitas tersebut karena peneliti ingin melihat suatu keberhasilan suatu program kerja atau kegiatan dalam hal ini pelayanan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dari segi teknisnya, yaitu mulai dari penentuan sasaran, pelaksanaan pelayanan, sampai dengan pengembangan pelayanan untuk menyesuaikan dengan keadaan lingkungannya. Selain itu, menurut Mahmudi (2015:86) efektivitas lebih menekankan pada output yang dihasilkan, sehingga pelayanan publik dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas berarti menggambarkan siklus input, proses dan output yang mengacu pada keberhasilan suatu pelayanan. Maka dari itu, peneliti memilih ukuran efektivitas menurut Duncan dikarenakan ketiga indikator efektivitas tersebut menggambarkan sebuah siklus yaitu indikator adaptasi sebagai input, indikator integrasi sebagai proses, dan indikator pencapaian tujuan sebagai output.

Indikator adaptasi sebagai input karena mengukur kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, hal ini dilakukan dengan mengembangkan pelayanan melalui peningkatan kemampuan pelayanan dan sarana prasarana. Indikator Integrasi sebagai proses karena mengukur kemampuan organisasi dalam melaksanakan pelayanan, hal ini dilakukan dengan cara mengadakan sosialisasi untuk menginformasikan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Indikator pencapaian tujuan sebagai output karena menjadi bagian puncak dari keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan atau disebut output yang dihasilkan dalam suatu penyelenggaraan pelayanan, dengan menilai apakah suatu pelayanan telah mencapai sasaran yang ditetapkan atau tidak.

2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga dapat dicapai apabila segala kegiatannya berjalan secara efektif dan didukung oleh faktor-faktor pendukungnya

yaitu:

- a. Ciri organisasi, dapat dilihat dari struktur dan teknologi organisasi yang memiliki segi-segi tertentu dalam hal efektivitas dengan berbagai cara. Apabila dilihat dari strukturnya, peningkatan produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan, dan formasi. Teknologi yang diterapkan suatu organisasi juga dapat berpengaruh akan tingkat efektivitasnya walaupun tidak berpengaruh secara langsung. Bukti-bukti menunjukkan bahwa penggunaan variasi teknologi berinteraksi dengan struktur organisasi dan penggunaan teknologi. Jika struktur dan teknologi digabungkan, maka pegawai akan menghadapi masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan pun dapat diwujudkan.
- b. Lingkungan. Di samping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal, yaitu keadaan lingkungan, ketetapan persepsi, dan tingkat rasionalitas. Ketiga faktor tersebut berpengaruh kepada perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapnya, semakin tepat adaptasi yang dilakukan oleh organisasi.
- c. Pekerja dan pegawai. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena perilaku pekerja dalam jangka panjang akan memperlancar atau malah menghambat tujuan organisasi. Kesadaran akan perbedaan sikap pegawai sangat penting karena pegawai yang berbeda dapat menjadikan organisasi menyesuaikan kemampuan dan kepribadian para pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan Steers (Andewi. G, 2014:42).

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sebuah panduan atau pedoman kerangka berfikir yang berguna untuk peneliti dalam mengkaji permasalahan yang akan diteliti. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan topik penelitian yakni efektivitas program dan juga aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Berikut penelitian tersebut, diantaranya.

Tabel 2. 2 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Disedukcapil Kabupaten Tana Toraja	Katrina (2017)	Metode kuantitatif dengan penelitian deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan KK di Disedukcapil Kabupaten Tana Toraja berada pada tataran efektif.	Berkaitan dengan efektivitas, dan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif	Perbedaan pada lokasi yang dipilih, dan inovasi pelayanan adminduk yang diterapkan
Analisis Model Penerimaan Teknologi Aplikasi SIP di Disedukcapil Jember	Arif Candra Dwi Susilo (2019)	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 hipotesis yang dibuat terdapat 8 hipotesis yang diterima dan 2 hipotesis yang ditolak. Selain itu menyatakan bahwa aplikasi SIP masih belum optimal.	Berkaitan dengan aplikasi SIP, dan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif	Perbedaan pada variabel yang digunakan
Efektivitas Aplikasi Simponie dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara <i>Online</i> di DPMPTSP Kabupaten Serang Tahun 2018	Hasna Rafida (2019)	Metode kuantitatif dengan penelitian deskriptif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan efektivitas aplikasi Simponie dalam pelayanan perizinan usaha secara <i>online</i> di DPMPTSP Kabupaten Serang dinyatakan tidak efektif.	Berkaitan dengan efektivitas, dan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif	Perbedaan pada lokasi yang dipilih, dan inovasi pelayanan yang diterapkan
Efektivitas Layanan Akhir Pekan (<i>Weekend Service</i>) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pandeglang	M. Arif Ma'arif (2018)	Pendekatan deskriptif kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan efektivitas layanan akhir pekan (<i>weekend service</i>) di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Pandeglang dinyatakan efektif.	Berkaitan dengan efektivitas, dan pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif	Perbedaan pada lokasi yang dipilih, dan inovasi pelayanan adminduk yang diterapkan

Sumber: Penulis

BAB 3. METODE PENELITIAN

Penelitian merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisir untuk menginterpretasikan masalah dengan tujuan menemukan solusi atau mengklarifikasi atas masalah tersebut. Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah yang dilakukan untuk memperoleh sebuah data sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti, sehingga metode penelitian dilakukan berdasarkan ciri-ciri keilmuan seperti empiris, rasional dan sistematis (Sugiyono, 2016:2). Empiris berarti penelitian dilakukan melalui cara-cara yang dapat diamati dengan indera manusia, sehingga cara-cara penelitian tersebut dapat diketahui dan diamati oleh orang lain. Rasional berarti penelitian dilakukan melalui cara-cara yang masuk akal dan dapat dijangkau dengan penalaran, pengetahuan atau logika manusia. Sistematis berarti penelitian dilakukan dengan cara yang jelas tata urutannya atau melalui langkah-langkah yang logis. Maka dari itu, dapat dipahami bahwa metode penelitian merupakan suatu cara yang dibutuhkan oleh seorang peneliti untuk menjawab sekaligus memecahkan permasalahan yang sedang peneliti lakukan.

3.1 Pendekatan Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan metode analisis data kuantitatif. Metode ini adalah tentang menganalisis data berbasis angka menggunakan berbagai teknik statistik deskriptif, meliputi jenis data kategorik maupun data numerik. Dalam penelitian deskriptif tidak perlu adanya peramalan dan pembuktian *statistic* terhadap kelompok data yang lebih luas atau populasi. Data deskriptif disajikan dalam bentuk narasi, tabulasi, diagram, maupun bentuk lainnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Silalahi (2012:27) merupakan penelitian yang semata-mata mengacu pada identifikasi sifat-sifat yang membedakan atau karakteristik sekelompok manusia, benda atau peristiwa.

Menurut Sugiyono (2016:13) penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilaksanakan untuk memahami nilai variabel mandiri dengan satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa menghubungkan atau membandingkan. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang menyelidiki masalah sosial berdasarkan fakta-fakta dan sifat dari objek yang diteliti, kemudian dianalisis dengan prosedur statistik serta diinterpretasikan berdasarkan teori atau literatur yang berhubungan dengan efektivitas.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian merupakan waktu yang dibutuhkan bagi peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian dalam memperoleh data, dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan dari latar belakang dan/atau untuk memecahkan atau menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut. Penelitian dengan topik efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, peneliti membutuhkan waktu sekitar 2 bulan yakni dimulai pada bulan November dan selesai pada bulan Desember 2022, dalam pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban atas gejala-gejala yang muncul ke permukaan publik.

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat bagi peneliti untuk mencari dan memperoleh data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. Jawa No.18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan organisasi pelayanan publik yang menjadi tempat tujuan masyarakat untuk mengurus permohonan administrasi kependudukan E-KTP. Penelitian ini lebih spesifik akan menyasar kepada warga Kabupaten Jember

yang menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) sebagai layanan permohonan administrasi kependudukan E-KTP.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah atau unit analisis yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Menurut Siregar (2014:30) populasi dibedakan menjadi populasi “infinite” yaitu populasi tidak dapat diketahui dengan pasti, dan populasi “finite” yaitu populasi yang dapat diketahui dengan pasti jumlahnya. Maka dari itu populasi yang cocok dengan penelitian ini adalah populasi finite, yakni pengguna aplikasi SIP yang mengajukan pelayanan permohonan E-KTP pada bulan-bulan November sampai bulan Desember 2022 yang berjumlah 2419 pengguna.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016:81). Sampel yang dipilih dalam penelitian harus bersifat representatif (mewakili) keadaan populasi, karena apapun yang dipelajari oleh sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Ukuran sampel sangat tergantung pada tingkat ketelitian/kepercayaan dan toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan peneliti. Semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan maka akan semakin besar peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin besar jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data maka akan semakin kecil peluang kesalahan generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga pengambilan sampel ditentukan menggunakan Rumus Slovin (Siregar, 2014:34).

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

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (error tolerance) sebesar 10% ($e = 10\%$ atau 0,1)

Berdasarkan rumus tersebut, penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{2419}{1 + 2419 (0,1)^2}$$

$$n = 96.03$$

Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel tersebut, maka jumlah sampai pada penelitian ini sebanyak 96 responden, namun dalam penelitian ini peneliti membulatkan sampel menjadi 100 responden.

Berikut merupakan jumlah pengguna yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) mulai bulan November sampai Desember 2022.

Tabel 3. 1 Jumlah Permohonan E-KTP

No	Permohonan E-KTP	Jumlah Pengajuan
1	Revisi E-KTP	1103
2	E-KTP Hilang/Rusak	1316
	Jumlah	2419

Sumber: Admin Aplikasi SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2022

Berdasarkan pada populasi pengguna aplikasi SIP dalam permohonan E-KTP yang terdiri dari revisi E-KTP dan E-KTP hilang/rusak, maka untuk memenuhi besaran sampel sesuai dengan jumlah pemohon dari kedua jenis permohonan E-KTP tersebut, dapat dihitung jumlah sampel dengan cara menentukan hasil perkalian sampel dengan persentase setiap jenis permohonan E-KTP. Penghitungan penentuan sampel pada tiap jenis permohonan E-KTP dapat dilihat pada tabel 3.2 sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Penentuan Sampel Tiap Jenis Permohonan E-KTP

No	Keterangan	Populasi	Persentase	Sampel (Hasil perkalian sampel dan persentase)
1	Revisi E-KTP	1103	46%	$46\% \times 100 = 46$
2	E-KTP hilang/rusak	1316	54%	$54\% \times 100 = 54$
	Jumlah	2419	100%	100

Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan teknik penarikannya, terdapat dua jenis sampling yakni pemilihan sampel probabilitas secara proporsional yaitu 46 revisi E-KTP dan 54 E-KTP hilang/rusak sehingga jumlahnya 100 sampel.

Batas toleransi kesalahan yaitu 10%. Artinya tingkat akurasi minimal 90%. Semakin kecil batas toleransinya, maka sampel akan semakin akurat. kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir yaitu sebesar 10% atau sebesar 0,1. Sehubungan dengan keterbatasan waktu dan biaya maka tingkat kesalahan ini dipilih. Dalam rumus Slovin, tingkat kesalahan 10% masih dapat digunakan. Alasan digunakan error 10% adalah mengacu pada tingkat kesalahan maksimal yang dapat ditolerir pada penelitian ilmu sosial. Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel tersebut, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden, namun dalam penelitian ini peneliti membulatkan sampel menjadi 100 responden. Agar penelitian ini menjadi fit, maka sampel diambil menjadi 100 responden dengan ketentuan jumlah sampel tidak kurang dari minimal sampel yang telah ditentukan. Arikunto (2014:112) menyebutkan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua. besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Alasan pengambilan sampel dilakukan pembulatan menjadi 100 dikarenakan jika sampel lebih besar hasilnya akan lebih baik, sehingga hasil perhitungan sampel 96,04 dibulatkan menjadi 100.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental* dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada pemohon secara *offline* menggunakan

print out angket untuk disebarakan secara langsung kepada responden yang juga memuat kriteria sampel dalam penelitian ini.

Penyebaran angket secara *offline* dilakukan dengan peneliti mendatangi kantor Dispendukcapil Jember secara langsung, kemudian peneliti menunggu di tempat pengambilan administrasi kependudukan yang merupakan tempat pemohon untuk mengambil administrasi kependudukan E-KTP yang telah selesai diajukan melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Selanjutnya, apabila terdapat pemohon yang mengambil administrasi kependudukan E-KTP, peneliti langsung mendatangi pemohon untuk memberikan angket yang didalamnya berisikan kriteria pemohon seperti pemohon mengajukan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).

Alasan menggunakan teknik *sampling insidental* adalah populasi yang menggunakan aplikasi SIP sebagai permohonan E-KTP dalam setiap tahun selalu mengalami perubahan, sehingga populasinya tidak dapat diketahui dengan pasti karena jumlahnya tidak tetap, atau disebut juga dengan populasi infinit. Selain itu, *sampling insidental* termasuk pada jenis pengambilan sampel *nonprobability sampling*. Jenis *nonprobability sampling* digunakan untuk penelitian yang tidak ingin melakukan generalisasi populasi dari sampel. Hal tersebut sesuai dengan teknik analisis data pada penelitian ini, yakni statistik deskriptif yang bermaksud untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari sampel tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu aturan yang telah dijelaskan secara rinci alat dan pemetaannya sebab variabel akan diukur dalam kenyataan (Kuncoro, 2013:171). Definisi operasional sangat dibutuhkan oleh peneliti untuk melakukan pengukuran dalam penelitian.

Indikator yang digunakan dalam penelitian efektivitas aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) di Dispendukcapil Kabupaten Jember sebagai instrument pengukuran adalah indicator efektivitas menurut Ducan (dalam Steers, 2012:53)

yang terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Berikut definisi operasional variable pada penelitian ini.

Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Efektivitas

Teori	Indikator	Sub Indikator	Gambaran Aplikasi SIP	Butir
Duncan (dalam Steers, 2012:53)	Pencapaian tujuan	Kurun waktu pelaksanaan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP	Berdasarkan petunjuk teknis aplikasi SIP Dispendukcapil Jember target penyelesaian E-KTP melalui aplikasi SIP yaitu 4 hari. Selain itu, aplikasi SIP dapat digunakan selama 24 jam serta setiap hari oleh masyarakat.	1,2,3
		Pencapaian sasaran pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP	Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelola Informasi Adminduk, tujuan aplikasi SIP untuk memudahkan masyarakat mengurus E-KTP secara <i>online</i> tanpa harus datang ke Dispendukcapil Jember, menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk), mengurangi antrian, minim biaya dan memberikan pelayanan cepat. Akan tetapi, menurut beberapa masyarakat pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP masih kurang cepat, akibatnya masyarakat banyak yang rela antri ke Dispendukcapil Jember.	4,5,6,7,8,9,10
Duncan (dalam Steers, 2012:53)	Integrasi	Prosedur pelaksanaan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP	Layanan pengajuan E-KTP dinilai masih kurang optimal, karena masih kurang dalam pemasangan alur pelayanan penggunaan aplikasi SIP. Selain itu, menurut petugas admin aplikasi SIP masyarakat belum memahami status pengajuan dalam aplikasi SIP akibatnya menumpuknya E-KTP di Dispendukcapil Jember karena banyak masyarakat yang belum mengambilnya, serta terdapat masyarakat yang sudah mengupload berkas secara lengkap tapi tidak segera diproses.	11,12,13,14,15,16
		Proses sosialisasi aplikasi SIP	Dispendukcapil Jember melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi SIP dengan cara pemasangan banner di kantor Dispendukcapil, serta juga memanfaatkan media <i>online</i> seperti memperkenalkan aplikasi SIP melalui <i>website</i> Dispendukcapil, facebook dan youtube.	17,18,19,20
Duncan (dalam Steers, 2012:53)	Adaptasi	Peningkatan kemampuan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga berusaha menyesuaikan atau melihat <i>breakdown</i> masyarakat yang kurang paham teknologi dan paham teknologi, akan tetapi terdapat masyarakat yang masih kesulitan memahami aplikasi SIP dan banyak yang mengalami kendala dalam mengurus E-KTP. Disamping itu, Dispendukcapil Jember juga membuat menu bantuan admin layanan untuk pengaduan atas kendala yang dialami masyarakat.	21,22,23
		Sarana prasarana aplikasi SIP	Aplikasi SIP adalah sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Server aplikasi SIP masih sering <i>down</i> apabila banyak yang menggunakan ditambah lagi aplikasi SIP dapat diakses 24 jam setiap hari (<i>non-stop</i>),	24,25

Sumber: Penulis, 2022

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif, terdapat beberapa metode seperti metode angket, wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2016:137).

3.5.1 Jenis Data

Data memiliki peranan penting dalam sebuah penelitian untuk menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian. Data akurat akan sangat mempengaruhi hasil penelitian karena data yang akurat akan memperoleh hasil yang baik, sehingga peneliti diharapkan mampu mengolah data secara profesional. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau pihak pertama (*first hand information*). Data primer dalam penelitian ini bersumber dari angket peneliti yang telah dijawab oleh responden penelitian yang berasal dari pengguna aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber lain yang tersedia atau tangan kedua (*second hand information*). Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari berita, jurnal, tesis/penelitian terdahulu, peraturan-peraturan, *website* resmi, artikel, dan dokumen lain yang yang membantu menganalisis permasalahan dan menjadi informasi tambahan dalam penelitian ini.

2. Data Primer

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data numerik (angka) maupun data kategorik yang merupakan kumpulan kategori dan setiap nilai mewakili beberapa kategori. Data kategorik disebut juga data kualitatif yang berbentuk tidak beraturan. Karakteristik responden pada penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu perempuan dan laki-laki. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, data karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut.

Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 3.4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak merupakan responden perempuan yakni sebanyak 56 atau 56% sedangkan responden laki-laki sebanyak 44 atau 44%.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Angket dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan cara menjawabnya yakni angket terbuka dan angket tertutup. Maka dari itu, penelitian ini menggunakan angket tertutup. Menurut Sugiyono (2016:143) angket tertutup yakni angket yang memiliki jawaban alternatif telah ditentukan dan responden hanya memilih serta mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Metode angket dalam penelitian ini juga menggunakan metode skala likert yang dimodifikasi disusun dalam bentuk *check list*, dengan dilengkapi keterangan sehingga responden dapat mengisi atau menjawab angket secara baik. Menurut Widoyoko (2012:39) jumlah pertanyaan atau pernyataan dalam angket disarankan 20 hingga 30 pertanyaan. Maka dari itu, peneliti memilih memberikan 25 pernyataan agar responden tidak jenuh untuk mengisi pertanyaan. Penyebaran angket dalam penelitian ini menggunakan dua metode yakni *self-completion questionnaire* dan *self-administration by an interviewer*. *Self-completion questionnaire* adalah responden dapat mengisi angket secara individu dan disaksikan oleh pengumpul data. *Self-administration by an interviewer* adalah peneliti membantu menjawab atau mengisi angket berdasarkan jawaban dari responden, metode ini digunakan sebagai alternatif apabila responden mengalami kesulitan (Silalahi, 2012:308-309).

3.5.2 Observasi

Menurut Nasution (dalam Sugiyono, 2016:226) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Metode ini berfungsi untuk mengamati secara langsung kondisi realita di lapangan sehingga peneliti memiliki gambaran yang lebih jelas terkait dengan objek yang sedang diteliti, karena terkadang apa yang disampaikan oleh responden tidak sama dengan apa yang sebenarnya terjadi. Observasi berdasarkan proses pengumpulan data dibedakan menjadi dua yakni observasi partisipan dan observasi non partisipan. Penelitian ini menggunakan observasi non partisipan. Menurut Sugiyono (2016:145) observasi non partisipan adalah peneliti tidak terlibat dalam kegiatan yang sedang diobservasi dan hanya sebagai pengamat independen (tidak terikat/bebas).

3.5.3 Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau keterangan lisan dari seseorang yang disebut responden melalui suatu percakapan yang sistematis dan terorganisasi (Silalahi, 2012:312). Hasil wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek penelitian.

3.5.4 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Siregar (2014:46) validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dalam penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji valid atau tidaknya suatu instrumen penelitian. Valid dalam instrumen penelitian apabila mampu menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek (lapangan) dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Sebelum melakukan penelitian kuantitatif, peneliti wajib menguji validitas instrumen penelitian (angket) sebelum disebarakan kepada responden (sampel penelitian). Uji validitas dilakukan kepada masing-masing item pertanyaan yang termuat dalam angket. Item-item pertanyaan yang dinyatakan valid akan dimuat dalam angket penelitian, sedangkan item pertanyaan yang dinyatakan tidak valid dalam pengujian tidak akan dicantumkan dalam angket penelitian. Penentuan item instrumen dinyatakan valid atau tidak, dengan membandingkan hasil angka hitung dengan angka pada r tabel (tabel *product moment*) dalam 100 sampel. Instrumen penelitian dinyatakan valid apabila angka hitung lebih besar daripada 0,1946 (angka r tabel) dalam 100 sampel dengan tingkat signifikansi 0,05.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment* dengan rumus berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} : koefisien korelasi *product moment*

X : skor butir

Y : jumlah skor yang diuji

n : banyaknya sampel

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2014:55) reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Salah satu teknik untuk mengukur reliabilitas suatu instrumen penelitian adalah menggunakan teknik *alpha cronbach*. Menurut Siregar (2014:55) teknik alpha Cronbach dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik alpha Cronbach yaitu:

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel,
 X_1 : jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan,
 $\sum x$: total jawaban responden setiap pertanyaan,
 a^2 : varians total,
 σ^2 : jumlah varians butir,
 k : jumlah butir pertanyaan,
 r_{11} : koefisien reliabilitas instrumen.

3.6.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang dijadikan sebagai acuan untuk menentukan Panjang pendeknya jarak dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Menurut Sugiono (2016:93) metode Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau kelompok terhadap fenomena social.

Tabel 3. 5 Skoring Item dalam Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak setuju	2
4.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Penulis, 2023

3.7 Transformasi Data

Penelitian ini melakukan transformasi data skala ordinal menjadi data skala interval menggunakan *method of succesive interval* (MSI) atau disebut sebagai metode suksesif interval. Tranformasi data dilakukan untuk menghitung rata-rata atau *mean* setiap indikator efektivitas dalam penelitian ini. Menurut Ningsih dan Dukalang (2019) *method of succesive interval* (MSI) adalah sebuah metode

transformasi data ordinal menjadi interval dengan mengubah proporsi kumulatif pada setiap kategori menjadi nilai kurva normal bakunya. *Method of successive interval* (MSI) merupakan metode yang sering digunakan untuk melakukan transformasi data ordinal menjadi data interval dan menjadikan banyak peneliti menggunakan metode tersebut.

Hays (dalam Ningsih dan Dukalang, 2019) menjelaskan tahapan-tahapan transformasi data menggunakan *method of successive interval* (MSI) sebagai berikut.

1. Dilakukan penghitungan frekuensi observasi untuk setiap kategori data.
2. Dilakukan penghitungan proporsi masing-masing kategori.
3. Proporsi yang telah diperoleh, selanjutnya dihitung proporsi kumulatif dari setiap kategori.
4. Dilakukan penghitungan nilai Z (distribusi normal) dari proporsi kumulatif.
5. Dilakukan penentuan nilai batas Z untuk setiap kategori.
6. Dilakukan penghitungan *scala value* (interval rata-rata) untuk setiap kategori, dengan rumus penghitungan *scala value* adalah.

Kepadatan batas bawah – kepadatan batas bawah

Scale = daerah di bawah batas atas – daerah dibawah batas bawah

7. Dilakukan penghitungan *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori, dengan penghitungan *score* dilakukan melalui persamaan berikut.

$Score = scale\ Value + |scale\ Value_{min}| + 1$

Transformasi data menggunakan *method of successive interval* (MSI) selain dapat dilakukan melalui 7 tahapan diatas, juga dapat dilakukan menggunakan bantuan *software Microsoft excel* dengan memanfaatkan fitur *successive interval* untuk melakukan transformasi data ordinal menjadi data interval.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik penyajian dan analisis data merupakan metode penelitian terakhir dalam proses penelitian. Menurut Prastowo (2014:25), berbicara tentang teknik

penyajian dan analisis data pada penelitian deskriptif kuantitatif artinya berbicara tentang mengolah dan melakukan analisis data kuantitatif. Analisis data merupakan suatu kegiatan atau proses penelitian yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain yang diperlukan guna memecahkan masalah telah terkumpul secara lengkap. Pada penelitian ini menggunakan data yang akan dianalisis. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2016:147-148) statistik yang digunakan untuk analisis data dibagi dua macam yakni statistik deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan/menggambarkan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan statistik inferensial yang digunakan untuk menganalisis data sampel dengan membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi.

Penelitian ini termasuk dalam statistik deskriptif, karena penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari sampel atau responden tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi. Menurut Silalahi (2014:345-346) tipe tipe analisis statistik deskriptif yang sering digunakan ialah distribusi frekuensi, ukuran kecenderungan pusat seperti: median, mode, mean dan penyebaran seperti; *range, variance dan standard deviation*. Berdasarkan tipe analisis data statistik deskriptif untuk mengolah data yang diperoleh dari responden, peneliti menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif yaitu distribusi frekuensi. Analisis data tersebut dapat mengetahui kecenderungan hasil temuan penelitian yaitu apakah termasuk dalam kategorirendah, sedang atau tinggi.

3.9.1 Distribusi Frekuensi

Teknik analisis data statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada suatu data yang diperoleh dari responden atau sampel oleh peneliti. Peneliti menganalisis data yang diperoleh dari sampel/responden dengan cara menghitung persentase dari frekuensi data. Peneliti akan mendeskripsikan data distribusi frekuensi yang dianalisisnya melalui tabel atau diagram. Menurut Silalahi (2012:348) untuk menghitung persentase jawaban dari responden/sampel, peneliti dapat menggunakan rumus persentase sebagai berikut.

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

f : Jumlah jawaban yang diperoleh (frekuensi)

n : Jumlah responden.

3.9.2 Uji Statistik Deskriptif

Perhitungan yang dilakukan pertama ialah melakukan uji statistik deskriptif. Menurut Siregar (2014:126) uji statistik deskriptif merupakan uji statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi). Pengujian uji statistik yang dilakukan pada penelitian ini adalah nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum dan *sum*. Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dalam penelitian ini berdasarkan efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 2015:53). Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) memanfaatkan Excel 2010, selanjutnya untuk mengartikan nilai mean dalam setiap indikator dibuat kelas interval dengan menggunakan rumus menurut Silalahi (2014:352) yakni sebagai berikut.

$$\text{panjang kelas} = \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{jumlah kelas}}$$

$$0,75 = \frac{4 - 1}{4}$$

Tabel 3. 6 Kelas Interval Mean Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP

1 - 1,75	Kurang efektif
1,76 - 2,5	Cukup efektif
2,6 - 3,35	Efektif
3,36 - 4	Sangat efektif

Sumber: Penulis, 2022

3.9.3 Kelas Interval

Setelah menggunakan teknik distribusi frekuensi, analisis data dalam penelitian ini akan dilanjutkan dengan pembuatan kelas interval. Pembuatan kelas interval bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan efektivitas pada setiap pertanyaan dalam bentuk indikator-indikator yang dibangun sedemikian rupa. Rumus yang digunakan disini sebagai berikut (Silalahi, 2014:352).

Panjang kelas =

$$\frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$15,75 = \frac{109 - 46}{4}$$

Panjang kelas yang dibutuhkan untuk menentukan kelas efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dengan melakukan perhitungan kelas interval dari hasil pengurangan nilai terbesar dikurangi nilai terkecil dan dibagi jumlah opsi jawaban dari angket. Perhitungan kelas interval dari hasil pengurangan nilai terbesar dari responden yaitu 109, dengan nilai terkecil dari responden yaitu 46. Angka tersebut diperoleh dari hasil penghitungan nilai maksimum dan minimum yang memanfaatkan aplikasi SPSS 22. Kemudian dibagi jumlah opsi jawaban dari angket yaitu 4. Maka dari itu hasil tersebut digunakan sebagai rentang bagi setiap kelas yang akan ditampilkan dalam penelitian ini. Hasil

perhitungan kelas interval dalam penelitian ini yaitu 15,75, namun peneliti akan membulatkannya keatas menjadi 16. Setelah penentuan panjang kelas yang sudah diketahui maka tingkatan efektivitas yang akan digunakan untuk menentukan efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember akan terlihat seperti pada tabel 3.6.

Tabel 3. 5 Tingkatan Efektivitas

Tingkatan Efektivitas	Kriteria
46 - 61	Kurang Efektif
62 – 77	Cukup Efektif
78 – 93	Efektif
94 - 109	Sangat Efektif

Sumber: Penulis, 2022

Tingkatan efektivitas pada tabel tersebut disusun berdasarkan pada hasil dari perhitungan panjang kelas yaitu sebesar 16.

BAB 4. PEMBAHASAN

Pada bab hasil dan pembahasan ini akan menjelaskan beberapa hal terkait hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Jember



Gambar 4. 1 Peta Kabupaten Jember

Sumber: Pemerintah Kabupaten Jember

Jember adalah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Jember terletak di wilayah Tapal Kuda yang berbatasan dengan Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Bondowoso di utara, Kabupaten Banyuwangi di timur, Samudera Hindia di selatan, dan Kabupaten Lumajang di barat. Kabupaten Jember memiliki luas $3.306,689 \text{ km}^2$ dengan ketinggian antara 0 - 3.330 mdpl.

Secara administratif Kabupaten Jember terdiri dari 31 kecamatan, 22 kelurahan, 226 desa (dari total 666 kecamatan, 777 kelurahan, dan 7.724 desa di Jawa Timur), 4 koordinasi camat, 201 dusun, 4154 Rukun Warga (RW), 14714 Rukun Tetangga (RT), dan 902 lingkungan. Badan Pusat Statistik (BPS, 2021) melaporkan hasil Sensus Penduduk (SP) tahun 2020 mencatat penduduk Kabupaten Jember pada bulan September 2020 sebanyak 2.536.729 jiwa, dengan luas wilayah

3.306,689 km^2 dan sebaran penduduk 770/ km^2 . Jumlah penduduk yaitu periode 2010-2020, jumlah penduduk Kabupaten Jember pada tahun 2020 mengalami penambahan sekitar 204.003 jiwa atau naik sebesar 8,75 persen dari jumlah penduduk tahun 2010 yang hanya sebanyak 2.332.726 jiwa.

4.1.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan sebuah dinas yang bertugas untuk mencatat keadaan kuantitas penduduk di Kabupaten Jember, serta melayani masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil secara resmi. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember beralamat di Jalan Jawa Nomor 18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kecamatan Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memberikan pelayanan mencakup pembuatan dokumen pencatatan Sipil dan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan pembuatan akta-akta pencatatan Sipil terdiri dari akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, dan akta pengakuan anak. Selain penerbitan akta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember juga memberikan pelayanan perubahan akta catatan Sipil karena terjadi peristiwa penting seperti pengangkatan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, dan peristiwa lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember antara lain meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Lahir Mati Pindah Datang (Lampid).

4.1.3 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun dasar hukum dalam pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, adalah sebagai berikut:

- a) Undang-undang No.17 Tahun 2003 Tentang Keuangan Negara.
- b) Undang-undang No.25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- c) Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- d) Undang-undang No.24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- e) Peraturan Bupati No.46 Tahun 2008 Tentang Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember.

4.1.4 Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

Menurut Peraturan Bupati No. 46 Tahun 2008, Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas melalui Sekretaris Daerah.

4.1.5 Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

1) Kedudukan

Dinas adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2) Tugas Pokok

Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah atau Pemerintah Kabupaten Jember.

3) Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas pokok, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai fungsi:

- a) Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

- b) Perumusan dan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk skala daerah;
- c) Perumusan dan penetapan kebijakan pencatatan sipil skala daerah;
- d) Perumusan dan penetapan perkembangan kependudukan skala daerah;
- e) Perumusan dan penetapan kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan skala daerah;
- f) Perumusan dan penetapan kebijakan perencanaan kependudukan skala daerah;
- g) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- h) Pembinaan dan pelaksanaan kegiatan dibidang kependudukan dan catatan sipil;
- i) Pengelolaan administrasi umum, meliputi urusan umum, urusan keuangan, urusan kepegawaian dan perlengkapan dinas.

4.1.6 Unsur, Susunan dan Bidang Tugas Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di dalam Susunan dan Tata Kerjanya diatur oleh Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

1. Unsur Organisasi

Unsur Organisasi Dinas, terdiri atas:

- a) Pimpinan adalah Kepala Dinas
- b) Pembantu Pimpinan adalah Sekretariat
- c) Pelaksana adalah Bidang, Seksi, Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Kelompok Jabatan Fungsional.

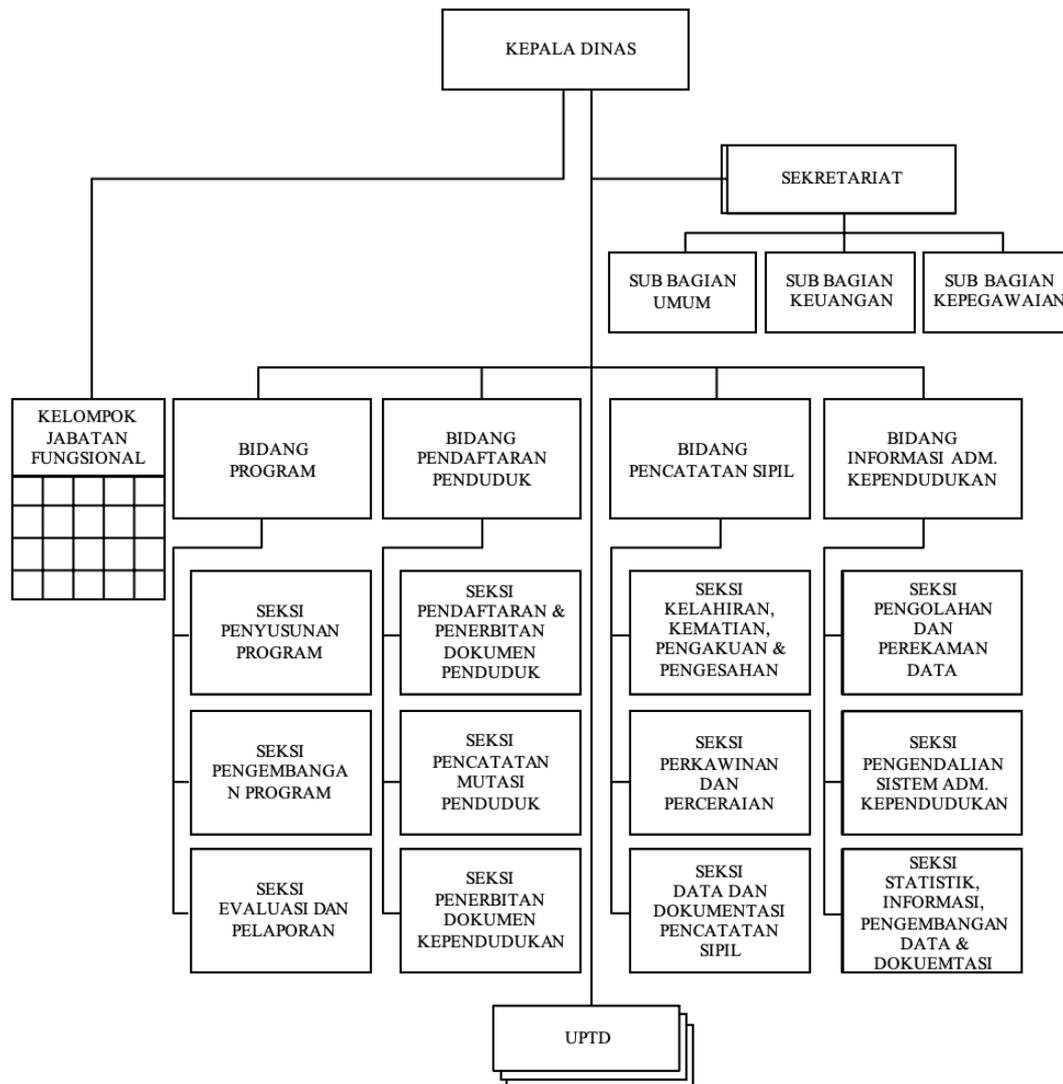
2. Susunan Organisasi

Susunan Organisasi Dinas, terdiri atas:

- 1) Kepala Dinas

- 2) Sekretariat, membawahkan:
 - a. Sub Bagian Umum
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Kepegawaian.
- 3) Bidang Program, membawahkan:
 - a. Seksi Penyusunan Program
 - b. Seksi Pengembangan Program
 - c. Seksi Evaluasi dan Pelaporan.
- 4) Bidang Pendaftaran Penduduk, membawahkan:
 - a. Seksi Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Penduduk
 - b. Seksi Pencatatan Mutasi Penduduk
 - c. Seksi Penerbitan Dokumen Kependudukan.
- 5) Bidang Pencatatan Sipil, membawahkan:
 - a. Seksi Kelahiran, Kematian, Pengakuan dan Pengesahan Anak
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - c. Seksi Data dan Dokumentasi Pencatatan Sipil.
- 6) Bidang Informasi administrasi Kependudukan, membawahkan:
 - a. Seksi Pengolahan dan Perekaman Data Kependudukan
 - b. Seksi Pengendalian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - c. Seksi Statistik, Informasi, Pengembangan Data dan Dokumentasi.
- 7) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional

Bagan Struktur Organisasi Dinas dapat dilihat di bawah ini:



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Sumber: Peraturan Bupati Jember Nomor 62 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:

- A. Menyusun perencanaan pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran

dan kegiatan penduduk.

- B. Pembinaan umum dan teknis berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Perundang-undangan.
- C. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor Kartu Keluarga.
- D. Pendaftaran dan penerbitan Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- E. Pendaftaran dan penerbitan Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Kematian dan Akta Pengakuan Pengesahan Anak.
- F. Pencatatan biodata dan perubahan data penduduk.
- G. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data penduduk.

4.1.7 Visi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

Visi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember adalah terwujudnya sistem administrasi kependudukan dan pencacatan sipil yang tertib, akurat, dinamis dan memuaskan dalam pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.8 Misi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

Misi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember adalah:

1. Mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dalam bidang kependudukan dan pencacatan sipil.
2. Mewujudkan aparatur kelembagaan yang kreatif, inovatif, produktif dan berwibawa.
3. Mewujudkan sistem dan tata kerja kelembagaan yang efektif dan efisien dalam pelayanan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
4. Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat yang konstruktif dalam kegiatan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.9 Program Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

Program Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember adalah:

- A. Penataan administrasi kependudukan.
- B. Pelayanan administrasi perkantoran.
- C. Peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
- D. Peningkatan pengembangan Sistem Pelaporan Pencapaian Kinerja dan Keuangan.

4.1.10 Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember

Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Jember adalah:

1. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara optimal.
2. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

4.2 Deskripsi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

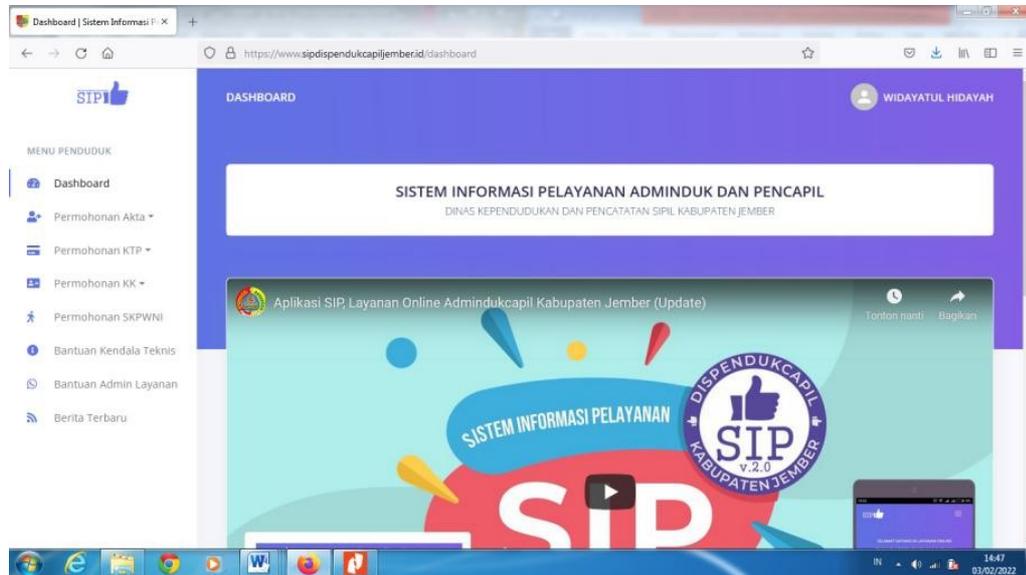
4.2.1 Gambaran Umum Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

Aplikasi SIP adalah sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi Dispendukcapil Jember dalam melayani administrasi kependudukan. Aplikasi SIP dapat diakses secara *online* menggunakan *website* dan tersedia juga aplikasi android, dimana keduanya terintegrasi sehingga masyarakat yang mengajukan melalui aplikasi android bisa langsung terhubung juga ke *website*, ataupun jika *website* SIP mengalami gangguan maka aplikasi android otomatis juga mengalami gangguan. Aplikasi SIP bisa didapatkan di *Google Play Store* dengan ketik “SIP Dispendukcapil Jember” atau juga dapat diakses di *Web Browser Smartphone* atau *Desktop* (Laptop/PC) dengan menetikkan Url, <https://SIPDispendukcapiljember.id/>. Masyarakat Kabupaten Jember dapat mengurus segala jenis administrasi kependudukan melalui aplikasi SIP sesuai dengan pilihan menu-menu yang tercantum.

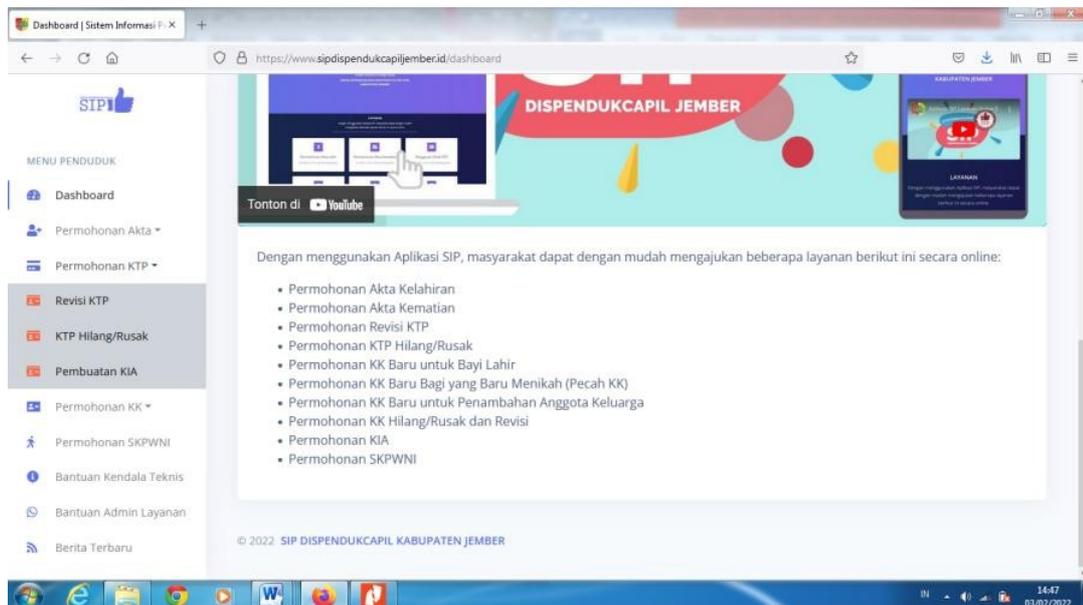
Tujuan pembuatan aplikasi SIP untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 yang memudahkan para pengguna layanan publik agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat-surat kependudukan berjalan lebih cepat, minim biaya, prosedur pelayanan tidak

berbelit-belit dan aman, serta mengurangi antrian panjang setiap harinya. Dispendukcapil Jember menciptakan aplikasi SIP untuk memfasilitasi masyarakat secara digital dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya darirumah dan dimanapun, serta menjadikan Dispendukcapil Jember sebagai instansi pemerintah yang *go digital*. Harapan adanya aplikasi SIP dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan permohonan dan pengajuan administrasi kependudukan, dan menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan pada masyarakat yang jujur atau memberikan data yang sebenarnya, serta menjadikan masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dikarenakan banyak masyarakat yang menunda-nunda mengurus E-KTP (Y. Restian, Komunikasi Personal, 24 Januari 2022).

Tampilan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember disajikan pada gambar sebagai berikut.



Gambar 4. 3 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember



Gambar 4. 4 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Sumber: <https://SIPDispendukcapiljember.id/>

Gambar 4.3 dapat dilihat beberapa opsi layanan dan informasi yang disediakan dalam aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Apabila ingin melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP pengguna perlu untuk *sign-up* atau membuat akun terlebih dahulu yang selanjutnya dapat masuk untuk mengajukan permohonan E-KTP. Adapun alur atau tahapan pengajuan permohonan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).

4.2.2 Alur Permohonan E-KTP melalui Aplikasi SIP

Salah satu menu di aplikasi SIP yakni pelayanan administrasi kependudukan E-KTP yang menjadi fokus dalam penelitian ini karena E-KTP merupakan salah satu syarat yang penting bagi masyarakat untuk melakukan penerbitan dokumen identitas seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), penerbitan Paspor, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan lain sebagainya. Pengajuan permohonan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP terdapat dua macam permohonan yaitu permohonan revisi E-KTP dan permohonan E-KTP hilang/rusak. Berikut alur

pelaksanaan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) untuk permohonan E-KTP yang tertuang dalam petunjuk teknis aplikasi SIP.

A. Mengajukan permohonan revisi E-KTP

Sebelum mengajukan permohonan pencetakan revisi E-KTP, maka perlu dipersiapkan beberapa file scan sebagai berikut.

- 1) Surat keterangan pengganti E-KTP sementara/KTP lama, format jpg/jpeg/png dengan ukuran maksimal 1 MB.
- 2) Kartu keluarga (KK), format jpg/jpeg/png dengan ukuran maksimal 1 MB.
- 3) Dokumen lainnya (SKPWNI bagi yang pindah datang), format jpg/jpeg/png dengan ukuran 1 MB.

Jika file scan dari berkas tersebut diatas telah ada, maka sudah siap untuk mengajukan permohonan layanan *online* pembuatan E-KTP baru yang statusnya sudah pernah perekaman. Cara pengajuannya sebagai berikut.

1. Pastikan anda telah memiliki akun, jika belum lakukan registrasi atau membuat akun terlebih dahulu.
2. Login menggunakan akun registrasi *username* dan *password* anda.
3. Pilih tombol layanan pengajuan E-KTP baru >> pengajuan baru.
4. Kemudian isilah data dan berkas sesuai yang telah tersedia.
5. Isi semua sesuai dengan data yang telah diminta hingga paling bawah.
6. Jika telah selesai maka klik tombol kirim pengajuan.
7. Akan ada warna merah pada kolom tertentu, jika belum diisi dengan lengkap.
8. Namun jika berhasil maka akan ada notifikasi berhasil terkirim.



Gambar 4. 5 Tampilan Status Pengajuan Permohonan Revisi E-KTP

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SIP

9. Tunggu proses, admin akan memeriksa pengajuan yang telah dikirim.
10. Anda juga dapat melihat status permohonan, perhatikan kolom sebelah kanan.
11. Selain itu juga melalui email, dimana setiap admin memberikan status permohonan anda, maka secara otomatis anda akan mendapatkan pemberitahuan melalui email anda.
12. Hingga sampai langkah ini registrasi permohonan telah selesai, anda tinggal menunggu status permohonan anda, baik pemberitahuan melalui email, maupun *login* setiap saat di aplikasi ini atau dengan *check* status permohonan di halaman awal dengan memperhatikan nomor registrasi.

B. Pengajuan cetak E-KTP hilang/rusak

Sebelum mengajukan permohonan pencetakan E-KTP hilang/rusak maka perlu dipersiapkan beberapa file scan sebagai berikut.

- A. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian, format jpg/jpeg/png dengan ukuran maksimal 1 MB atau file E-KTP yang rusak jika E-KTP rusak.
- B. Kartu keluarga (KK), format jpg/jpeg/png dengan ukuran maksimal 1 MB.
- C. Dokumen lainnya, format jpg/jpeg/png dengan ukuran maksimal 1 MB. Jika file scan dari berkas tersebut diatas telah ada, maka sudah siap untuk mengajukan permohonan layanan *online* pembuatan E-KTP hilang/rusak.

Cara pengajuannya sebagai berikut:

1. Pastikan anda telah memiliki akun, jika belum lakukan registrasi atau membuat akun terlebih dahulu.
2. Login menggunakan akun registrasi *username* dan *password* anda.
3. Pilih tombol pengajuan E-KTP hilang/rusak >> pengajuan baru.

Kemudian isilah data dan berkas sesuai yang telah tersedia, seperti gambar berikut.

The image shows a web-based form titled "FORMULIR PENGAJUAN KTP HILANG/RUSAK". On the left is a sidebar menu with the SIP logo and items like "Dashboard", "Permohonan Akta", "Permohonan KTP", "Permohonan KK", "Permohonan SIP/WU", "Bantuan Kendala Teknis", "Bantuan Admin Layanan", and "Berita Terbaru". The main form area has a header with the title and a sub-header: "Untuk mempermudah proses petugas, harap lengkapi profil akun Anda." Below this is a note: "Bagian yang diberi tanda * adalah bidang yang wajib diisi." The form contains several input fields: "Nomor Induk Kependudukan (NIK) *" and "Nama Lengkap *". There is a large text area for "Kronologi Keterangan KTP Hilang/Rusak *". A section titled "KTP Rusak atau Revisi?" has a checkbox "Centang jika ingin KTP rusak atau revisi:". Below this are three file upload sections: "Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian *" (format: jpg/png/jpeg - Ukuran Maks: 1 Mb), "Kartu Keluarga (KK) *" (format: jpg/png/jpeg - Ukuran Maks: 1 Mb), and "Dokumen Lainnya" (format: pdf/jpeg/png - Ukuran Maks: 1 Mb). Each file upload section has a "Pilih File" button and a "Browse" button. There are also three "PAGE NOT FOUND" placeholders on the left side of the form area.

Gambar 4. 6 Tampilan Formulir Pengajuan E-KTP Hilang/Rusak

Sumber: Petunjuk Teknis Aplikasi SIP

4. Jika E-KTP rusak, maka centang jika ingin E-KTP rusak, maka siapkan file E-KTP yang rusak.
5. Isi semua sesuai dengan data yang telah diminta hingga paling bawah.
6. Jika telah selesai maka klik tombol kirim pengajuan.
7. Akan ada warna merah pada kolom tertentu, jika belum diisi dengan lengkap.
8. Namun jika berhasil maka akan ada notifikasi berhasil terkirim.
9. Tunggu proses, admin akan memeriksa pengajuan yang telah dikirim.
10. Anda juga dapat melihat status permohonan, perhatikan kolom sebelah kanan.
11. Selain itu juga melalui email, dimana setiap admin memberikan status permohonan anda, maka secara otomatis anda akan mendapatkan pemberitahuan melalui email anda.
12. Hingga sampai langkah ini registrasi permohonan telah selesai, anda tinggal menunggu status permohonan anda, baik pemberitahuan melalui email, maupun *login* setiap saat di aplikasi SIP, atau dengan *check* status permohonan di halaman awal dengan memperhatikan

nomor registrasi.

4.3 Deskripsi Responden

Berikut ini disajikan statistik deskriptif yang didalamnya terdapat informasi mengenai karakteristik individu responden. Pada penelitian ini jumlah responden yang disajikan sampel sebanyak 100 responden, serta digolongkan berdasarkan karakteristik yaitu usia dan jenis kelamin. Data karakteristik responden tersebut didapatkan dari penyebaran angket melalui *offline* dengan memberi pertanyaan secara langsung kepada pengguna aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) untuk permohonan administrasi kependudukan E-KTP.

4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden pada penelitian ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu perempuan dan laki-laki. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, data karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	44	44%
Perempuan	56	56%
Total	100	100%

Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden terbanyak merupakan responden perempuan yakni sebanyak 56 atau 56% sedangkan responden laki-laki sebanyak 44 atau 44%.

4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Menurut Sugiyono (2016:36) untuk menentukan jumlah kelas interval digunakan rumus yaitu jumlah kelas = $1 + 3,3 \log n$, dimana n adalah jumlah sampel atau responden. Dari perhitungan diketahui bahwa $n = 100$ sehingga diperoleh hasil 7.6 dan dibulatkan menjadi 8 kelas interval. Rentang data yang dihitung dengan

rumus nilai maksimal – nilai minimal + 1, sehingga diperoleh rentang data sebesar $56-19+1=38$. Sedangkan panjang kelas yaitu rentang/jumlah ($38/8=4.75$ dibulatkan menjadi 5) panjang kelas adalah 5.

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
19-25	35	35%
26-32	40	40%
33-39	19	19%
40-46	4	4%
>47	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Penulis, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa jumlah responden yang menggunakan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP didominasi oleh usia 26-32 tahun dengan jumlah responden 40 orang atau 40%.

4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Perhitungan terkait uji validitas dan reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual dan menggunakan aplikasi SPSS. Penelitian ini untuk perhitungan uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 22. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan data. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan fitur Analyze, dan untuk hasil validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada lampiran.

Data dalam penelitian ini yang diperoleh dari metode pengumpulan data pertanyaan yang telah dilakukan kepada sampel 100 responden menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2016:85) *sampling insidental* merupakan pengambilan sampel secara kebetulan. Kebetulan artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Hal

yang dilakukan pertama ialah menghitung validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan perhitungan *product moment*. Menurut Siregar (2014:47) validitas konstruk adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya. Validitas yang dikehendaki dalam penelitian ini mempunyai tingkat signifikansi sebesar 5% dengan sampel yang dibutuhkan 100 responden. Berdasarkan pengujian validitas konstruk dengan perhitungan *product moment*, memberikan kesimpulan bahwa seluruh jawaban dari 100 responden adalah valid, dengan ditandai (*) pada SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05 dan (**) pada SPSS dengan tingkat signifikansi 0,01 karena hasil perhitungan validitas pada penelitian ini memiliki angka hitung lebih besar daripada r tabel dalam 100 sampel dengan tingkat signifikansi 0,05 sebesar 0,1946. Arti dari angka signifikansi tersebut adalah tingkat kepercayaan jumlah responden yang salah dalam angket pada penelitian ini sebesar 5% dari 100 responden.

Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Uji Validitas Konstruk pada Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP

No	Item Efektivitas	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Q1	.521**	0,1946	Valid
2	Q2	.370**	0,1946	Valid
3	Q3	.401**	0,1946	Valid
4	Q4	.704**	0,1946	Valid
5	Q5	.496**	0,1946	Valid
6	Q6	.423**	0,1946	Valid
7	Q7	.536**	0,1946	Valid
8	Q8	.438**	0,1946	Valid
9	Q9	.527**	0,1946	Valid
10	Q10	.458**	0,1946	Valid
11	Q11	.545**	0,1946	Valid
12	Q12	.516**	0,1946	Valid
13	Q13	.477**	0,1946	Valid
14	Q14	.427**	0,1946	Valid
15	Q15	.257**	0,1946	Valid
16	Q16	.481**	0,1946	Valid
17	Q17	.272**	0,1946	Valid
18	Q18	.389**	0,1946	Valid
19	Q19	.474**	0,1946	Valid
20	Q20	.219*	0,1946	Valid
21	Q21	.461**	0,1946	Valid
22	Q22	.465**	0,1946	Valid
23	Q23	.422**	0,1946	Valid
24	Q24	.440**	0,1946	Valid
25	Q25	.325**	0,1946	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2022

Setelah melakukan perhitungan validitas, dilanjutkan dengan perhitungan reliabilitas. Pada penelitian ini akan menggunakan perhitungan teknik reliabilitas *alpha cronbach*. Menurut Siregar (2014:57) teknik reliabilitas *alpha cronbach* digunakan untuk menentukan suatu instrumen apakah reliabel atau tidak, bila jawaban responden berbentuk skala 1-5 dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap responden. Apabila menggunakan teknik *alpha cronbach*, kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Berdasarkan pengujian menggunakan perhitungan teknik reliabilitas *alpha cronbach* diperoleh angka reliabilitas sebesar 0,726 karena angka hitung lebih besar dari koefisien reliabilitas 0,6, maka perhitungan ini dapat disimpulkan reliabel.

Tabel 4. 4 Reliabilitas Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha if Item Detected	Standart Reliability	Keterangan
Efektivitas	0,726	0,6	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS, 2023

Ketika perhitungan validitas dan reliabilitas telah mencapai atau angka hitung lebih besar ($>$) daripada angka tabel maka akan berlanjut pada perhitungan distribusi frekuensi terhadap seluruh jawaban dari masing-masing responden.

4.5 Analisis Data

Dimasa sekarang masyarakat lebih sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara Indonesia dimana semua yang berkaitan dengan kehidupan mereka menyangkut dengan sebuah pelayanan publik. Pelayanan publik terbagi menjadi 3 bagian yakni pelayanan jasa, pelayanan barang dan pelayanan

administratif. Administrasi kependudukan merupakan tugas dan fungsi dari sebuah birokrasi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik (*public service*) yang berjalan, dimana dalam hal ini pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk melayani masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditentukan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Dalam kebijakan publik mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan maka ada regulasi yang mengatur mengenai kebijakan tersebut. Regulasi yang mengatur mengenai implementasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yakni dimulai dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, selanjutnya pada tahun 2009 keluarlah regulasi yang mengatur tentang pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.

Administrasi kependudukan pada dokumen kependudukan E-KTP dalam hal ini juga diatur dalam sebuah regulasi yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Apabila dicermati, pada dasarnya perubahan substansi dalam perubahan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006:

- A. Masa Berlaku KTP Elektronik / E-KTP
- B. Pencetakan Dokumen/Personalisasi E-KTP
- C. Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis) Stelsel Aktif

Pemerintah Kabupaten Jember juga membuat sebuah regulasi yang mengatur tentang administrasi kependudukan yakni Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jember yang juga menjadi landasan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Jember pada Kamis 21 Januari 2021 secara resmi merilis hasil Sensus Penduduk (SP) yang dilakukan pada tahun 2020. Berdasarkan hasil sensus penduduk yang dilakukan hingga September 2020, BPS Jember mencatat jumlah penduduk di Jember mencapai 2.536.729 jiwa, dimana 1.980.781 jiwa diantaranya wajib berKTP-el karena sudah memasuki usia 17 tahun. Sedangkan jumlah warga yang sudah melakukan perekaman KTP sampai saat ini sudah mencapai 1.965.925 jiwa.

Pelaksanaan sebuah jasa administrasi kependudukan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab yang besar dalam penerapannya. Maraknya kasus korupsi yang terjadi di lingkungan internal maupun eksternal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam OTT pungli dalam pengurusan administrasi kependudukan pada tahun 2018 maka hal ini menjadi bahan kajian terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Jember. Pelayanan yang ada bahwa banyak sekali masyarakat yang mengeluh dengan prosedur administrasi yang berbelit-belit memakan waktu, tenaga maupun finansial masyarakat yang berkepentingan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan yang ada selama ini seperti antrian panjang, waktu prosedur yang lama dan pemungutan liar baik pihak internal maupun pihak eksternal dilingkungan masyarakat perlu membuat kebijakan yang sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang baik dan benar demi memenuhi hak bagi setiap warga Negara Indonesia sebagai identitasnya yang sesuai tanpa mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan administrasi kependudukan.

Kebaruan Kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang telah diluncurkan pada juli tahun 2018 yakni kebijakan di bidang Local Electronic Government dalam permohonan pengajuan surat-surat atau dokumen melalui aplikasi (SIP) Sistem Informasi Pelayanan berbasis aplikasi yang bisa diakses seluruh warga Kabupaten Jember dalam melakukan pemenuhan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Dalam menilai efektivitas SIP, peneliti menggunakan 3 indikator sebagai berikut:

4.4.1 Pencapaian Tujuan

Tabel 4. 5 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Sangat tidak setuju	2	2,0
	Tidak setuju	15	15,0
	Setuju	73	73,0
	Sangat setuju	10	10,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa 73 responden menyatakan setuju terhadap pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan selama 24 jam dengan persentase sebesar 73%. Selanjutnya 10 responden dengan persentase 10% yang menyatakan sangat setuju atas pernyataan tersebut. Tabel diatas dapat dipahami bahwa pengguna aplikasi SIP sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP menilai pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan selama 24 jam.

Tabel 4. 6 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
2	Sangat tidak setuju	8	8,0
	Tidak setuju	16	16,0
	Setuju	66	66,0
	Sangat setuju	10	10,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Responden menilai bahwa pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan setiap hari. Hal tersebut ditunjukkan dengan skor 46 responden menyatakan setuju dengan persentase 66%. Selanjutnya skor 10 responden menyatakan sangat setuju dengan persentase 10%, sehingga dalam hal ini pengguna aplikasi SIP sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP menilai setuju bahwa pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan setiap hari.

Tabel 4. 7 Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Selesai Selama 4 Hari Kerja

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
3	Sangat tidak setuju	29	29,0
	Tidak setuju	48	48,0
	Setuju	11	11,0
	Sangat setuju	12	12,0
Total		100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa responden tidak setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja. Hal tersebut dapat dilihat dari 48 responden yang menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja dengan persentase sebesar 48%, selanjutnya 29 responden juga menyatakan sangat tidak setuju terhadap pernyataan bahwa pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja dengan persentase 29%. Maka dari itu banyak masyarakat yang merasakan pengurusan E-KTP menggunakan aplikasi SIP tidak dapat selesai selama 4 hari kerja, dikarenakan terdapat beberapa masyarakat yang menunggu sampai lebih dari 1 bulan.

Tabel 4. 8 Aplikasi SIP Memberikan Kemudahan Bagi Pemohon dalam Mengurus E-KTP Secara Online

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
4	Sangat tidak setuju	0	0,0
	Tidak setuju	5	5,0
	Setuju	74	74,0
	Sangat setuju	21	21,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.8 menunjukkan 74 responden menyatakan setuju dengan pernyataan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) memberikan kemudahan bagi pemohon dalam mengurus E-KTP secara *online* dengan persentase 74% dan 21 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) memberikan kemudahan bagi pemohon dalam mengurus E-KTP secara *online* dengan persentase 21%. Maka dari itu, lebih dari separuh responden menyatakan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) memberikan kemudahan bagi mereka dalam mengurus E-KTP secara *online*.

Tabel 4. 9 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Menjangkau Pemohon Yang Memiliki Kendala Untuk Mengurus Secara Langsung

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
5	Sangat tidak setuju	2	2,0
	Tidak setuju	10	10,0
	Setuju	68	68,0
	Sangat setuju	20	20,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.9 menunjukkan 68 responden menyatakan setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat menjangkau pemohon

yang memiliki kendala untuk mengurus secara langsung dengan persentase 68% dan 20 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat menjangkau pemohon yang memiliki kendala untuk mengurus secara langsung dengan persentase 20%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat menjangkau mereka yang memiliki kendala untuk mengurus secara langsung.

Tabel 4. 10 Aplikasi SIP Menjadikan Pemohon Sadar Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Percentase (%)
6	Sangat tidak setuju	11	11,0
	Tidak setuju	64	64,0
	Setuju	12	12,0
	Sangat setuju	13	13,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa 64 responden menyatakan tidak setuju bahwa aplikasi SIP menjadikan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP dengan persentase sebanyak 64%, dan 11 responden lainnya menyatakan sangat tidak setuju bahwa aplikasi SIP menjadikan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP dengan persentase 11%. Hal tersebut dapat dipahami bahwa tujuan Dispendukcapil Jember terkait menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) masih belum tercapai.

Tabel 4. 11 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Antrian

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
7	Sangat tidak setuju	1	1,0
	Tidak setuju	10	10,0
	Setuju	64	64,0
	Sangat setuju	25	25,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.11 menunjukkan 64 responden menyatakan setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi antrian dengan persentase 64%, dan 25 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi antrian dengan persentase 25%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi antrian.

Tabel 4. 12 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Pemohon

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
8	Sangat tidak setuju	2	2,0
	Tidak setuju	3	3,0
	Setuju	20	20,0
	Sangat setuju	75	75,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa 75 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat

mencapai tujuannya untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dengan persentase 75% dan 20 responden menyatakan setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon dengan persentase 20%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon.

Tabel 4. 13 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Memberikan Pelayanan Yang Lebih Cepat

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
9	Sangat tidak setuju	18	18,0
	Tidak setuju	58	58,0
	Setuju	20	20,0
	Sangat setuju	4	4,0
	Total		100

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Responden menyatakan bahwa pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP telah mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat. Hal tersebut ditunjukkan pada tabel 4.13 bahwa 58 responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dengan persentase 58%, dan 18 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dengan persentase 18%.

Tabel 4. 14 Pemohon Mengetahui Jumlah Target Pelayanan E-KTP Dalam Menu Aplikasi SIP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase (%)
10	Sangat tidak setuju	32	32,0
	Tidak setuju	62	62,0
	Setuju	4	4,0
	Sangat setuju	2	2,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.14 menunjukkan 62 responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan pemohon mengetahui jumlah target pelayanan E-KTP dalam menu aplikasi SIP dengan persentase 62%, dan 32 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan pemohon mengetahui jumlah target pelayanan E-KTP dalam menu aplikasi SIP dengan persentase 32%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan tidak mengetahui jumlah target pelayanan E-KTP dalam menu aplikasi SIP.

Tabel 4. 15 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Pencapaian Tujuan

Indikator Pencapaian Tujuan	ITEM PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Q1	Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam	2	15	73	10
Q2	Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Dilakukan Selama 24 Jam	8	16	66	10
Q3	Pelayanan Pengurusan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Selesai Selama 4 Hari Kerja	29	48	11	12
Q4	Aplikasi SIP Memberikan Kemudahan Bagi Pemohon dalam Mengurus E-KTP Secara Online	0	5	74	21
Q5	Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Menjangkau Pemohon Yang Memiliki Kendala Untuk Mengurus Secara Langsung	2	10	68	20
Q6	Aplikasi SIP Menjadikan Pemohon Sadar Akan Pentingnya Administrasi Kependudukan E-KTP	11	64	12	13
Q7	Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Antrian	1	10	64	25
Q8	Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Mengurangi Biaya Yang Dikeluarkan Oleh Pemohon	2	3	20	75
Q9	Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Dapat Mencapai Tujuannya Untuk Memberikan Pelayanan Yang Lebih Cepat	18	58	20	4
Q10	Pemohon Mengetahui Jumlah Target Pelayanan E-KTP Dalam Menu Aplikasi SIP	32	62	4	2
Jumlah		105	291	412	192
Persentase		10,5	29,1	41,2	19,2

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

4.4.2 Integrasi

Tabel 4. 16 Aplikasi SIP Menjelaskan Prosedur Pelayanan Pengurusan E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
11	Tidak setuju	3	3,0
	Setuju	76	76,0
	Sangat setuju	20	20,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa 76 responden setuju dengan pernyataan aplikasi SIP menjelaskan prosedur pelayanan pengurusan E-KTP dengan persentase 76%, dan 20 responden sangat setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menjelaskan prosedur pelayanan pengurusan E-KTP dengan persentase 20%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat menyatakan aplikasi SIP menjelaskan prosedur pelayanan pengurusan E-KTP.

Tabel 4. 17 Prosedur Pelayanan E-KTP Dalam Aplikasi SIP Mudah Dipahami

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
12	Tidak setuju	6	6,0
	Setuju	67	67,0
	Sangat setuju	27	27,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa 67 responden setuju dengan pernyataan prosedur pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP mudah dipahami dengan persentase 67%, dan 27 responden sangat setuju terhadap pernyataan prosedur pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP mudah dipahami dengan persentase 27%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat menyatakan prosedur pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP mudah dipahami.

Tabel 4. 18 Aplikasi SIP Menggunakan Kata-Kata Yang Mudah Dimengerti

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
13	Tidak setuju	6	6,0
	Setuju	61	61,0
	Sangat setuju	33	33,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa 61 responden setuju dengan pernyataan aplikasi SIP menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dengan persentase 61%, dan 33 responden sangat setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti dengan persentase 33%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat menyatakan aplikasi SIP menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti.

Tabel 4. 19 Aplikasi SIP Menjelaskan Persyaratan Yang Dibutuhkan Untuk Mengurus E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
14	Tidak setuju	9	9,0
	Setuju	63	63,0
	Sangat setuju	28	28,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa 63 responden setuju dengan pernyataan aplikasi SIP menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus E-KTP dengan persentase 63%, dan 28 responden sangat setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus E-KTP dengan persentase 28%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh

masyarakat menyatakan aplikasi SIP menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus E-KTP.

Tabel 4. 20 Aplikasi SIP Menginformasikan Status Pengajuan Pengurusan E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
15	Sangat tidak setuju	1	1,0
	Tidak setuju	5	5,0
	Setuju	47	47,0
	Sangat setuju	47	47,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.20 menunjukkan bahwa 47 responden menyatakan setuju dengan pernyataan aplikasi SIP menginformasikan status pengajuan pengurusan E-KTP dengan persentase 47%, dan 47 responden menyatakan sangat setuju dengan pernyataan aplikasi SIP menginformasikan status pengajuan pengurusan E-KTP dengan persentase 47%. Data tersebut menyimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat menyatakan aplikasi SIP menginformasikan status pengajuan pengurusan E-KTP.

Tabel 4. 21 Aplikasi SIP Dapat Memproses Pengajuan Pengurusan E-KTP Apabila Persyaratan Sudah Lengkap

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
16	Tidak setuju	33	33,0
	Setuju	50	50,0
	Sangat setuju	17	17,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Responden menyatakan bahwa aplikasi SIP dapat memproses pengajuan pengurusan E-KTP apabila persyaratan sudah lengkap. Hal tersebut ditunjukkan oleh tabel 4.21 bahwa 50 responden setuju dengan pernyataan aplikasi SIP dapat memproses pengajuan pengurusan E-KTP apabila persyaratan sudah lengkap dengan persentase 50%, dan 17 responden sangat setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP dapat memproses pengajuan pengurusan E-KTP apabila persyaratan sudah lengkap dengan persentase 17%.

Tabel 4. 22 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Melalui Pemasangan Banner Di Kantor Dispendukcapil Jember

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
17	Tidak setuju	7	7,0
	Setuju	83	83,0
	Sangat setuju	10	10,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa 83 responden setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP melalui pemasangan banner di kantor Dispendukcapil Jember dengan persentase 83%, dan 10 responden sangat setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP melalui pemasangan banner di kantor Dispendukcapil Jember dengan persentase 10%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa pengguna mengetahui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) melalui pemasangan banner di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 4. 23 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
18	Sangat tidak setuju	9	9,0
	Tidak setuju	57	57,0
	Setuju	26	26,0
	Sangat setuju	8	8,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.23 menunjukkan bahwa 57 responden tidak setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 57%, dan 9 responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 9%. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak mengetahui sosialisasi aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 4. 24 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Youtube Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
19	Sangat tidak setuju	28	28,0
	Tidak setuju	68	68,0
	Setuju	3	3,0
	Sangat setuju	1	1,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4.24 menunjukkan bahwa 68 responden tidak setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 68%, dan 28 responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 28%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa lebih dari separuh responden menyatakan tidak mengetahui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dari youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 4. 25 Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Facebook Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
20	Sangat tidak setuju	7	7,0
	Tidak setuju	56	56,0
	Setuju	30	30,0
	Sangat setuju	7	7,0
Total		100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Responden menyatakan mengetahui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dari facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Hal tersebut ditunjukkan oleh tabel 4.25 bahwa 56 responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 56%, dan 7 responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pengguna mengetahui aplikasi SIP dari *Facebook* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan persentase 7%.

Tabel 4. 26 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Integrasi

Indikator Integrasi	ITEM PERTANYAAN	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
Q11	Aplikasi SIP Menjelaskan Prosedur Pelayanan Pengurusan E-KTP	0	4	76	20
Q12	Prosedur Pelayanan E-KTP Dalam Aplikasi SIP Mudah Dipahami	0	6	69	25
Q13	Aplikasi SIP Menggunakan Kata-Kata Yang Mudah Dimengerti	0	6	62	32
Q14	Aplikasi SIP Menjelaskan Persyaratan Yang Dibutuhkan Untuk Mengurus E-KTP	0	9	63	28
Q15	Aplikasi SIP Menginformasikan Status Pengajuan Pengurusan E-KTP	1	5	55	39
Q16	Aplikasi SIP Dapat Memproses Pengajuan Pengurusan E-KTP Apabila Persyaratan Sudah Lengkap	0	43	40	17
Q17	Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Melalui Pemasangan Banner Di Kantor Dispendukcapil Jember	0	7	83	10
Q18	Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	28	68	31	1
Q19	Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Youtube Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	20	68	10	2
Q20	Pengguna Mengetahui Aplikasi SIP Dari Facebook Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	7	56	30	7
Jumlah		56	272	519	181
Presentase					

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

4.4.3 Adaptasi

Tabel 4. 27 Aplikasi SIP Menyediakan Nomor Telepon Yang Dapat Dihubungi Oleh Pemohon Yang Membutuhkan Informasi Lebih Lanjut Terkait Pengurusan E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
21	Sangat tidak setuju	7	7,0
	Tidak setuju	65	65,0
	Setuju	23	23,0
	Sangat setuju	5	5,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.27 menunjukkan bahwa 65 responden tidak setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pemohon yang membutuhkan informasi lebih lanjut terkait pengurusan E-KTP dengan persentase 65%, dan 7 responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pemohon yang membutuhkan informasi lebih lanjut terkait pengurusan E-KTP dengan persentase 7%. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) memang menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pemohon yang membutuhkan informasi lebih lanjut terkait pengurusan E-KTP, seperti informasi terkait kendala atau permasalahan-permasalahan dalam melakukan pengajuan permohonan E-KTP tetapi masyarakat mengeluhkan nomor telepon tersebut sering sibuk.

Tabel 4. 28 Aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
22	Sangat tidak setuju	27	27,0
	Tidak setuju	59	59,0
	Setuju	8	8,0
	Sangat setuju	6	6,0
	Total	100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 4.28 menunjukkan 59 responden tidak setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP dengan persentase 59%, dan 27 responden sangat tidak setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP dengan persentase 27%. Maka dari itu dapat dipahami bahwa lebih dari separuh responden menilai aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) tidak menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP.

Tabel 4. 29 Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Telah Sesuai Dengan Keadaan Pemohon

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
23	Sangat tidak setuju	1	1,0
	Tidak setuju	7	7,0
	Setuju	69	69,0
	Sangat setuju	23	23,0
Total		100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Responden menyatakan pelayanan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) telah sesuai dengan keadaan pemohon. Hal tersebut ditunjukkan oleh tabel 4.29 bahwa 69 responden setuju terhadap pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP telah sesuai dengan keadaan pemohon dengan persentase 69%, dan 23 responden sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP telah sesuai dengan keadaan pemohon dengan persentase 23%.

Tabel 4. 30 Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Tanpa Adanya Gangguan Server

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
24	Sangat tidak setuju	4	4,0
	Tidak setuju	39	39,0
	Setuju	44	44,0
	Sangat setuju	13	13,0
Total		100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Tabel 4.30 menunjukkan 44 responden setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP dapat diakses oleh pemohon tanpa adanya gangguan server dengan persentase 44%, dan 39 responden tidak setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP dapat diakses

oleh pemohon tanpa adanya gangguan server dengan persentase 39%, karena ketika mengakses aplikasi SIP, akun mereka sering terpengal keluar sendiri dari aplikasi.

Tabel 4. 31 Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Melalui Perangkat Teknologi Berbasis Internet Seperti Laptop Atau Smartphone

Pernyataan	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Presentase (%)
25	Sangat tidak setuju	1	1,0
	Tidak setuju	3	3,0
	Setuju	70	70,0
	Sangat setuju	26	26,0
Total		100	100,0

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dapat diakses oleh pemohon melalui perangkat teknologi berbasis internet seperti laptop atau smartphone. Hal tersebut ditunjukkan dengan 70 responden setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP dapat diakses oleh pemohon melalui perangkat teknologi berbasis internet seperti laptop atau smartphone dengan persentase 70%, dan 26 responden sangat setuju terhadap pernyataan aplikasi SIP dapat diakses oleh pemohon melalui perangkat teknologi berbasis internet seperti laptop atau smartphone dengan persentase 26%.

Tabel 4. 32 Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Aspek Adaptasi

Indikator Adaptasi	ITEM PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
		(1)	(2)	(3)	(4)
Q21	Aplikasi SIP Menyediakan Nomor Telepon Yang Dapat Dihubungi Oleh Pemohon Yang Membutuhkan Informasi Lebih Lanjut Terkait Pengurusan E-KTP	7	65	23	5
Q22	Aplikasi SIP Menyediakan Menu Bantuan Kendala Teknis Yang Dapat	27	59	8	6

	Digunakan Oleh Pemohon Untuk Bertanya Terkait Kendala Dalam Mengurus E-KTP				
Q23	Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIP Telah Sesuai Dengan Keadaan Pemohon	1	7	69	23
Q24	Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Tanpa Adanya Gangguan Server	4	39	44	13
Q25	Aplikasi SIP Dapat Diakses Oleh Pemohon Melalui Perangkat Teknologi Berbasis Internet Seperti Laptop Atau Smartphone	1	3	70	26
Jumlah		40	173	214	73
Presentase		8	34,6	42,8	14,6

Sumber: Data Diolah, 2022

4.6 Uji Statistik Deskriptif

Perhitungan yang dilakukan pertama ialah melakukan uji statistik deskriptif. Menurut Siregar (2014:126) uji statistik deskriptif merupakan uji statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi). Pengujian uji statistik yang dilakukan pada penelitian ini adalah nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum dan *sum*. Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) dalam penelitian ini berdasarkan efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 2012:53). Perhitungan nilai rata-rata (*mean*) memanfaatkan Excel 2010, selanjutnya untuk mengartikan nilai mean dalam setiap indikator dibuat kelas interval dengan menggunakan rumus menurut Silalahi (2014:352) yakni sebagai berikut.

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$0,75 = \frac{4 - 1}{4}$$

Tabel 4. 33 Kelas Interval Mean Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP

1 - 1,75	Kurang efektif
1,76 - 2,5	Cukup efektif
2,6 - 3,35	Efektif
3,36 - 4	Sangat efektif

Sumber: Penulis, 2022

1. Pencapaian Tujuan

Pada indikator ini pencapaian dipandang sebagai suatu proses dari keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan. Organisasi atau instansi pemerintah untuk mencapai tujuan akhir yang maksimal/optimal, maka diperlukan pentahapan baik dalam pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan ini digunakan untuk mengukur apakah suatu kebijakan, kegiatan ataupun program yang dijalankan atau dilaksanakan telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Apabila suatu kebijakan, kegiatan ataupun program menghasilkan output yang baik, maka bisa dikatakan tujuan telah tercapai. Namun jika suatu program tidak menghasilkan output yang baik, maka dapat dikatakan belum mencapai tujuan. Tabel 4.34 adalah tabel *mean* untuk indikator pencapaian tujuan. Terdapat 10 pernyataan untuk indikator pencapaian tujuan dari 25 pernyataan yang telah disusun.

Tabel 4. 34 Mean Indikator Pencapaian Tujuan

Item	Z skor item pencapaian tujuan (sum)	Mean Item	Mean Indikator Pencapaian Tujuan
Q1	291	2,91	2,49
Q2	278	2,78	
Q3	206	2,06	
Q4	316	3,16	
Q5	306	3,06	
Q6	227	2,27	
Q7	313	3,13	
Q8	368	3,68	
Q9	210	2,10	
Q10	176	1,76	

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mean indikator pencapaian tujuan adalah 2,49 yang mempunyai arti bahwa indikator pencapaian tujuan untuk penilaian efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP masuk dalam kategori cukup efektif.

2. Integrasi

Pada indikator ini integrasi dimaksudkan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kemampuan suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam melakukan kegiatan ataupun program yang dilaksanakan. Selain itu, integrasi juga sebagai pengukuran terhadap kemampuan dan kecakapan organisasi atau instansi pemerintah dalam mengadakan sosialisasi kepada pihak lain dengan tujuan memberikan informasi sekaligus menjelaskan program yang sedang dijalankan.

Jadi, integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan dan kecakapan organisasi dalam mengadakan sosialisasi dan melakukan program yang dijalankan. Tabel 4.35 adalah tabel mean untuk indikator integrasi. Terdapat 10 pernyataan untuk indikator integrasi dari 25 pernyataan yang telah disusun.

Tabel 4. 35 Mean Indikator Integrasi

Item	Z skor item Integrasi (sum)	Mean Item	Mean Indikator Integrasi
Q11	316	3,16	2,59
Q12	319	3,19	
Q13	326	3,26	
Q14	319	3,19	
Q15	332	3,32	
Q16	274	2,74	
Q17	303	3,03	
Q18	261	2,61	
Q19	194	1,94	
Q20	237	2,37	

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mean indikator pencapaian tujuan adalah 2,59 yang mempunyai arti bahwa indikator pencapaian tujuan untuk penilaian efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP masuk dalam kategori cukup efektif.

3. Adaptasi

Pada indikator ini adaptasi dimaksudkan sebagai kemampuan suatu organisasi atau instansi pemerintah untuk menyesuaikan diri dengan

lingkungannya. Artinya, suatu organisasi atau instansi pemerintah dalam menciptakan atau membuat sebuah kebijakan, kegiatan, dan program harus mampu menyesuaikan pada lingkungannya. Hal ini diperlukan agar kegiatan, kebijakan, atau program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat karena apabila program yang dibuat tidak sesuai dengan keadaan masyarakat, maka masyarakat enggan untuk menggunakan atau memanfaatkan program tersebut. Namun apabila program sesuai dengan keadaan masyarakat, maka masyarakat akan antusias untuk memanfaatkan program tersebut. Tabel 4.36 adalah tabel mean untuk indikator adaptasi. Terdapat 5 pernyataan untuk indikator adaptasi dari 25 pernyataan yang telah disusun.

Tabel 4. 36 Mean Indikator Adaptasi

Item	Z skor item Adaptasi (sum)	Mean Item	Mean Indikator Adaptasi
Q21	226	2,26	2,54
Q22	193	1,93	
Q23	314	3,14	
Q24	266	2,66	
Q25	321	3,21	

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa mean indikator adaptasi adalah 2,54 yang mempunyai arti bahwa indikator adaptasi untuk penilaian efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP masuk dalam kategori cukup efektif.

4.7 Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

Tahap terakhir yang akan dilakukan adalah memasukkan data perhitungan distribusi frekuensi kedalam kelas interval. Kelas interval yang digunakan

berfungsi untuk mengetahui atau mengklasifikasikan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) efektif atau tidak. Menurut Silalahi (2014:352) rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Panjang kelas} &= \frac{\text{nilai terbesar} - \text{nilai terkecil}}{\text{Jumlah kelas}} \\ 15,75 &= \frac{109 - 46}{4} \end{aligned}$$

Panjang kelas yang dibutuhkan untuk menentukan kelas efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dengan melakukan perhitungan kelas interval dari hasil pengurangan nilai terbesar dari responden yaitu 109, dengan nilai terkecil dari responden yaitu 46. Angka tersebut diperoleh dari hasil penghitungan nilai maksimum dan minimum yang memanfaatkan aplikasi SPSS 22. Kemudian dibagi jumlah opsi jawaban dari angket yaitu 4. Maka dari itu hasil tersebut digunakan sebagai rentang bagi setiap kelas yang akan ditampilkan dalam penelitian ini. Hasil perhitungan kelas interval dalam penelitian ini yaitu 15,75, namun peneliti akan membulatkannya keatas menjadi 16. Setelah penentuan panjang kelas yang sudah diketahui maka pengerjaannya akan terlihat seperti pada tabel 4.37. Berdasarkan penentuan kelas interval efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP yang telah dilakukan, maka memberikan hasil cukup efektif untuk efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dari hasil kualitas output yang telah diberikan kepada masyarakat Kabupaten Jember, dengan persentase 66% dari 100%.

Tabel 4. 37 Kelas Interval Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan E-KTP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
46 - 61	Kurang efektif	4	4,0	4,0	4,0
62 – 77	Cukup efektif	66	66,0	66,0	70,0
78 – 93	Efektif	25	25,0	25,0	95,0
94 - 109	Sangat efektif	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100	100	

Sumber: Data diolah Menggunakan SPSS, 2022

4.8 Pembahasan

Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) adalah sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi Dispendukcapil Jember dalam melayani administrasi kependudukan. Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada Desember 2018 yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanyamengakses *website* dan/atau aplikasi SIP sehingga tidak datang ke kantor Dispendukcapil Jember.

Tujuan pembuatan aplikasi SIP untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 yang memudahkan para pengguna layanan publik agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat-surat kependudukan berjalan lebih cepat, minim biaya, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan aman, serta mengurangi antrian panjang setiap harinya. Dispendukcapil Jember menciptakan aplikasi SIP untuk memfasilitasi masyarakat secara digital dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya darirumah dan dimanapun, serta menjadikan Dispendukcapil Jember sebagai instansi pemerintah yang *go digital*. Harapan adanya aplikasi SIP dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan permohonan dan pengajuan administrasi kependudukan, dan menciptakan GISA (Gerakan

Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan pada masyarakat yang jujur atau memberikan data yang sebenarnya, serta menjadikan masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dikarenakan banyak masyarakat yang menunda-nunda mengurus E-KTP (Septian, komunikasi personal, 24 Januari 2023).

Berikut jumlah pengajuan di aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada tahun 2022 dari bulan Januari sampai Desember.

Tabel 4. 38 Jumlah Pengajuan Di Aplikasi SIP Pada Tahun 2022

Permohonan akta	Akta lahir	5579
	Akta kematian	190
	Total	5769
Permohonan KIA	KIA	2473
	Total	2473
Permohonan KTP	Revisi KTP	4847
	KTP hilang/rusak	9278
	Total	14125
Permohonan KK	KK tambah	3562
	KK pecah	284
	KK numpang	2080
	KK hilang	2563
	Total	8489
Permohonan SKPWNI	SKPWNI	1215
	Total	1215

Sumber: Admin Aplikasi SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2022

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah pengajuan untuk semua jenis permohonan melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada tahun 2022 selalu mengalami perubahan. Pengajuan tertinggi pada tahun 2022 melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) yaitu pengajuan permohonan E-KTP sebanyak 14125 pengajuan, sedangkan untuk pengajuan terendah yaitu

pengajuan SKPWNl sebanyak 1215 pengajuan. Setelah data pengajuan keseluruhan permohonan melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada tahun 2022, maka selanjutnya akan menampilkan jumlah pengguna yang mengajukan permohonan E-KTP dari bulan Januari. Sementara data pengajuan permohonan E-KTP di aplikasi SIP sebagai berikut:

Tabel 4. 39 Pengajuan E-KTP Di Aplikasi SIP Bulan Januari-Desember Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	808
2	Februari	776
3	Maret	1089
4	April	801
5	Mei	889
6	Juni	1156
7	Juli	1001
8	Agustus	1479
9	September	1561
10	Oktober	2146
11	November	1103
12	Desember	1316
Total		14125

Sumber: Admin aplikasi SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, 2022

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama 2 bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember didapatkan beberapa data sebagai berikut:

1. Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) pada akhir tahun sekitar bulan November-Desember baru dilakukan pembaharuan dikarenakan terdapat beberapa persyaratan dalam permohonan administrasi kependudukan yang

- diganti seperti persyaratan surat keterangan (SUKET) pada permohonan revisi E-KTP akan dihapus, serta petunjuk teknis aplikasi SIP juga diperbaiki.
2. Dokumen E-KTP yang menumpuk di tempat pengambilan, padahal menurut admin aplikasi SIP setiap harinya bisa menyelesaikan 50 permohonan E-KTP. Akan tetapi, masyarakat belum mengambilnya dikarenakan banyak masyarakat yang tidak mengecek status pengajuan/ email dari petugas yang menginformasikan E-KTP telah selesai dan dapat diambil di Dispendukcapil Jember.
 3. Banyak masyarakat yang baru mengajukan permohonan E-KTP di aplikasi SIP, tapi mereka datang ke Dispendukcapil Jember untuk meminta dokumen E-KTP dengan alasan mendesak seperti untuk mendaftar bantuan, padahal mereka belum mendapatkan email dari petugas yang menyatakan E-KTP telah selesai diproses.
 4. Terdapat beberapa masyarakat yang ingin mengambil E-KTP yang telah selesai diajukan melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) ke Dispendukcapil Jember, tetapi data/dokumen E-KTP tidak ada. Petugas pengambilan telah mencari dokumen E-KTP tersebut di tempat adminaplikasi SIP ataupun di tempat pendaftaran penduduk masih tetap tidak ada sehingga masyarakat harus kembali hari esoknya.
 5. Para pegawai setiap harinya selalu semangat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengambil E-KTP ataupun kepada masyarakat yang datang hanya untuk menanyakan terkait kendala atau kesulitan dalam mengajukan permohonan E-KTP melalui aplikasi SIP.
 6. Sering terjadi kesalahan penulisan dalam E-KTP seperti kesalahan penulisan nama, alamat, kecamatan dan sebagainya yang membuat masyarakat mengeluh dikarenakan harus mengajukan ulang permohonan E-KTP serta masyarakat menilai petugas masih sering lalai.
 7. Kelalaian petugas juga terjadi dalam sistem pengambilan E-KTP yang telah selesai, dimana masyarakat yang telah menerima E-KTP harus mencatat tanda terima sebagai bukti bahwa E-KTP tersebut telah diambil, tetapi petugas masih sering lupa memerintahkan masyarakat untuk menulis tanda

terima E-KTP.

8. Banyak masyarakat yang ingin mengambil dokumen E-KTP tidak memahami persyaratan apa saja yang harus dibawa, sehingga masyarakat harus kembali kerumah untuk mengambil berkas-berkas yang sudah di upload dalam aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).
9. Tempat pengambilan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember kurang tertata, masyarakat banyak yang kebingungan memberikan berkas lewat bagian sebelah mana, serta tempat tunggu juga tidak rapi.
10. Adanya standart operasional prosedur (SOP) ini dilingkungan Dispendukcapil masih kurang terlihat beberapa masyarakat yang masih menanyakan informasi alur pelayanan kepada petugas. Pernyataan tersebut dikonfirmasi dengan masyarakat pengguna layanan aplikasi SIP, menurut Agung menyatakan bahwa:

“alur pelayanan yang ada di Dispendukcapil ini menurut saya masih kurang jelas karena pemasangan alur di lingkungan Dispendukcapil masih sedikit jadi kita masih sering tanya- tanya ke petugas yang ada” (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan, 29 November 2022 di Dispendukcapil)”.

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, menghasilkan jawaban penelitian bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah cukup efektif dalam perhitungan kelas interval mencapai 66% dari 100%.

Angket yang disebar kepada responden berjumlah 25 pernyataan dan memiliki jawaban yang terdiri dari 4 opsi jawaban. Nilai terbesar pada angket ini bernilai 4, semakin tinggi jawaban tersebut menilai bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) cukup efektif dan sering digunakan sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP. Angket tersebut diambil intisarinya dari teori

efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 2012:53) yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) adalah sistem informasi yang dibangun untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dan memberikan kemudahan bagi Dispendukcapil Jember dalam melayani administrasi kependudukan. Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada Desember 2018 yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya mengakses *website* dan/atau aplikasi SIP sehingga tidak datang ke kantor Dispendukcapil Jember.

Tujuan pembuatan aplikasi SIP untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 yang memudahkan para pengguna layanan publik agar kebutuhan masyarakat dalam mengurus surat-surat kependudukan berjalan lebih cepat, minim biaya, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan aman, serta mengurangi antrian panjang setiap harinya. Dispendukcapil Jember menciptakan aplikasi SIP untuk memfasilitasi masyarakat secara digital dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya dari rumah dan dimanapun, serta menjadikan Dispendukcapil Jember sebagai instansi pemerintah yang *go digital*. Harapan adanya aplikasi SIP dapat menunjang kebutuhan masyarakat dengan menyediakan berbagai layanan permohonan dan pengajuan administrasi kependudukan, dan menciptakan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) dengan memfokuskan pada masyarakat yang jujur atau memberikan data yang sebenarnya, serta menjadikan masyarakat lebih sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dikarenakan banyak masyarakat yang menunda-nunda mengurus E-KTP (Y. Restian, komunikasi personal, 24 Januari 2022).

Berdasarkan tujuan dari aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Jember?”. Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, menghasilkan jawaban penelitian bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah cukup efektif dalam perhitungan kelas interval mencapai 66% dari 100% yang dapat dilihat pada tabel 4.39.

Angket yang disebar kepada responden berjumlah 25 pernyataan dan memiliki jawaban yang terdiri dari 4 opsi jawaban. Nilai terbesar pada angket ini bernilai 4, semakin tinggi jawaban tersebut menilai bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) cukup efektif dan sering digunakan sebagai permohonan administrasi kependudukan E-KTP. Angket tersebut diambil intisarinya dari teori efektivitas menurut Duncan (dalam Steers, 2015:53) yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

A. Pencapaian Tujuan

Pertama, pada indikator pencapaian tujuan jawaban dari 100 responden memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 2,49 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator pencapaian tujuan memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi bahwa aplikasi SIP menjadikan Dispendukcapil Jember mencapai target penyelesaian KTP yang ditentukan oleh pusat dimana target KTP dari pusat sebesar 95%, dan Dispendukcapil telah melebihi target yaitu mencapai sebesar 100.45%. Hal ini dikarenakan sejak diluncurkannya aplikasi SIP, masyarakat lebih banyak yang menggunakan aplikasi SIP dalam mengurus E-KTP dari pada mengurus secara langsung/manual. Dispendukcapil Jember juga mencapai beberapa tujuan adanya aplikasi SIP seperti masyarakat menilai bahwa permohonan E-KTP melalui aplikasi SIP memberikan kemudahan, mengurangi antrian dan mengurangi biaya yang dikeluarkan karena dapat dilakukan secara mudah tanpa datang ke kantor Dispendukcapil Jember. Akan tetapi, dalam pelaksanaan tak dipungkiri masih ditemukan beberapa keluhan-keluhan masyarakat terkait permohonan E-KTP di aplikasi SIP, dimana masyarakat menilai bahwa petugas admin bantuan layanan kurang cepat dalam merespon

keluhan masyarakat ataupun jawaban yang diberikan kurang membantu kendala yang dialami masyarakat.

Pencapaian tujuan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP juga belum sepenuhnya tercapai dikarenakan beberapa masyarakat belum menyadari pentingnya E-KTP sehingga menunda-nunda dalam mengurus E-KTP, hal ini dapat dilihat dari penilaian responden terhadap pernyataan keenam dimana pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP dengan hasil rata-rata 2,27 yang berarti masyarakat banyak yang belum menyadari pentingnya E-KTP. Sebanyak 64 responden mengatakan tidak setuju jika aplikasi SIP ini menjadikan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP. 64 responden beralasan karena masyarakat di Jember belum menganggap penting terkait administrasi kependudukan E-KTP. Dan kondisi sosial masyarakat yang berkaitan dengan kemajuan teknologi belum semuanya mampu beradaptasi dengan cepat. Percepatan arus informasi dan digitalisasi ini begitu cepat sehingga beberapa masyarakat menganggap inovasi yang dilahirkan belum sesuai dengan kebutuhan.

Selain itu, angket pencapaian tujuan terdapat pernyataan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja dan rata-rata jawaban dari responden adalah 2,06. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP tidak dapat selesai selama 4 hari kerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat dimana terdapat masyarakat yang menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan E-KTP. Tahapan pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) untuk permohonan pengajuan dokumen E-KTP yakni dibagi menjadi 3 tahap yakni:

1. Proses Pengajuan, proses pengajuan (1 hari)

ini yakni masyarakat yang berkepentingan melakukan permohonan pengajuan pendaftaran E-KTP kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam proses pengajuan dokumen E-KTP ini masyarakat bisa mengakses langsung pada aplikasi Sistem Informasi Pelayanan dengan membuat akun email sebagai syarat akses pendaftaran pada aplikasi SIP

dimana aplikasi ini bisa diakses dimanapun dan dengan tidak terbatas waktu.

2. Proses Validasi Berkas (2 hari)

proses validasi berkas yakni seleksi berkas persyaratan yang diajukan oleh masyarakat oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk untuk mengecek persyaratan dokumen. Validasi berkas atau yang juga dinamakan dengan seleksi berkas persyaratan yang diunggah masyarakat pada aplikasi SIP, nantinya berkas persyaratan ini diseleksi oleh bagian pendaftaran penduduk dan akan dilakukan pengecekan apakah sudah sesuai atau belum jika belum maka akan dilakukan penolakan permohonan pengajuan kepada pengakses untuk melengkapi persyaratan berkas pengajuan, jika sudah memenuhi maka akan diajukan Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Dafdruk ke Kepala Dinas lalu diajukan ke Badan Sandi Negara.

3. Proses Percetakan Dokumen (1 hari)

proses percetakan dokumen yakni dokumen yang sudah selesai diproses maka akan dilakukan percetakan dokumen yang selanjutnya ditanda tangani pengesahan dokumen oleh pihak Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil. Jika pada tahapan sebelumnya sudah selesai akan di cetakkan dokumen E-KTP, selanjutnya pihak Dispendukcapil akan memberikan informasi kepada pengakses untuk mengambil dokumen di Dispendukcapil dengan tidak boleh diwakilkan yakni harus orang yang bersangkutan.

Beberapa masyarakat yang sudah mengajukan permohonan E-KTP hingga akhir tidak mendapatkan balasan bahwa proses pengajuan mereka telah selesai, artinya pihak pengelola atau penganggung jawab belum memiliki komitmen yang kuat untuk menjalankan program ini sesuai SOP yang harusnya ketika ada pemohon mengupload data terkait permohonan E-KTP tidak segera direspon sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, contoh para petugas tidak segera memberikan balasan *email* terkait dengan permohonan sehingga hal ini membuat keterlambatan pengurusan E-KTP melalui Aplikasi SIP.

Kasus kedua keterlambatan terjadi dalam proses tahap kedua, yaitu data telah diproses, dan sudah mendapat email balasan bahwa pengurusan E-KTP telah

selesai. Namun ketika pemohon mengambil E-KTP di Disdukcapil Jember ternyata E-KTP belum tercetak. Hal ini menggambarkan koordinasi antara office center dengan petugas pelaksana belum terbangun dengan baik. Lagi-lagi pegawai pelaksana tidak memegang SOP yang telah ditentukan. Karena, jika data sudah masuk dan lengkap pihak pelaksana harus melanjutkan ke tahap proses pencetakan E-KTP, namun disini pihak pelaksana tidak segera memproses pencetakan E-KTP tersebut. Sehingga data balasan dari office center itu tidak sesuai dengan fakta yang ada.

Di sisi lain para pemohon yang mendapatkan konfirmasi dan KTP belum tercetak dengan rentang waktu yang cukup lama hingga satu bulan, mereka akhirnya kembali menggunakan cara lama yaitu dengan memakai pihak ketiga atau calo untuk proses pencetakan KTP. Proses melalui calo ternyata masih lebih efektif dalam segi waktu, karena tidak sampai 24 jam KTP sudah bisa tercetak dengan baik. Munculnya masalah ini disebabkan karena adanya keterlambatan dalam proses pencetakan E-KTP walaupun permohonan melalui aplikasi sudah selesai. Yang seharusnya ketika kesiapan dan komitmen para pegawai ini ada permasalahan ini tidak akan muncul.

Untuk menghindari permasalahan ini supaya tidak terjadi penumpukan, maka perlu ditetapkan batasan/kuota permohonan E-KTP yang telah ditentukan jumlah maksimal per hari berapa, jadi resiko penumpukan dokumen dan keterlambatan proses pencetakan tidak akan terjadi. Karena telah sesuai dengan kapasitas kemampuan layanan proses pencetakan jumlah maksimal per hari. Jika tidak ada batasan dalam satu hari masyarakat yang mengajukan permohonan melebihi batas maksimal kemampuan maka akan terjadi keterlambatan. Dan jika dikalkulasikan jumlah penumpukan per hari terlalu banyak, maka antrian juga menjadi panjang sehingga masyarakat beranggapan prosesnya juga memakan waktu yang lama.

Hal ini terjadi karena pertama dari kesiapan SDM, kemudian komitmen untuk menjalankan program ini masih rendah. Kesiapan SDM terbagi menjadi dua macam. Pertama, SDM memang belum cakap atau menguasai aplikasi SIP. Yang kedua, keterkaitan dengan komitmen dalam menjalankan program inovasi aplikasi

SIP ini. Faktor lainnya adalah kerjasama calo dengan SDM yang ada didalam itu masih berjalan hingga saat ini.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, dalam masa implementasinya dikatakan sudah cukup berjalan dengan lancar dimana seruan perintah untuk pengalihan pelayanan secara *online* sudah dijalankan oleh seluruh pihak yang bersangkutan dan juga masyarakat. Terlebih dengan hadirnya pelayanan melalui SIP, secara tidak langsung dapat membuktikan bahwa alur administrasi yang selama ini terkesan rumit, dapat di tepis karena dengan melalui SIP masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk dengan cara yang lebih efektif dengan tidak perlu datang berulang kali di kantor. Dari sinilah persepsi masyarakat mengenai pelayanan dengan administrasi yang rumit selama ini dapat terpecahkan.

Akan tetapi dilapangan masih ditemukan fakta lain bahwa, beberapa masyarakat ada yang lebih memilih untuk nekat datang langsung di Dukcapil Kabupaten Jember dan sama sekali tidak mengindahkan seruan perintah yang telah ditetapkan meskipun sudah dinaungi dengan regulasi yang jelas.

Bahkan juga didapati temuan bahwa masih ada celah dimana masyarakat lebih memilih menggunakan calo. Hal-hal tersebut sebagian besar beralaskan perihal waktu dan keperluan yang mendesak. Hal ini jelas bertentangan dengan aturan yang tertulis, dimana dijelaskan bahwa hanya orang dengan kebutuhan yang sangat *urgent* yang diperbolehkan untuk mengurus langsung di dinas kependudukan Kabupaten Jember.

Beberapa masyarakat juga mengaku tidak sabar jika harus menunggu terlebih dahulu dokumen dari Dukcapil Kabupaten Jember dalam penyelesaiannya masih tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan, dikarenakan kondisi jaringan yang terkadang tidak stabil. Berdasarkan informasi yang diperoleh langsung dari beberapa informan dilapangan berpendapat bahwa, kepengurusan melalui calo terpaksa dilakukan karena adanya keperluan yang memang mendesak. Mereka lebih memilih mengambil resiko dibandingkan jika harus menunggu sedikit lebih lama. Hal inilah yang menyebabkan masih terdapat celah dalam proses implementasi pengurusan kependudukan melalui SIP walaupun angka penyimpangan terbilang cukup efektif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember memang secara umum telah menerapkan konsep *E-Government*, dengan hadirnya aplikasi SIP. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah:

“bahwa adanya perbedaan pelayanan dari yang dulunya belum bisa meluncurkan aplikasi SIP dengan yang sekarang, sejak adanya aplikasi tersebut bila benar - benar diterapkan oleh masyarakat tentunya masyarakat bisa lebih mudah untuk mengakses sendiri apa yang menjadi kebutuhannya, asalkan dengan persyaratan yang lengkap. Akan tetapi adanya aplikasi tersebut ada sisi baik dan tidaknya karena jika masyarakat hanya melakukan pelayanan melalui aplikasi tersebut, kita tidak bisa mengetahui keabsahan datanya. Akan tetapi jika melakukan pelayanan secara langsung tentunya kita bisa mengetahui bahwa data tersebut memang benar- benar asli. Dan sisi baiknya tentunya bisa lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan dimana pun mereka berada, oleh karena itu dengan segala pertimbangan aplikasi tersebut belum bisa berjalan dengan lancar”.(NP/23-01-23)

Melihat dari penjelasan diatas bahwa memang aplikasi SIP ini memang belum bisa berjalan dengan optimal berdasarkan pernyataan yang menyatakan bahwa jika melakukan pelayanan secara online petugas tidak bisa mengetahui keabsahan datanya. Hal ini membuktikan bahwa belum adanya dukungan infrastruktur teknologi yang memadai untuk bisa melihat validitas data pemohon.

Jika kita melihat juga pada indikator pencapaian tujuan jawaban dari 100 responden memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 3 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator pencapaian tujuan memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil observasi bahwa aplikasi SIP menjadikan Dispendukcapil Jember mencapai target penyelesaian KTP yang ditentukan oleh pusat dimana target KTP dari pusat sebesar 95%, dan Dispendukcapil telah melebihi target yaitu mencapai sebesar 100.45%. Hal ini dikarenakan sejak diluncurkannya aplikasi SIP, masyarakat lebih banyak yang menggunakan aplikasi SIP dalam mengurus E-KTP daripada mengurus secara langsung/manual. Dispendukcapil Jember juga mencapai beberapa tujuan adanya aplikasi SIP seperti masyarakat menilai bahwa permohonan E-KTP melalui aplikasi

SIP memberikan kemudahan, mengurangi antrian dan mengurangi biaya yang dikeluarkan karena dapat dilakukan secara mudah tanpa datang ke kantor Dispendukcapil Jember.

Akan tetapi, masih banyak keluhan-keluhan masyarakat terkait permohonan E-KTP di aplikasi SIP, dimana masyarakat menilai bahwa petugas admin bantuan layanan kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat ataupun jawaban yang diberikan kurang membantu kendala yang dialami masyarakat. Pencapaian tujuan pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP belum sepenuhnya tercapai dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum menyadari pentingnya E-KTP sehingga menunda-nunda dalam mengurus E-KTP, hal ini dapat dilihat dari penilaian responden terhadap pernyataan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP dengan rata-rata 3 yang berarti masyarakat banyak yang belum menyadari pentingnya E-KTP. Selain itu, dalam pertanyaan pencapaian tujuan terdapat pernyataan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja dan rata-rata jawaban dari responden adalah 2. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP tidak dapat selesai selama 4 hari kerja. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada beberapa masyarakat dimana terdapat masyarakat yang menunggu sekitar 1 bulan untuk mendapatkan E-KTP.

Berikut beberapa ulasan masyarakat pengguna Aplikasi SIP yang telah dirangkum peneliti pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. 40 Ulasan Masyarakat Pada Aplikasi SIP

NO	NAMA	KELUHAN
1	Lailatul Fitriyani	Saya sudah lebih dari 10 hari status menunggu verifikasi trus kapan selesainya. Mohon ya min kalo memang tidak bisa disertakan juga alasannya.
2	Arif Fauzan	Aplikasi apa ini pengajuan pindah masuk satu bulan menunggu verifikasi kalau datang langsung juga tidak bisa langsung masuk permasalahannya dimana?
3	Agus Budi Cahyono	Sepertinya aplikasi ini sudah tidak berfungsi (tidak ada admin aktif) saya mengajukan cetak ulang E-KTP sudah seminggu lebih tidak ada verifikasi
4	Adi Setia	Aplikasi macam apa ini, leletnya minta ampun, tolong diperbaiki lagi agar mudah pelayanannya
5	Achmad Choirun Nazili	Aplikasi tidak bisa digunakan, katanya mempermudah, tapi ini mempersulit 3 kali saya coba untuk upload dokumennya. Dan selalu loading tanpa ada
6	Ahmat choeri	batasnya. Untuk koneksi tidak ada masalah. Sebab dipakai <i>you tube</i> dan <i>browsing</i> lancar. Tolong dibantu min ini permasalahan saya dibagian apa

Sumber: Aplikasi SIP diakses Pada 11-November-2022

Menurut beberapa ulasan dari masyarakat pengguna aplikasi SIP kebanyakan dari mereka mengeluhkan terkait waktu pelayanan. Sehingga masih perlu adanya perbaikan baik dari sistem dan juga edukasi kepada masyarakat tentang prosedur

layanan berbasis aplikasi.

B. Integrasi

Kedua, indikator integrasi memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 2,59 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator integrasi memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan Dispendukcapil Jember dalam melaksanakan aplikasi SIP telah membuat FAQ Aplikasi SIP yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus E-KTP karena menu tersebut memuat semua informasi terkait aplikasi SIP mulai dari membuat akun sampai pengambilan dokumen. Menurut petugas aplikasi SIP, Dispendukcapil Jember juga telah berusaha membuat suatu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit atau memudahkan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi SIP kepada masyarakat dilakukan dengan berbagai cara, dimana Dispendukcapil Jember mensosialisasikan aplikasi SIP di semua media seperti *facebook, youtube, website* ataupun pemasangan banner di kantor Dispendukcapil bahkan di setiap kecamatan. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan serta terdapat masyarakat yang sudah mengupload berkas secara lengkap tapi tidak segera diproses. Selain itu, masyarakat belum memahami status pengajuan dalam aplikasi SIP akibatnya menumpuknya E-KTP di Dispendukcapil Jember karena banyak masyarakat yang belum mengambilnya.

Prosedur (SOP) merupakan alur pelayanan yang diterapkan sesuai standart yang telah ditentukan dalam memberikan sebuah pelayanan. Dalam administrasi kependudukan alur pelayanan yang dibuat yakni berkaitan mengenai alur pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP). Dimana alur pelayanan ini dibuat oleh Kepala Dinas beserta pegawai yang terlibat yakni pada Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

“Alur pelayanan yang kita buat bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui langkah-langkah dalam pengurusan administrasi

kependuduk melalui aplikasi SIP ini” (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Pernyataan tersebut dikonfirmasi dengan masyarakat pengguna layanan aplikasi SIP, menurut Agung menyatakan bahwa:

“alur pelayanan yang ada di Dispendukcapil ini menurut saya masih kurang jelas karena pemasangan alur di lingkungan Dispendukcapil masih sedikit jadi kita masih sering tanya-tanya ke petugas yang ada” (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan, 29 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Adanya standart operasional prosedur (SOP) ini di lingkungan Dispendukcapil masih kurang terlihat beberapa masyarakat yang masih menanyakan informasi alur pelayanan kepada petugas. Sementara dalam hal sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dispendukcapil dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan adanya aplikasi SIP, menurut Ibu Isnaini menyatakan:

“Kita sebagai pemberi layanan khususnya pada dokumen kependudukan terus mensosialisasikan adanya inovasi pada permohonan pengajuan dokumen kependudukan kepada masyarakat dengan pegawai yang bergantian melalui jejaring sosial seperti (*Facebook, Instagram dan Website Dispendukcapil*) selain itu kita juga dibantu oleh pihak CV. ARUNDAYA dan pihak Diskominfo untuk mensosialisasikan adanya aplikasi SIP, selanjutnya kita juga terjun ke masyarakat untuk memberikan pamflet serta banner yang kita pasang di setiap kecamatan” (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Pernyataan oleh Dispendukcapil dikonfirmasi dengan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam hal ini saya mengambil sampel yang berasal dari beberapa kecamatan salah satunya yakni Ajung, Sukorambi dan Gumukmas. Dari beberapa

penuturan bahwa pernyataan yang disampaikan hampir sama. Menurut Agung menyatakan bahawa:

“Saya mengetahui aplikasi SIP ini dari web Dspendukcapil mengenai pengurusan E-KTP yang baru ini, karna saya berdomisili di Bandung sehingga saya mencari tau sendiri mengenai pengurusan permohonan pengajuan E-KTP di Dspendukcapil Jember” (wawancara dengan Agung Apriyanto selaku masyarakat pengguna layanan, 29 April 2021 di Dspendukcapil).

Maka sosialisasi yang dilakukan internal kepegawaian Dspendukcapil, Dspendukcapil kepada CV. ARUNDAYA, Diskominfo dan masyarakat dengan adanya kebijakan aplikasi SIP saling berkesinambungan untuk pelaksanaan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat.

Didalam Indikator integrasi juga memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 2 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator integrasi memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dibuktikan dengan Dspendukcapil Jember dalam melaksanakan aplikasi SIP telah membuat FAQ Aplikasi SIP yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus E-KTP karena menu tersebut memuat semua informasi terkait aplikasi SIP mulai dari membuat akun sampai pengambilan dokumen. Menurut petugas aplikasi SIP, Dspendukcapil Jember juga telah berusaha membuat suatu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit atau memudahkan masyarakat. Selain itu, pelaksanaan sosialisasi untuk memperkenalkan aplikasi SIP kepada masyarakat dilakukan dengan berbagai cara, dimana Dspendukcapil Jember mensosialisasikan aplikasi SIP di semua media seperti facebook, youtube, *website* ataupun pemasangan banner di kantor Dspendukcapil bahkan di setiap kecamatan.

Sayangnya sosialisasi melalui media digital ini belum dapat menyentuh masyarakat pinggirna. Hal ini terlihat berdasarkan data pertanyaan yang menyatakan banyak masyarakat tidak melihat adanya sosialisasi di media sosial.

Mereka rata-rata melihat sosialisasi dari banner yang terpasang di pusat kota dan beberapa daerah lainnya.

Seharusnya Proses pemberian materi sosialisasi juga harus dilakukan oleh para pejabat struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember, yaitu antara lain kepala Bidang dan Kepala Seksi masing-masing. Sosialisasi tidak hanya fokus tentang penerapan SIP, tetapi juga disosialisasikan tentang berbagai peraturan perundang-undangan tentang kependudukan, mengenai pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta biaya retribusi dan denda yang diberlakukan bagi masyarakat.

Selain sosialisasi, Dinas juga perlu membagikan brosur-brosur bagi warga. Menurut para narasumber, sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dan mencegah terjadinya kesimpangsiuran di tengah masyarakat serta resistensi terhadap diberlakukannya kebijakan penerapan SIP. Akan tetapi, masih banyak masyarakat yang belum memahami prosedur pelayanan serta terdapat masyarakat yang sudah mengupload berkas secara lengkap tapi tidak segera diproses. Selain itu, masyarakat belum memahami status pengajuan dalam aplikasi SIP akibatnya menumpuknya E-KTP di Dispendukcapil Jember.

C. Adaptasi

Ketiga, indikator adaptasi pada penelitian ini memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 2,54 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator adaptasi memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dengan ada dua karakteristik masyarakat yaitu masyarakat yang memahami teknologi dan masyarakat yang kurang memahami teknologi. Dispendukcapil Jember untuk mengatasi dua karakteristik masyarakat tersebut dengan melakukan koordinasi antara kecamatan dan Dispendukcapil Jember, selain itu juga menyediakan menu bantuan kendala teknis dan bantuan admin layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bertanya atau melaporkan terkait kendala/permasalahan yang dialami selama mengajukan permohonan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Akan tetapi, upaya Dispendukcapil tersebut belum sepenuhnya mampu menyesuaikan keadaan masyarakat, dikarenakan terdapat masyarakat yang

masih kesulitan memahami aplikasi SIP dan banyak yang mengalami kendala dalam mengurus E-KTP, serta jawaban petugas admin bantuan layanan kurang menjawab/membantu kendala masyarakat maupun petugas kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang datang dan rela mengantri ke kantor Dispendukcapil untuk menanyakan langsung kepada petugas terkait kendala serta proses pengajuan permohonan E-KTP melalui aplikasi SIP.

Peningkatan Sumber daya merupakan faktor penentu suatu pelayanan berjalan dengan baik atau buruknya. Dalam pelaksanaan pada pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan E-KTP, maka SDM perlu mengetahui tugas dan fungsinya masing-masing sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

“Untuk menjalankan kebijakan dari adanya aplikasi SIP ini maka kita perlu memilah dan memilih SDM yang tepat sebagai implementornya. Dari Dispendukcapil ini kita memberikan pembinaan, arahan, melakukan monitoring dan evaluasi kepada petugas pelaksana yakni 2 orang petugas dengan pihak CV. ARUNDAYA yang memberikan 2 pegawai tersebut secara berkala” (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Sejalan dengan yang dikatakan oleh Kepala Dinas pernyataan itu terkonfirmasi oleh petugas pelaksana dari adanya kebijakan aplikasi SIP, menurut Ibu Marine menyatakan:

“Saya sebagai petugas aplikasi SIP dibidang E-KTP dalam melaksanakan tugas dan fungsi saya sebelumnya mendapatkan bimbingan teknis dan arahan dari pihak CV. ARUNDAYA dan ketika terjadi masalah dengan data yang masuk di aplikasi SIP maka pihak CV. ARUNDAYA mengadakan evaluasi permasalahan, biasanya juga setiap 4 sampai 6 bulan sekali ada pembaruan dan diperbaiki oleh pihak CV. ARUNDAYA, jika dari Dispenduknya bentuknya hanya pembinaan, memonitoring dan evaluasi” (wawancara dengan Ibu Marine selaku Seksi Kerjasama dan Invoasi

Pelayanan, 07 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Dalam aspek sumber daya manusia dalam pengimplementasian aplikasi SIP memenuhi pemberi layanan dan pengakses layanan karena dalam prosesnya semakin efisien yakni selama 2 minggu dengan 2 petugas operator aplikasi Sistem Informasi Pelayanan. Sayangnya Dalam kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan anggaran yang diperlukan untuk operasional dari aplikasi SIP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jika anggaran yang disediakan terbatas maka suatu kebijakan juga akan terganggu pelaksanaannya. Menurut Ibu Isnaini Dwi Susanti menyatakan:

“Anggaran yang kita gunakan dalam pelaksanaan aplikasi SIP ini bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan Dana Alokasi Khusus (DAK) sejumlah Rp 300.000.000,- pertahunnya dengan berpedoman pada Dokumen Pengelolaan Anggaran (DPA)” (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Sebelumnya sebuah pernyataan terkonfirmasi oleh Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, menurut Ibu Ita menyatakan bahwa:

“Anggaran yang sudah ditetapkan dalam Dokumen Pengelolaan Anggaran (DPA) digunakan untuk pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi SIP dan pengelolaan dan pemeliharaan website Dispendukcapil” (wawancara dengan Ibu Ita Setyawati selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 08 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Selain peningkatan kapasitas Sumber Daya, Sarana dan Prasarana dalam hal ini sangat penting ada karna suatu kebijakan dapat berjalan maksimal jika sarana dan prasarannya juga menunjang kebijakan tersebut. Menurut Ibu Isnaini menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang mendukung aplikasi diluar dari pihak CV.

ARUNDAYA kita menyediakan ini seperti komputer dan jaringan (wifi) yang tersedia untuk menginput data kependudukan dan mobil dinas untuk melakukan sosialisasi aplikasi SIP ke berbagai Kecamatan” (wawancara dengan Ibu Isnaini Dwi Susanti selaku Kepala Dinas, 13 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Sejalan dengan hal tersebut maka hal tersebut terkonfirmasi dengan Ibu Marine yang menyatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana disini dibantu juga sebenarnya kita dari pihak CV. ARUNDAYA disuruh membawa laptop sendiri untuk input data permohonan pengajuan dokumen kependudukan E-KTP ini tapi di Dispendukcapil ini ada 1 Komputer khusus untuk input data kependudukan di Bidang E- KTP, jaringan internet juga tersedia jadi kita tidak perlu lagi beli data internet untuk akses pada aplikasi SIP ini” (wawancara dengan Ibu Marine selaku Seksi Kerjasama dan Invoasi Pelayanan, 07 Oktober 2022 di Dispendukcapil).

Sarana dan Prasarana dalam pelaksanaan kebijakan aplikasi SIP dikatakan cukup efektif terhadap berjalannya suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pihak Dispendukcapil memberikan fasilitas disetiap prosedur yang dijalankan dalam menerapkan sebuah kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yakni penerapan aplikasi SIP.

Selain itu Indikator adaptasi pada penelitian ini memiliki rata-rata jawaban dengan nilai 3 dari 4. Berdasarkan pencapaian tersebut indikator adaptasi memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dengan ada dua karakteristik masyarakat yaitu masyarakat yang memahami teknologi dan masyarakat yang kurang memahami teknologi. Dispendukcapil Jember untuk mengatasi dua karakteristik masyarakat tersebut dengan melakukan koordinasi antara kecamatan dan Dispendukcapil Jember, selain itu juga menyediakan menu bantuan kendala teknis dan bantuan admin layanan yang dapat digunakan oleh

masyarakat untuk bertanya atau melaporkan terkait kendala/permasalahan yang dialami selama mengajukan permohonan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Akan tetapi, upaya Dispendukcapil tersebut belum sepenuhnya mampu menyesuaikan keadaan masyarakat, dikarenakan terdapat masyarakat yang masih kesulitan memahami aplikasi SIP dan banyak yang mengalami kendala dalam mengurus E-KTP, serta jawaban petugas admin bantuan layanan kurang menjawab/membantu kendala masyarakat maupun petugas kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang datang dan rela mengantri ke kantor Dispendukcapil untuk menanyakan langsung kepada petugas terkait kendala serta proses pengajuan permohonan E-KTP melalui aplikasi SIP.

Berdasarkan interpretasi hasil dari analisis data dalam penelitian ini menilai bahwa efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah **cukup efektif** dalam perhitungan kelas interval mencapai 66% dari 100% yang dapat dilihat pada tabel 4.39.

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut:

a. Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP dan lain-lain secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan, yang mana tujuannya untuk melindungi masyarakat. Sebagaimana yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada

Menimbang huruf a yang berbunyi: “Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan yang Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Secara umum kebanyakan masyarakat terutama yang berada atau tinggal di pedesaan tidak memiliki administrasi kependudukan terutama KK dan KTP, disisi lain karena kesulitan ekonomi dan hambatan geografis dalam pembuatannya. Kurangnya kesadaran merupakan indikasi akan lemahnya kinerja pemerintah dalam mensosialisasikan akan pentingnya administrasi kependudukan bagi status hukum kewarganegaraan seseorang. Sementara kesulitan ekonomi dan hambatan geografis, tampaknya tidak menjadi pertimbangan institusi pemerintah di segala level dalam menetapkan aturan dan prosedur untuk mengakses pembuatan dan kepemilikan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas masih ada masyarakat yang berpikiran bahwa pembuatan administrasi kependudukan itu tidak terlalu penting terutama bagi kalangan penduduk yang sudah tua dan juga mereka menganggap pembuatan administrasi kependudukan itu sulit. Padahal dalam pengurusan pembuatan administrasi kependudukan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan online di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan adalah masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya pelayanan online di Disdukcapil Jember. Kurangnya masyarakat yang menguasai IT menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang mendatangi kantor Disdukcapil Jember untuk mengurus keperluannya. Instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan perlu menjaga

hubungan maupun komunikasi yang baik antara aparat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah itu sendiri.

b. Faktor Budaya (Penggunaan Calo)

Budaya penggunaan jasa calo di kalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan bantuan. Perilaku tersebut dianggap tindakan korupsi dalam perspektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terima kasih.

Faktor Budaya pungutan ilegal/liar ini juga sudah melanggar Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95 B, berikut bunyi pasalnya: “Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi. Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada Penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah). Penggunaan calo juga menjadi salah satu faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena pada saat pelaporan pertanggungjawaban dibuat oleh petugas akan memperlambat dan mempersulit proses input data. Hal itu dikarenakan jika ada kekurangan persyaratan administrasi hal itu masih memerlukan waktu karena bukan penduduknya secara langsung melainkan menggunakan calo yang mengurus administrasi kependudukan tersebut.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo dari pada mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tahu bagaimana sebenarnya proses pembuatan administrasi kependudukan itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Mereka lebih memilih mengambil jalan instan dengan membayar jasa calo pembuatan KK dan KTP. Kalau pun ada

beberapa orang yang mengerti tapi mereka lebih senang memakai jasa calo ketimbang mengurus sendiri alasannya sederhana hanya karena tidak ingin repot dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu mahal. Sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain. Budaya terima beres ini mestinya dihilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi langsung dalam program ataupun kebijakan pemerintah, dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta.

c. Sumber Daya Manusia atau pegawai Disdukcapil Jember

Dalam sebuah organisasi faktor sumber daya manusia sebagai sumber penentu sukses tidaknya sebuah organisasi mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai, namun sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dapat bekerja efektif, maka efektivitas kerja tidak dapat tercapai. Sumber daya manusia atau pegawai Disdukcapil Jember sudah kompeten atau menguasai sesuai dengan bidangnya, namun tidak semua pegawai mengerti akan pelayanan online yang ada di Disdukcapil Jember, terutama yang bertempat sebagai admin yang melayani keluhan pemohon dan Disdukcapil masih kurang sumber daya manusia yang menguasai IT.

d. Masyarakat Kurang Memahami Teknologi

Pelaksanaan pelayanan dalam aplikasi SIP cukup berjalan baik, walaupun terdapat beberapa kendala. Berdasarkan observasi peneliti ketika melakukan penelitian mendapati banyaknya masyarakat yang tidak mengerti terkait teknologi yang semakin canggih atau gptek yang pada akhirnya membuat masyarakat untuk datang ke kantor Disdukcapil Jember untuk melakukan pengurusan dokumen secara manual. Sehingga sosialisasi perlu dilakukan lebih intensif oleh Dukcapil kepada masyarakat.

e. Server Error/Penuh

Permasalahan yang dihadapi selanjutnya yaitu server error karena banyaknya masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi SIP sehingga membuat *ram*

nya penuh dan *error*. Dan masyarakat tidak dapat menyelesaikan dalam memasukan data.

f. Mindset Masyarakat

Pola pikir masyarakat sangat menentukan berhasil dan tidaknya sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dan unsur inilah yang menjadi faktor penghambat dalam pengembangan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember. *Mindset* masyarakat masih yang menganggap bahwa sistem online ini ribet mengakibatkan mereka lebih nyaman menggunakan sistem manual. Perubahan pola pikir masyarakat ini harus segera dilakukan. Karena keberhasilan penerapan *E-Government* bukan hanya dari pihak pemberi layanan saja, tetapi juga masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk apa pemerintah membuat sistem pelayanan berbasis aplikasi jika tidak ada masyarakat yang mengaksesnya. Tujuan adanya *E-Government* dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan dan menjadikan masyarakat sebagai fungsi kontrol terhadap kinerja pemerintah demi terciptanya transparansi.

4.8.1 Rekomendasi Upaya Alternatif

Berdasarkan hasil identifikasi terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *online* di Kabupaten Jember, peneliti merekomendasikan upaya terhadap hasil identifikasi tersebut sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan penggunaan *helpdesk* untuk berkoordinasi dan mengintegrasikan alur proses layanan antar tempat pelayanan baik di kewilayahan dan Disdukcapil Jember.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana teknologi informasi, seperti *server*, perangkat yang lebih kompatibel, agar ketepatan waktu pelayanan masyarakat lebih terjamin.
- c. Membuat alur mekanisme prosedur layanan *online* melalui *e-mail* dengan jelas mulai dari persyaratan berkas dokumen yang diperlukan, format berkas dokumen yang perlu dikirim, format *subject e-mail*, *e-mail* loket mana yang perlu dituju, berapa lama estimasi waktu pelayanan, dan berapa batas kuota

layanan *online* melalui *e-mail*. Sehingga, dapat mengurangi penumpukan *e-mail* dan masyarakat mudah memahami alur mekanisme pelayanan *online*.

- d. Memperbaiki dan memutakhirkan *website* secara berkala, khususnya terkait informasi prosedur layanan online pada *website*, serta memanfaatkan media sosial selain *website* yang dimiliki untuk memberikan informasi seputar layanan *online* melalui *e-mail* agar masyarakat mudah mendapatkan informasi prosedur layanan *online* dan pelayanan *online* melalui *e-mail* dapat dilakukan dengan maksimal, sehingga memudahkan pengguna layanan agar tidak perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil Jember.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) untuk permohonan administrasi kependudukan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berada dalam tingkatan cukup efektif dengan perhitungan mencapai 66% berarti masih ada 34% kendala dalam pencapaian tujuan.

Berdasarkan pencapaian efektifitas 66% maka aspek-aspek efektifitas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek pencapaian tujuan pada pelayanan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) belum sepenuhnya tercapai dikarenakan banyak masyarakat yang tidak menyadari pentingnya E-KTP sehingga menunda-nunda dalam mengurus E-KTP, hal ini dapat dilihat dari penilaian responden terhadap pernyataan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP dengan rata-rata responden menyatakan tidak setuju. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi bahwa masyarakat kurang memahami persyaratan dan informasi dalam pelayanan E-KTP di aplikasi SIP. Selain itu, dalam angket pencapaian tujuan terdapat pernyataan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja dan jawaban responden rata-rata tidak setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengurusan E-KTP di aplikasi SIP tidak dapat selesai selama 4 hari kerja.
2. Aspek integrasi pada pernyataan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP dan proses sosialisasi aplikasi SIP rata-rata responden menjawab setuju. Indikator adaptasi terdapat pernyataan aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP dan jawaban responden rata-rata tidak setuju, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat kesulitan untuk menanyakan terkait kendala yang dialami dalam mengurus E-KTP di aplikasi SIP. Berdasarkan hasil observasi sering

mengalami kesalahan ejaan atau penulisan dalam E-KTP seperti kesalahan nama, alamat, hal ini menjadikan masyarakat membutuhkan tempat untuk pengaduan terkait kendala yang dialami. Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Namun, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penjelasan di atas ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, antara lain sebagai berikut: kesadaran masyarakat rendah, Faktor Budaya (Penggunaan Calo) yang masih mengakar, Sumber Daya Manusia atau pegawai Disdukcapil Jember yang tidak siap dan tidak komitmen, Masyarakat Kurang Memahami Teknologi, Server aplikasi yang Error/Penuh, Mindset Masyarakat yang masih perlu diubah.

3. Aspek adaptasi memiliki arti bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP cukup efektif. Hal tersebut dapat dilihat dengan ada dua karakteristik masyarakat yaitu masyarakat yang memahami teknologi dan masyarakat yang kurang memahami teknologi. Dispendukcapil Jember untuk mengatasi dua karakteristik masyarakat tersebut dengan melakukan koordinasi antara kecamatan dan Dispendukcapil Jember, selain itu juga menyediakan menu bantuan kendala teknis dan bantuan admin layanan yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bertanya atau melaporkan terkait kendala/permasalahan yang dialami selama mengajukan permohonan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP). Akan tetapi, upaya Dispendukcapil tersebut belum sepenuhnya mampu menyesuaikan keadaan masyarakat, dikarenakan terdapat masyarakat yang masih kesulitan memahami aplikasi SIP dan banyak yang mengalami kendala dalam mengurus E-KTP, serta jawaban petugas admin bantuan layanan kurang menjawab/membantu kendala masyarakat maupun petugas kurang cepat dalam merespon keluhan masyarakat sehingga banyak masyarakat yang datang dan rela mengantri ke

kantor Dispendukcapil untuk menanyakan langsung kepada petugas terkait kendala serta proses pengajuan permohonan E-KTP melalui aplikasi SIP.

5.2 Saran

1. Perlu dilakukan sosialisasi terkait pentingnya dokumen E-KTP dan aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) lebih gencar lagi kepada masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember harus lebih cepat dalam pelayanan E-KTP melalui aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) agar dokumen E-KTP dapat selesai selama 4 hari kerja sesuai dengan pedoman petunjuk teknis aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP).
3. Memudahkan pengguna layanan dalam menyampaikan kendala yang dialami selama pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP maka harus dibuatkan menu bantuan kendala teknis agar masyarakat mendapatkan solusi atas kendala yang dialami dalam mengurus E-KTP di aplikasi SIP.
4. Diberikan jangka waktu untuk pengambilan E-KTP yang selesai di cetak, hal ini untuk mengurangi permasalahan menumpuknya E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
5. Perlu adanya perbaikan tempat pengambilan dokumen administrasi kependudukan.
6. Untuk penerapan (*Local Electronic Government*) dalam sebuah kebijakan pelayanan publik yakni aplikasi Sistem Informasi Pelayanan lebih disosialisasikan lagi kepada masyarakat karena jika kita lihat dari data pengakses aplikasi SIP masih banyak masyarakat yang belum tahu maupun paham terhadap aplikasi SIP untuk pengurusan dokumen kependudukan E-KTP dan di Dispendukcapil harus ada alur pelayanan yang cukup jelas bagi pengguna layanan SIP dan alur tempat pengambilan dokumen dan perekaman E-KTP. Selain itu penghargaan terhadap kinerja pegawai juga harus diterapkan untuk memacu kinerja dan inovasi dari pegawai sehingga akan berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Denise, Febryan. 2016. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Tehnologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*. Jurnal FISIP Universitas Udayana
- Denhardt, Janet. V & Robert B. Denhardt. 2019. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Sidoarjo: Kreasi Wacana.
- Dien, Novita. Vol.4. No. 1 September 2014. *Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan e-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang*. Sumatera Selatan: Eksplora Informatika.
- Dwipayana, Ari, dan Sutoro Eko (Editor). 2016. *Membangun Good Governance*. IRE Press: Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatma Sari. 2017. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dispendukcapil Kota Subulussaalam)*. Jurnal FISIP. Universitas Sumatra Utara.
- Hidayat, Rachmat. 2014. *E-Procurement dan Penumbuhan Iklim Usaha Daerah: Hasil Penelitian di Indonesia*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: Aptikom.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (t.t.).*Latar Belakang Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia*. SIPPN Kementerian Panrb. Diakses pada 18 November 2022 dari <https://SIPPp.menpan.go.id/sector/kependudukan-dan-pencatatan-Sipil/latar-belakang-kebijakan-kependudukan-dan-pencatatan-Sipil-di-indonesia>
- Lestari. 2017. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) di Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*. Jurnal FISIP. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Mulyadi, Deddy; Gedeona, Hendrikus.T; Afandi, Muhammad Nur. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Pasolong, Harbani. 2014. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihartono. 2016. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen: Pendekatan Praktis dan Teknik Mengelola Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset
- Puspitosari, Hesti. 2014. *Filosofi Pelayanan Publik*, Malang: setara Pers.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Robbins, Stephen P. 2014. *Teori Organisasi: Struktur, Desain, dan Aplikasi*. Jakarta: Arcan.
- Rusli, Budiman. 2015. *Kebijakan Publik Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. CV Adoya Mitra Sejahtera: Jawa Barat.
- Sari, Kusuma Dewi Arum Winarno, Wahyu Agus. "Implementasi E- Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia." *Jurnal Jeam* volume XI, no. 1 (2012).
- Siagian, P. Sondang. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, U. 2014. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 2016. *Manajemen Pemerintahan*, PT. Pertja: Jakarta.
- _____, 2014, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, PT. Rineka: Bandung.
- Tachjan. 2020. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung. Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tri, Hendrikus. 2016. *Mencermati Dinamika Perkembangan Model Manajemen Pemerintahan Daerah: Dari Desentralisasi ke Desentralisasi*. Wacana Kerja.

- Umbu Priterchanda. 2019. *Implementasi Sistem Informasi Kependudukan (SIK) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Propinsi Nusa Tenggara Timur*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa Sumba Timur.
- Nugroho, Riant. 2014. *Public Policy; Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Purwanto, Erwan Agus, dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2014. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.

Rujukan Hukum

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang “*Pemerintahan Daerah*”.
- _____, Nomor 23 Tahun 2006 tentang “*Administrasi Kependudukan*”.
- _____, Nomor 24 Tahun 2013 tentang “*Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*”.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang “*Pelayanan Publik*”.

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Penjelasan Untuk Menjadi Informan Penelitian

Lembar Penjelasan Kepada Subyek Penelitian

Saya, Zulfa Mazidah, mahasiswa S2 program studi Administrasi Publik, Universitas Negeri Jember. Saya sedang melakukan penelitian untuk Tesis, dengan judul “Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”. Untuk itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu, untuk ikut serta dalam penelitian ini.

A. Judul Penelitian

Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji:

Bagaimana Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

C. Manfaat Penelitian

Apabila Bapak / Ibu bersedia menjadi informan dalam penelitian ini, maka manfaat yang akan Bapak / Ibu peroleh adalah dapat mengetahui informasi terkait efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

D. Kesukarelaan Untuk Ikut Penelitian

Bapak/Ibu bebas memilih keikutsertaan dalam penelitian ini, tanpa ada paksaan. Bila Bapak/Ibu sudah memutuskan untuk ikut, Bapak/Ibu juga bebas untuk megundurkan diri/ berubah pikiran setiap saat, tanpadikenai denda atau pun sanksi apapun.

E. Prosedur Penelitian

Apabila Bapak/Ibu bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, Bapak/Ibu diminta menandatangani lembar persetujuan ini rangkap dua, satu untuk disimpan oleh informan dan satu lagi untuk disimpan oleh peneliti. Prosedur selanjutnya adalah peneliti akan melakukan wawancara kepada Subyek penelitian dengan mekanisme sebagai berikut ini:

- 1) Salam (perkenalan, ramah tamah, ucapan terima kasih atas partisipasinya).
- 2) Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara.
- 3) Menjelaskan penggunaan alat perekam.
- 4) Waktu wawancara berkisar 60 menit (Namun waktu bisa menyesuaikan dengan kesibukan/ kegiatan narasumber).
- 5) Suasana wawancara tetap diupayakan untuk santai, tenang dan tidak ada gangguan.
- 6) Membuat perjanjian untuk klarifikasi ulang hasil wawancara.
- 7) Akhiri wawancara dengan salam dan ucapan terimakasih.

F. Kewajiban Subyek penelitian

Subyek penelitian berkewajiban mengikuti aturan atau petunjuk penelitian seperti yang tertulis di atas. Bila ada yang belum jelas, boleh ditanyakan kepada peneliti.

G. Resiko

Bapak/Ibu tidak akan mendapat resiko apapun dengan memberikan keterangan dan informasi pada penelitian ini. Informasi yang diberikan semata untuk penelitian dan perbaikan.

H. Kerahasiaan Data

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas informan akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh peneliti. Hasil penelitian akan dipublikasikan dengan identitas informan.

I. Hak untuk Undur Diri

Keikutsertaan Bapak / Ibu dalam penelitian ini bersifat sukarela tanpa adanya paksaan. Apabila Bapak / Ibu tidak bersedia, maka Bapak / Ibu memiliki hak untuk menolak dan mengundurkan diri sewaktu-waktu dari penelitian ini

apabila penelitian ini dirasa memberatkan dan berisiko terhadap keselamatan diri atau pekerjaannya, dengan memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada peneliti tanpa sanksi apa pun.

J. Pembiayaan

Semua biaya yang terkait penelitian akan ditanggung oleh peneliti.

K. Kompensasi

Apabila Bapak / Ibu bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, sebagai tanda terima kasih akan diberikan kompensasi oleh peneliti karena telah bersedia menjadi subjek penelitian dan juga sebagai pengganti waktu yang hilang. Kompensasi yang diberikan berupa(isi jika ada) untuk informan indepth interview yang bisa digunakan dalam

L. Informasi Tambahan

Bapak/ibu diberikan kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu terjadi kekeliruan atau membutuhkan penjelasan lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menghubungi pada no Hp : atau juga bisa melalui email yaitu : Bapak/Ibu juga dapat menanyakan tentang penelitian ini kepada Komite Etik Penelitian Administrasi Publik Universitas Negeri Jember (Telp :), atau email :).

Lampiran 1. 2 Informed Consent

INFORMED CONSENT (PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI PENELITIAN)

Subyek Penelitian: Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
Umur/ Jenis Kelamin :
Alamat :
Jabatan :
No. Telp/WA :

Telah mendapatkan informasi dari peneliti secara jelas dan terperinci tentang :

- a. Penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”.
- b. Manfaat ikut jadi subyek penelitian.
- c. Bahaya yang timbul.
- d. Prosedur Penelitian.

Oleh karena itu sebagai informan saya:* BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA*

Untuk menjadi subjek penelitian “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember” secara sukarela, dan telah diberi informasi mengenai alur kerja penelitian. Demikian pernyataan persetujuan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan.

Jember,.....

Informan,

Peneliti,

ZulfaMazidah

Keterangan : *) coret yang tidak perlu

Lampiran 1. 3 Transkrip Wawancara

Wawancara kepada Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember:

1. Apa yang dimaksud aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
2. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) mulai diterbitkan pada tahun berapa?
3. Apa dasar hukum diciptakannya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
4. Apakah tujuan dan harapan diciptakannya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
5. Apa alasan membuat sebuah aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
6. Bagaimana keunggulan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
7. Apakah terdapat apresiasi atau penghargaan adanya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
8. Bagaimana kendala atau hambatan dalam pelaksanaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
9. Bagaimana hambatan dalam pelayanan E-KTP melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
10. Bagaimana pencapaian sasaran aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
11. Bagaimana proses sosialisasi aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
12. Bagaimana peningkatan kemampuan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
13. Apa perbedaan dari aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yang berbasis *android* dan *website*?

Wawancara kepada pengguna aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP) sebagai permohonan E-KTP:

1. Apa manfaat yang dirasakan masyarakat terhadap aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
2. Bagaimana kendala atau hambatan dalam mengurus E-KTP melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?
3. Apakah masyarakat memahami aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)?

Lampiran 1. 4 Angket Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Online Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

**ANGKET PENELITIAN
EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN (SIP)
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP
(STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN JEMBER**

Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
3. Usia :
4. Kecamatan :

Pengguna aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) (*Berilah tanda centang dibawah ini*):

- IYA
- TIDAK

Permohonan administrasi kependudukan E-KTP (*Berilah tanda centang dibawah ini*) :

- Revisi E-KTP
- E-KTP Hilang/Rusak

Petunjuk Pengisian:

- Pengisian pertanyaan ini bertujuan untuk menjelaskan efektivitas aplikasi sistem informasi pelayanan (SIP) dalam pelayanan administrasi kependudukan E-KTP, dan pendapat atau jawaban saudara akan dirahasiakan oleh peneliti.
- Bacalah dengan teliti setiap pernyataan dan seluruh kemungkinan jawabannya.
- Isilah setiap pernyataan yang ada dengan check list (√) pada satu jawaban yang sesuai atau yang paling mendekati dengan kondisi saudara sebenarnya.
- Peneliti mengharapkan seluruh pernyataan dapat dijawab dan tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
- Terimakasih atas partisipasi saudara.

Keterangan Jawaban

- ST : Sangat Tidak Setuju (diberi nilai 1)
- TS : Tidak Setuju (diberi nilai 2)
- S : Setuju (diberi nilai 3)
- SS : Sangat Setuju (diberi nilai 4)

No	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)
PENCAPAIAN TUJUAN					
A	Kurun Waktu Pelaksanaan Pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP				
1	Pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan selama 24 jam				
2	Pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat dilakukan setiap hari, dari hari senin sampai hari minggu				
3	Pelayanan pengurusan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat selesai selama 4 hari kerja				
B	Pencapaian sasaran pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP				
4	Aplikasi SIP memberikan kemudahan bagi pemohon dalam mengurus E-KTP secara <i>online</i>				
5	Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat menjangkau pemohon yang memiliki kendala untuk mengurus secara langsung				
6	Aplikasi SIP menjadikan pemohon sadar akan pentingnya administrasi kependudukan E-KTP				
7	Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi antrian				
8	Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh pemohon				
9	Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP dapat mencapai tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat				
10	Pemohon mengetahui jumlah target pelayanan E-KTP dalam menu aplikasi SIP				
INTEGRASI					
C	Prosedur pelaksanaan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP				

11	Aplikasi SIP menjelaskan prosedur pelayanan pengurusan E-KTP				
12	Prosedur pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP mudah dipahami oleh pemohon				
13	Aplikasi SIP menggunakan kata-kata yang mudah dimengerti oleh pengguna				
14	Aplikasi SIP menjelaskan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus E-KTP				
15	Aplikasi SIP menginformasikan status pengajuan pengurusan E-KTP				
16	Aplikasi SIP dapat memproses pengajuan pengurusan E-KTP apabila persyaratan sudah lengkap				
D	Proses sosialisasi aplikasi SIP				
17	Pengguna mengetahui aplikasi SIP melalui pemasangan banner di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
18	Pengguna mengetahui aplikasi SIP dari <i>website</i> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
19	Pengguna mengetahui aplikasi SIP dari youtube Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
20	Pengguna mengetahui aplikasi SIP dari facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember				
ADAPTASI					
E	Peningkatan kemampuan pelayanan E-KTP dalam aplikasi SIP				
21	Aplikasi SIP menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pemohon yang membutuhkan informasi lebih lanjut terkait pengurusan E-KTP				
22	Aplikasi SIP menyediakan menu bantuan kendala teknis yang dapat digunakan oleh pemohon untuk bertanya terkait kendala dalam mengurus E-KTP				
23	Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIP telah sesuai dengan keadaan pemohon				
F	Sarana prasarana aplikasi SIP				
24	Aplikasi SIP dapat diakses oleh pemohon tanpa adanya gangguan server				
25	Aplikasi SIP dapat diakses oleh pemohon melalui perangkat teknologi berbasis internet seperti laptop atau smartphone				

**Lampiran 1. 5 Data Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (SIP)
sebagai Permohonan Administrasi Kependudukan E-KTP Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	808
2	Februari	776
3	Maret	1089
4	April	801
5	Mei	889
6	Juni	1156
7	Juli	1001
8	Agustus	1479
9	September	1561
10	Oktober	2146
11	November	1103
12	Desember	1316
	Total	14125

Lampiran 1. 6 Article



(MUDIMA)

JURNAL MULTIDISIPLIN MADANI (MUDIMA)Homepage: <https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima>

ISSN: 2808-5639 (Online)

Research Article

Volume 2, No 8, February (2022)

DOI:

Page: 1–10

Effectiveness of E-Services and Order of Population Administration in Jember RegencyZulfa Mazidah¹, Djoko Poernomo² & Ika Sisbintari³.^{1,2,3} Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Political, Jember University**Corresponding Author:** Email: zulfamazidah77@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords: Effectiveness; Public Service; Population Administration; Service Information System (SIP).

Received : ...

Revised : ...

Accepted : ...

©2022The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



This research examines the effectiveness of population administration services through a. The method used in this research is descriptive-qualitative. Data collection techniques in this study were carried out by means of observation, interviews, distributing and filling out questionnaires/questions, and documentation studies. This study uses a construct validity test. As for testing the validity of the data, researchers used triangulation techniques. The results of the study show that the application of the Service Information System (SIP) for the E-KTP population administration at the Jember Regency Population and Civil Registration Service is at an effective level. From each indicator, starting from achieving goals, integration, to adaptation, it shows that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service at the Jember Regency Population and Civil Registration Office is running effectively. Application of the Service Information System (SIP) in realizing orderly administration at the Jember Regency Population and Civil Registration Office, especially in the management of E-KTP documents. The method used in this research is descriptive-qualitative. Data collection techniques in this study were carried out by means of observation, interviews, distributing and filling out questionnaires/questions, and documentation studies. This study uses a construct validity test. As for testing the validity of the data, researchers used triangulation techniques. The results of the study show that the application of the Service Information System (SIP) for the E-KTP population administration at the Jember Regency Population and Civil Registration Service is at an effective level. From each indicator, starting from achieving goals, integration, to adaptation, it shows that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service at the Jember Regency Population and Civil Registration Service is running effectively.

INTRODUCTION

Basically, population administration services are part of the state administration system. Its role is certainly very important in government to manage population data. Every individual has the right to get population administration services properly and easily (Lapiente & Van de Walle, 2020). However, population administrative services in Indonesia are one of the problems that still require serious attention (Pham et al., 2019). These problems include the community still finding brokers and extortion (illegal fees), many additional requirements including making birth certificates, the slow printing of E-KTP, data integration problems, and the problem of running out of queue numbers at service counters which takes a long time (Alexopoulos et al., 2020).

One of the problems with population administration services was found at the Jember Regency Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil). In fact, so far the existing service conditions are still far from feasible. This is because, almost every day, people are always hustling with people who will take care of the population administration documents. The problem of long and crowded queues is one of them due to the centralization of services. As a result, many residents are reluctant to take care of their own administration. Then, they prefer to use brokers by paying a sum of money to get a KTP or KK quickly. This is a blurry portrait

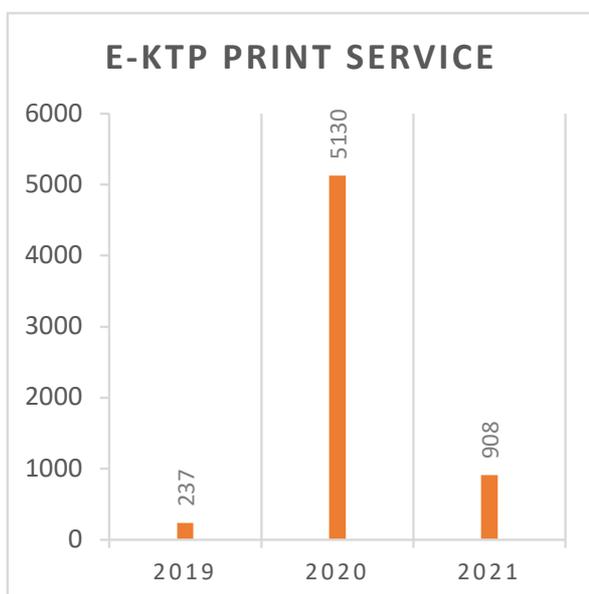
of population administration services in the Jember Regency. Government commitment is urgently needed to provide good service to the public (Rasaili et al., 2020).

In the service of managing population administration, it needs to be done correctly and quickly in the hope that the community can feel that they are getting satisfying service (Lapuenta & Van de Walle, 2020). One of the efforts of the local government, especially the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency in solving existing problems and improving the quality of public services, is implementing the Service Information System (SIP) application. An application that was launched in July 2018 is an effort to realize good governance by using information and communication technology or commonly called e-government.

According to Donald F. Noors, e-government itself refers to the use of information technology by government agencies to change relations with citizens, businesses, and other government agencies (Brewer, 2007). Meanwhile, Heeks defines e-government as an activity carried out by the government using information technology (IT) to provide services to the community (Ziadi et al., 2016). This e-government has the goal of increasing government efficiency, effectiveness, transparency, and accountability (Nurmansyah et al., 2022). In another sense, e-government is the use of information technology by the government which makes it possible to transform relations with the community to carry out government affairs and provide public services so that they are better and oriented towards community service (Moonti, 2019).

Meanwhile, the Service Information System (SIP) application is a product of the Jember Population and Civil Registry service system semi-online based on a website and Android. The SIP application can be found on the Google Play Store or can also be accessed on smartphones and Desktop Web Browsers by typing the URL <https://SIPDispendukcapiljember.id/>. The SIP application, which is an implementation of e-government, makes it easy for the public to manage population administration by simply accessing the website and/or the SIP application, so there is no need to come to the Jember Dispendukcapil office. This is also an effort to carry out services in accordance with Law Number 25 of 2009 article 1 paragraph 7 which makes it easier for public service users so that the community's needs in dealing with residence documents run faster, minimize costs, service procedures are not convoluted and safe.

Since it was launched by the Jember Regency Population and Civil Registry Service in 2018, users of the Service Information System (SIP) application have continued to experience a significant increase. Based on data recapitulation from the Department of Population and Civil Registration, the following are the number of accessors to the Service Information System for applications for submission of E-KTP



Source: Dispendukcapil Kab. Jember from 2019 until April 7, 2021

Based on the table above, it is known that the SIP application received a positive response from the public. Since its launch in 2021 alone, many people have used it to take care of population administration. In fact, the Jember Regency Population and Civil Registration Office won 2nd place nationally in the "DUKCAPIL BISA" 2020 category. Then received appreciation from the Jember Regency Government for winning the best public service award in East Java. The award was given at the 2021 Indonesia Marketeers Festival (Disdukcapil Jember, 2023).

In addition to this success, there are a number of shortcomings related to the implementation of the Jember Dispenduk SIP application. First, there are some people who do not know or understand the processing of population documents and there is no clear service flow for SIP service users and a place for taking documents and recording E-KTP. Second, there are several complaints from the public about the service. Complaints submitted by the community are related to the lack of responsiveness of service assistance admins. In addition to taking a long time to respond to community complaints, it also lacks explanation regarding the problems reported. Third, people wait about 1 month to get an E-KTP. Even though all the files have been uploaded, they are not processed immediately.

Thus, this study focuses on examining how the effectiveness of online population administration services is in realizing orderly administration at the Jember Regency Population and Civil Registration Service. The reason is that public services can be considered successful and effective if the community gets the convenience of services with procedures that are short, fast, precise, and satisfying. An effective organization has an orientation and projection in implementing all work programs that have been set with the goals and standards of public service. In implementing programs or activities of an organization it is very necessary to measure or know the extent of the efficiency measures taken. The success of this public service is generally measured by the concept of effectiveness.

According to Richard M. Steers, a job or program is said to be effective if it can be completed on time according to a predetermined plan. Steers also stated that the effectiveness measure used to measure the effectiveness of programs implemented either manually or online consisted of 3 aspects, namely as follows: First, achieving goals. Achievement of goals consists of several factors; timeframe and goals which are concrete targets. This indicator, it is measured by achieving the target of the E-KTP service in the SIP application and the period of service implementation. The second is integration. That is the measurement of the level of ability of an organization to conduct outreach, consensus building, and communication with various other organizations. This indicator is measured through the socialization process carried out by Disdukcapil Jember and the ease of service procedures. Third, adaptation. This measurement is carried out to see the ability of the organization to adapt to its environment (Sari & Suryana, 2019). For this reason, benchmarks are used for the process of procurement and replenishment

of manpower. This indicator, it is measured through the facilities and infrastructure that support the SIP application and the ability of the service resources themselves.

Several studies related to the effectiveness of administrative services are quite common (Sari & Suryana, 2019), regarding standard operating procedures for administrative services (Emis et al., 2020; Sulistiani, 2016), online services (Chrismonita et al., 2020), population administration services based on good governance. Population administration services also continue to innovate through digital approaches, namely online-based population services. Among the online-based population administration studies, for example conducted by Melinda et al., (2020), Radiyah et al., (2019) and services using smart phones (Guritno et al., 2019), as well as population administration service models during a pandemic (Rahmadanik, 2021). However, researchers have not found the relevance of population administration e-services with administrative order and public response in e-services. Some research related to digital only describes online-based service models but has not touched on the impact of orderly administration in the population service. In addition to this, this research will reveal the extent of the response and involvement of the public in the use of population administration e-services.

METHODS

The method used in this research is descriptive-qualitative (Digdowiseiso & Sugiyanto, 2020). The location of research was carried out at the Jember Regency Population and Civil Registration Service which is located at Jl. Jawa No.18, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Sumbersari District, Jember Regency, East Java. Specific research is aimed at residents of Jember Regency who use the Service Information System (SIP) application as a service for applying for an E-KTP population administration. Data collection techniques in this study were carried out by means of observation, interviews, distributing and filling out questionnaires/questions, and documentation studies.

In this study, to answer research objectives regarding effectiveness, researchers used a questionnaire. There were 100 respondents in this study who used the Service Information System (SIP) application to apply for an E-KTP. In this research questionnaire, the questionnaire instrument used 10 question items for indicators of goal attainment, 10 questions for integration indicators, and 5 questions for adaptation indicators using a Likert scale. Respondents were asked to answer a question with alternative choices; strongly agree (4), agree (3), disagree (2), and strongly disagree (1).

This study uses a construct validity test, which is a research instrument by consulting experts (judgment experts). The results of the instrument testing in the form of a questionnaire have been approved by the judgment expert for collecting the data needed in the research. As for testing the validity of the data, researchers used triangulation techniques

RESULTS AND DISCUSSION

Service Information System Application (SIP)

The Service Information System (SIP) application is a service developed by the Jember Population and Civil Registry Office to make it easy for the public to manage population administration. SIP applications can be accessed online using the website and can also be accessed via Android. This application, which was launched in 2018, can be downloaded via the Google Play Store. The appearance of an internet-based service information system managed by the Jember Regency Population and Civil Registration Office is presented in the following figure.

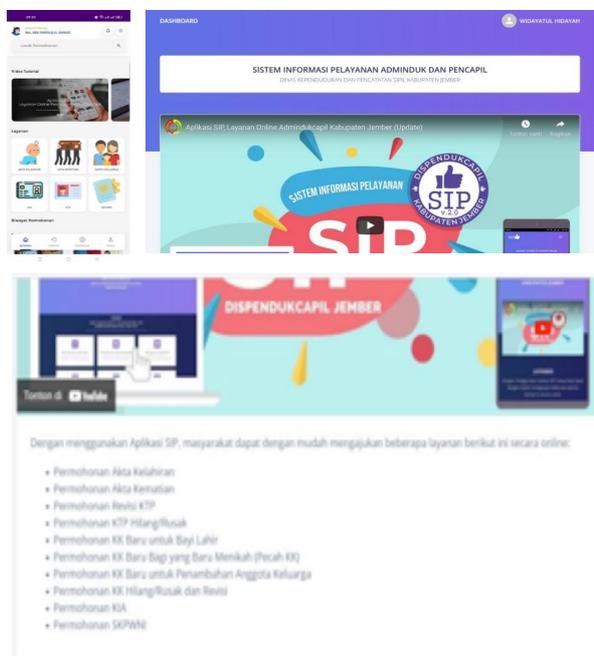


Figure: Application of the Service Information System (SIP) for the Jember Regency Population and Civil Registration Service

Source: Dispenduk Capil, Kab. Jember. <https://SIPDispendukcapiljember.id/e>

One of the menus in the SIP application is the E-KTP population administration service. The following is the flow for applying for an E-KTP contained in the technical instructions for the SIP application. Before submitting an application for printing an E-KTP, it is necessary to prepare several scanned files as follows.

1. Certificate of replacement for temporary/old KTP, jpg/jpeg/png format with a maximum size of 1 MB.
2. Family card (KK), jpg/jpeg/png format with a maximum size of 1 MB.
3. Other documents (SKPWNI for those who move), jpg/jpeg/png format with a size

of 1 MB

If the scanned file or files are ready, then proceed to apply for an online service for making a new E-KTP whose status has already been recorded. How to apply as follows:

1. Make sure you already have an account, if you haven't registered or created an account first.
2. Login using your registered username and password.
3. Select the new E-KTP submission service button >> new submission.
4. Then fill in the data and files according to what is available.
5. Fill in everything according to the data that has been requested to the very bottom.
6. When finished, click the submit submission button.
7. There will be red color in certain columns if they have not been filled in completely.
8. But if successful, there will be a successful notification sent

No	Month	Total
1	January	808
2	February	776
3	March	1089
4	April	801
5	May	889
6	June	1156
7	July	1001
8	Agust	1479
9	September	1561
10	October	2146
11	November	1103
12	December	1316
	Total	14125

There are quite a lot of people who use the SIP application to apply for an E-KTP. It is recorded that in 2022 a total of 14,125 people submitted E-KTP applications through the Jember Dispendukcakil SIP application. This data can be seen in the following table:

Table 1: Submission of E-KTP in the SIP Application for January-December 2022

Source: Admin of the Jember Regency Population and Civil Registration SIP application, 2022.

Based on these data, it is known that the number of submissions for all types of requests through the service information system (SIP) application in 2022 has changed. The highest submission was recorded in 2022 through the service information system (SIP) application, namely the submission of 14,125 E-KTP applications. Meanwhile, the lowest submission was the SKPWNI submission of 1,215 submissions.

Achievement of Service Information System (SIP) Application Objectives

The questionnaire distributed to respondents totaled 25 questions and had 4 answer options. The lowest score on the questionnaire is worth 1, while the largest is worth 4. The

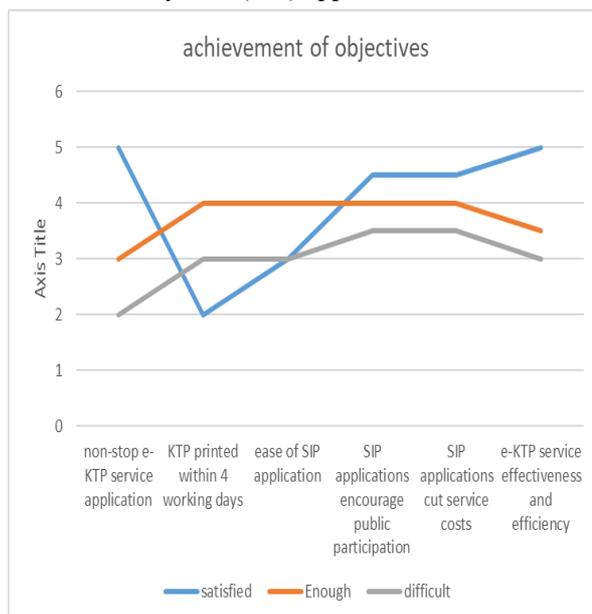
higher answer indicates that the Service Information System (SIP) application is effective and is often used as a population administration application.

Based on the results of the research, it is known that the implementation has been running quite smoothly. This means that the transfer of services from offline to online has been carried out by all parties concerned and also the community. With the presence of services through SIP, it indirectly shows that the administrative flow which has seemed complicated so far can be ignored because the public can manage administrative documents in a more effective way. To take care of the administration, the public does not need to come to the Office of Population and Civil Registration repeatedly.

This means that the Jember Population and Civil Registry Service in general has implemented the concept of e-government by presenting the SIP application. Since the launch of the application, if it is really put to good use, it will be easier for people to access what they need themselves. On the one hand, if the community only performs services through the application, the officers from the Population and Civil Registration Service cannot know the validity of the data. But on the other hand, the presence of this application makes it easier for people to perform services anywhere and anytime (Amirulloh, 2023).

Even though the online system has been implemented, the facts on the ground still found that some people prefer to come in person to take care of the administration at the Dispendukcapil, Jember Regency. In fact, it is still found that people prefer to use intermediaries. Their reasons are mostly due to time and urgent needs. Some people admit that they are impatient if they have to wait for documents from the Dispendukcapil of Jember Regency because the completion is still not in accordance with the estimated time that has been determined. Based on information obtained from several informants, management through brokers had to be carried out due to an urgent need. They'd rather take a risk than have to wait a little longer

The achievement of the objectives of the Jember Regency Dispendukcapil Service Information System (SIP) application can be seen in the following table.



Source: Data processed by researchers, 2022

Based on the indicators of achieving the objectives of the 100 respondents, the average answer was 3 out of 4. This indicator shows that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service is running effectively. This is evidenced by the results of the observation that the SIP application made the Jember Population and Civil Registry Office achieve the KTP completion target set by the center, namely the target of 95%. In fact, the Jember Regency Dispendukcapil managed to exceed the target, which was 100.45%. In the sense that since the launch of the SIP application, more people have taken care of the administration online than taking care of it in person. Dispendukcapil Jember has also achieved several SIP application objectives, such as the community assessment that applying for an E-KTP through SIP provides convenience, reduces queues, and reduces costs.

In addition to this success, complaints were also found from the public regarding applications for E-KTP through the SIP application. Some people consider that the admin service assistance officers are not quick enough to respond to complaints or that the answers given do not help the problems experienced by the community. Based on this complaint, the achievement of the goals of the E-KTP service through the SIP application has not been fully achieved. This can be seen from the respondents' assessment of the E-KTP population administration service through the SIP application which can be completed in 4 working days. However, the average respondent answered or gave a value of 2. This shows that the processing of the E-KTP through the SIP application cannot be completed within 4 working days. In fact, based on interview results, it is known that there are people who have to wait up to 1 month to get an E-KTP

The following table summarizes the results of interviews with SIP application users

Table 2: Community Reviews of SIP Applications

No	Name	Complaint
1	Lailatul Fitriyani	Saya sudah lebih dari 10 hari status menunggu verifikasi trus kapan selesainya. Mohon ya min kalo memang tidak bisa disertakan juga alasannya.
2	Arif Fauzan	Aplikasi apa ini pengajuan pindah masuk satu bulan menunggu verifikasi kalau datang langsung juga tidak bisa langsung masuk permasalahannya dimana?
3	Agus Budi Cahyono	Sepertinya aplikasi ini sudah tidak berfungsi (tidak ada admin aktif) saya mengajukan cetak ulang E-KTP sudah seminggu lebih tidak ada verifikasi
4	Adi Setia	Aplikasi macam apa ini, leletnya minta ampun, tolong diperbaiki lagi agar mudah pelayanannya
5	Achmad Choirun Nazili	Aplikasi tidak bisa digunakan, katanya mempermudah, tapi ini mempersulit 3 kali saya coba untuk upload dokumennya. Dan selalu loading tanpa ada batasnya.
6	Ahmat choeri	Untuk koneksi tidak ada masalah. Sebab dipakai <i>you tube</i> dan <i>browsing</i> lancar. Tolong dibantu min ini permasalahan saya dibagian apa

Source: SIP application accessed on 11-November-2022

Based on the interview summary table, it can be concluded that most SIP application users complain about service time. Thus, in the future there is still a need for improvements to both the system and education to the public about the procedures for this internet-based service.

Integration: Procedures and Socialization of Service Information Systems (SIP)

Procedures are service flows that are applied according to predetermined standards in providing a service. Basically, procedures are guidelines used to ensure that all decisions and actions, as well as the use of facilities within the organization, can run effectively and efficiently, consistently, and systematically (Trisudarmo, 2022). In population administration, procedures are made by the Jember Population and Civil Registry Office and integrated into the Service Information System (SIP) application. This service flow was made with the aim of making it easier for the public to know the steps in managing population administration through the SIP application (Widyaningrum, 2020). However, the existence of procedures within the Jember Population and Civil Registry Office is still not visible to some people. Some people think that the flow of existing services is still unclear. Because of this, the facts on the ground are that people often ask officers about the flow of population administration services (Apriyanto, 2022).

In the integration indicator, the average respondent's answer gives a value of 3 out of 4. Based on this achievement, the integration indicator means that the Service Information System (SIP) application in population administration services is running effectively. Moreover, Dispendukcapil Jember has completed the SIP application with an FAQ menu. This menu contains all information related to SIP applications, from creating an account to retrieving documents. The aim is to make it easier for the community to manage population administration such as E-KTP.

Meanwhile, in terms of socialization, the Jember Population and Civil Registry Office continue to do it for the community as users of the SIP application service. The party socialized

the existence of innovations in the application for filing population documents by going directly to the community to provide pamphlets and put up banners in each sub-district. In addition, socialization continues to be carried out through social networks, such as Facebook, Instagram, and the Dispendukcapil Web. Dispendukcapil Jember is also assisted by CV. Arundaya and Diskominfo to disseminate services through the SIP application (*personal communication*, Susanti, 12-10-2022).

The socialization of SIP applications is carried out in various ways. Apart from social media such as Facebook, Youtube, and the website, the Jember Population and Civil Registry Office also install banners in each sub-district. The process of providing outreach materials was also carried out by structural officials of the Jember Population and Civil Registration Office, including the heads of their respective fields and heads of sections. The socialization did not only focus on the application of SIP, but also on various population laws and regulations, regarding public services in the field of population and civil registration, as well as fees and fines that apply to the public.

The socialization carried out in various ways aims to provide an understanding and prevent confusion in the community and resistance to the enactment of the SIP implementation policy. However, some people do not fully understand the procedures for internet-based administrative services. One example is that the public does not understand the status of the submission in the SIP application, so they do not immediately take it. As a result, the completed E-KTPs piled up at the Jember Dispendukcapil office

Adaptation: Increasing Human Resources and Infrastructure

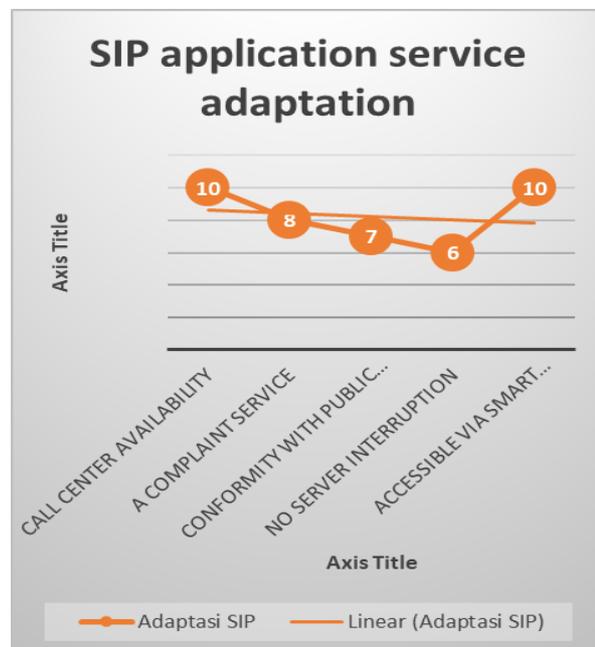
Increasing human resources (HR) is a determining factor for a service to go well or badly. Human resources (HR) is one of the determining factors for success in carrying out public service policies. So, human resources, in this case employees or employees, should have good knowledge, skills, expertise, attitudes and behavior. For this reason, the ability of human resources needs to be improved, because with quality human resources, public services will be better. If this is achieved, it will certainly gain the trust of the community, so that the community will be satisfied (Rudiansyah et al., 2022).

Strengthening human resources has a close correlation with increasing work productivity in winning competition in the midst of tight and fast changes (Trisudarmo, 2022). Strengthening human resources (HR) is also part of the process and objectives of Indonesia's national development. In a sense, superior, tough, and quality human resources both physically and mentally will have a positive impact not only on increasing the competitiveness and independence of the nation but also in supporting national development (Nurmansyah et al., 2022).

For this reason, in the implementation of public services in the field of population administration E-KTP, HR needs to know their respective duties and functions in accordance with applicable regulations. In order to carry out the policy of having a SIP application, what is needed is to sort and choose the right human resources as implementers. "From the Jember Dispendukcapil, we provide guidance, direction, monitor and evaluate the implementing

officers" (Susanti, 2022). Guidance, direction, monitoring, and evaluation are carried out to improve human resources, so as to provide good service to the community. In addition to increasing the capacity of human resources, the development of facilities and infrastructure in this case is also very important. This is because a policy can run optimally if the human resources, facilities, and infrastructure are adequate. To improve facilities and infrastructure, one of them is usually once every 4 to 6 months maintenance of the SIP application and maintenance of the Jember Population and Civil Registry website.

Facilities and infrastructure in population administration services through the SIP application can be said to be quite effective. This effectiveness can be seen in the summary table of the results of interviews with users of the Jember Dispendukcapil Service Information System (SIP) application



Source: Data processed by researchers, 2022

For the adaptation indicator in this study, the average respondent answered by giving a value of 3 out of 4. Based on this achievement, the adaptation indicator means that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service is running effectively. However, related to the existence of two community characteristics, namely people who understand the technology and people who do not understand technology, the Jember Population and Civil Registry Office coordinate with the sub-district level government. In addition, SIP is equipped with a menu of technical problem assistance and service admin assistance. This menu can be used by the public to ask questions or report related problems/problems experienced while applying for an E-KTP. Thus, the level of effectiveness of the Service Information System (SIP) application in the E-KTP population administration service at the Jember Regency Population and Civil Registration Service has so far been effective and has been very helpful to the needs of the community

CONCLUSION

Indicators of achieving the objectives show that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service is running effectively. With the SIP application, the Jember Population and Civil Registry Service has achieved the KTP completion target of up to 100.45%. The community, in this case, takes care of the administration online rather than taking care of it in person. In order for this success to increase, the Jember Population and Civil Registry Office has completed the SIP application with an FAQ menu. Meanwhile, socialization of the SIP application was carried out in various ways, namely through Facebook, YouTube, websites, and installing banners in each sub-district. Dispendukcapil Jember is also increasing the capacity of human resources, developing facilities and infrastructure in the hope that the application of interten-based population administration service policies can run optimally. Based on the interpretation of the results of data analysis in this study, it can be concluded that the application of the Service Information System (SIP) in the E-KTP population administration service at the Jember Regency Population and Civil Registration Service is running effectively.

Recommendation

The researcher's suggestions to the government, especially the Population and Civil Registration Office of Jember Regency in implementing a public service policy through the Service Information System (SIP) application so that it is more socialized to the community. This is because most people do not fully understand the procedures and flow for processing E-KTP population documents through the SIP application. So, the Jember Dispendukcapil must make a service flow that is clear enough for users of SIP services and a route for taking documents and recording E-KTP. In addition, rewards for employee performance must also be applied to spur employee performance and innovation, so that it will have an impact on better service quality.

REFERENCES

- Alexopoulos, C., Lachana, Z., Androutopoulou, A., Diamantopoulou, V., Charalabidis, Y., & Loutsaris, M. A. (2020). How Machine Learning is Changing e-Government. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(5), 2666–2670. <https://doi.org/10.35940/ijrte.e6027.018520>
- Brewer, B. (2007). Citizen or customer? Complaints handling in the public sector. *International Review of Administrative Sciences*, 73(4), 549–556. <https://doi.org/10.1177/0020852307083457>
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., & Budiharto, B. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). *Borobudur Law Review*, 2(2), 64–89. <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>
- Digdowniseiso, K., & Sugiyanto, E. (2020). The Effects of Multinational Companies on Deforestation: The Building Block or Stumbling Block. *Journal of Environmental Management and Tourism*, XI(1).
- Emis, Burhanuddin, & Abdul Rahman. (2020). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal*

- Kolaboratif Sains*, 3(9), 479–491. <https://doi.org/10.56338/jks.v3i9.1761>
- Guritno, D. C., Samudro, B. R., & Soesilo, A. M. (2019). The paradox of political dynasties of regeneration type and poverty in regional autonomy era. *International Journal of Ethics and Systems*, 35(2), 179–194. <https://doi.org/10.1108/IJOES-05-2018-0069>
- Lapuenta, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.1115>
- Moonti, R. M. (2019). Regional Autonomy in Realizing Good Governance. *Substantive Justice International Journal of Law*, 2(1), 43. <https://doi.org/10.33096/substantivejustice.v2i1.31>
- Nurmansyah, F., Kurniabudi, & Sandra, D. (2022). Perancangan Aplikasi E-Government Pengolah Data Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Desa Sumber Harum. *Jurnal Manajemen Teknologi Dan Sistem Informasi (JMS)*, 1(April), 178–186.
- Pham, L., Limbu, Y. B., Bui, T. K., Nguyen, H. T., & Pham, H. T. (2019). Does e-learning service quality influence e-learning student satisfaction and loyalty? Evidence from Vietnam. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41239-019-0136-3>
- Radiyah, U., Setyowati, D. R., & Anton, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online. *INFORMAL: Informatics Journal*, 4(1), 10. <https://doi.org/10.19184/isj.v4i1.10607>
- Rahmadanik, D. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 11–18. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2480>
- Rasaili, W., Dafik, Hidayat, R., & Prayitno, H. (2020). On strengthening the local politics to the realization of rural quality education sustainable development goals. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 485(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/485/1/012148>
- Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantin, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>
- Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana Luh. *SINTESA : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10, 83–89. http://eprints.unm.ac.id/13158/1/1566041006_JURNAL.pdf
- Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 56.
- Trisudarmo, R. (2022). Penerapan Metode Prototype dalam Sistem E-Government pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Dan Teknologi Pendidikan*, 2(2), 64–71. <https://doi.org/10.25008/jitp.v2i2.3>
- Widyaningrum, W. Y. (2020). Kajian Teoritis : Strategi Pengembangan E- Government Dalam Pelayanan Administrasi. *PAJOU (Pakuan Justice Of Law)*, 01(02), 18–33.
- Ziadi, A. R., Supriyono, B., & Wijaya, A. F. (2016). The Effectiveness of Information System in Public Complaint Service: An Implementation of E-Government based on Jakarta Smart City

Applications. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 16(8), 53–57.

Lampiran 1. 7 LOA MUDIMA



JURNAL MULTIDISIPLIN MADANI
(MUDIMA)

LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)

No. 09.07/FCG-MUDIMA/VI/2023

This is to certify that,

Name : **Zulfa Mazidah, Djoko Poernomo, Ika Sisbintari**

Manuscript Title : **Effectiveness of E-Services and Order of Population Administration in Jember Regency**

Have successfully accepted for publication Vol.3, No.7 July 2023. The manuscript has passed the editor screening and peer review process. The article will be available online in July 2023. If you require more information regarding the publication, please feel free to send me an email at jenpenghuang25@gmail.com. Thank you very much.

Faithfully yours,

Medan, 22 June 2023

Prof. Jen-peng Huang, Ph.D
Editor in Chief

Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)

Office: Jl. Ir. H. Juanda No.56B, Lantai 2, Medan, Indonesia

Whatsapp: +62 877 1338 1007



Scan this QR Code to
check the originality of
this LOA

Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA) has been widely indexed by:



Other Libraries:



Complete indexing and libraries information can be checked: <https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/Indexing>