

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM KEJAR BOLA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
RADHIYATUL HASNI
NIM. 200802023**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Radhiyatul Hasni
Nim : 200802023
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Sungai Nanam, 24 Oktober 2001
Alamat : Jorong Pasa, Sungai Nanam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, saya telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Juni 2024

Yang Menyatakan,



RADHIYATUL HASNI

NIM. 200802023

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM KEJAR BOLA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara**

Oleh:

RADHIYATUL HASNI

200802023

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Saif Amirulkamar, M.M., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Eka Januar, M.Soc.Sc.

NIP. 198401012015031003

**EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM KEJAR BOLA
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN
SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT**

SKRIPSI

RADHIYATUL HASNI
NIM. 200802023


Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda
Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu
Administrasi Negara


Pada Hari/Tanggal : Senin, 22 Juli 2024 M
16 Muharram 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,



Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007



Eka Januar, M.Soc.Sc.
NIP. 198401012015031003

Penguji I,

A R - R A N I R Y


Penguji II,


Dr. Delli Suganda, S.H.I., I.L.M.
NIP. 198611122015031005


Putri Marzaniar, MPA.
NIP. 199811022024032001

Mengetahui
Dekan




Dr. Alimul Mahja, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan adalah salah satu program yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok yang bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat guna memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari ibu kota kabupaten. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok dan faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan Efektivitas Program Sijarla Admindak yang dilaksanakan di Kabupaten Solok relatif sudah efektif yang mana dari empat indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas programnya, masih ada satu indikator yang belum terpenuhi yaitu indikator sosialisasi program. Dalam pelaksanaan Program Sijarla Admindak masih ada beberapa hambatan yang dialami oleh petugas pelaksana program yaitu dari segi waktu, motivasi, lingkungan kerja dan fasilitas.

Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi Kependudukan, Program Sistem Kejar Bola (SIJARLA)



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah serta karunianya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM SISTEM KEJAR BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SOLOK PROVINSI SUMATERA BARAT.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah B.Sc., M.P.A. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si Selaku Pembimbing pertama.
5. Eka Januar, M.Soc, Sc. Selaku Pembimbing kedua.

6. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UIN Ar-Raniry.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan Siti Mutiahtul Aulia, Nur Fajri, Siska Tulus Lazuar, terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuannya dalam penulisan skripsi ini. Teriring do'a semoga persahabatan kita akan berjalan selamanya.
8. Terkhusus pastinya untuk kedua orang tua tercinta serta seluruh keluarga yang senantiasa selalu mendo'akan, memberikan motivasi, dan menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari penulisan ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu peneliti berharap segala saran dan masukan yang sifatnya membangun demi kebaikan skripsi ini. Dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya. Dengan penuh harapan semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacanya.

Banda Aceh, 26 Juni 2024

Penulis,

Radhiyatul Hasni
NIM. 200802023

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Konsep Efektivitas Kebijakan Publik.....	11
2.2.1. Pengertian Efektivitas.....	11
2.2.2. Indikator Efektivitas.....	13
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	15
2.3. Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.2. Standar Pelayanan Publik.....	19
2.3.3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	21
2.4. Kinerja	24
2.4.1. Pengertian Kinerja.....	24
2.4.3. faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.5. Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Fokus Penelitian	29
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.4. Informan Penelitian	31
3.5. Sumber Data	32
3.6. Teknik Pengumpulan Data	33
3.7. Teknik Analisis Data	34
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Lokasi Penelitian.....	36
4.2. Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	39

BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77



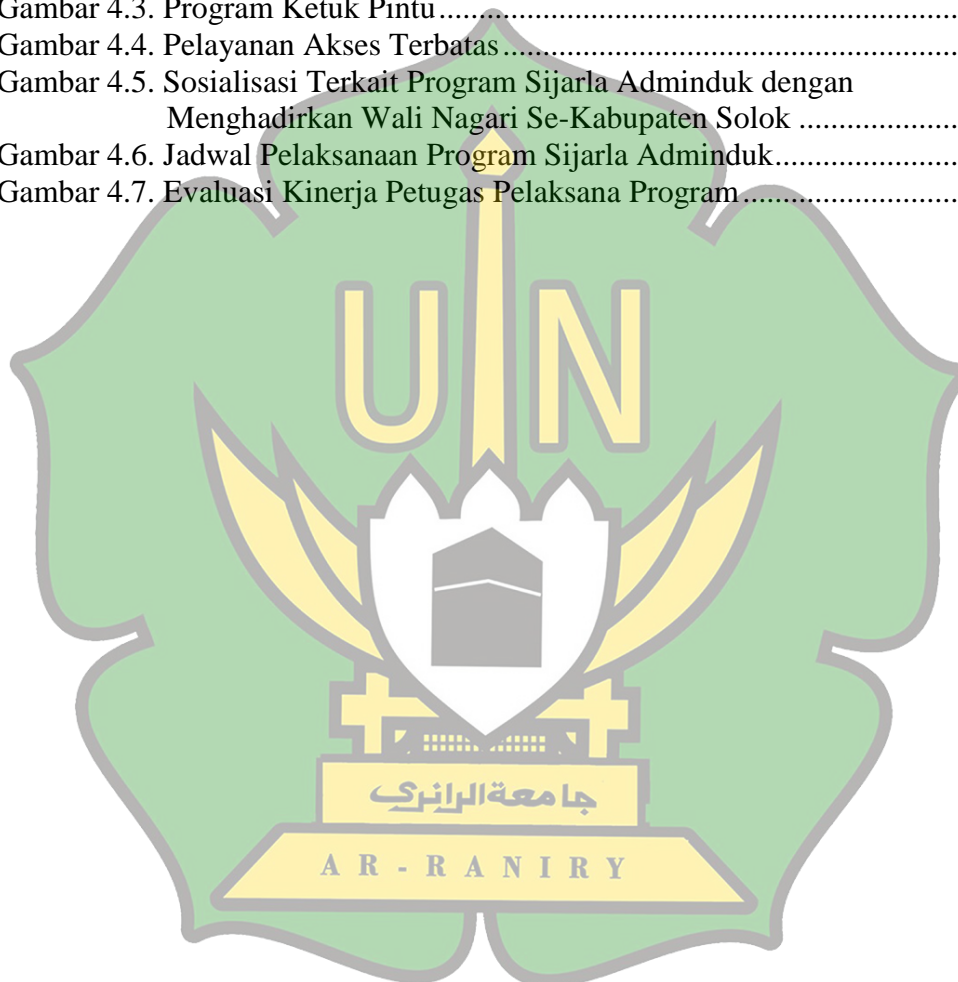
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jarak dari Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten Solok..	2
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1. Fokus Masalah Penelitian	30
Tabel 3.2. Informan Penelitian.....	31
Tabel 4.1. Pembagian Tugas Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk .	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok	36
Gambar 4.2. Program SIMANJA KOLA.....	40
Gambar 4.3. Program Ketuk Pintu	40
Gambar 4.4. Pelayanan Akses Terbatas	41
Gambar 4.5. Sosialisasi Terkait Program Sjarla Adminduk dengan Menghadirkan Wali Nagari Se-Kabupaten Solok	45
Gambar 4.6. Jadwal Pelaksanaan Program Sjarla Adminduk.....	46
Gambar 4.7. Evaluasi Kinerja Petugas Pelaksana Program.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian	61
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian	62
Lampiran 3. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian	63
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	64
Lampiran 5. Data Pendukung.....	66
Lampiran 6. Dokumentasi Program Sijarla Adminduk.....	72
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Menurut Hardiyansyah Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.¹

Pengertian di atas diperkuat lagi dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki kewajiban untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.²

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang paling dituntut oleh masyarakat Indonesia. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK),

¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal. 11, ISBN 978-602-7869-71-4.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta, 2009).

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak, Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, dan Akta Kematian) menjadi fokus utama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat Kabupaten Solok mengalami kendala yakni beberapa kecamatan memiliki geografis yang cukup jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Jalur transportasi jalan yang tidak memadai dan berkelok-kelok yang rawan kecelakaan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama untuk sampai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Karena jarak yang ditempuh cukup jauh dan berisiko menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan mereka. Karena itu tidak heran jika masih banyak penduduk yang belum melengkapi data kependudukannya. Berdasarkan observasi peneliti untuk memperkuat permasalahan ini yang peneliti lakukan melalui data digital menunjukkan jarak dari Kecamatan ke Ibukota Kabupaten Solok antara lain:

Tabel 1.1

Data Jarak dari Kecamatan ke Ibukota Kabupaten Solok

No	KECAMATAN	JARAK(KM2)
1	Bukit Sundi	21.00
2	Danau Kembar	26.00
3	Gunung Talang	10.00
4	Hiliran Gumanti	50.00

5	IX Koto Sungai Lasi	37.00
6	Junjung Sirih	45.00
7	Kubung	22.00
8	Lembah Gumanti	36.00
9	Lembang Jaya	34.50
10	Pantai Cermin	66.00
11	Payung Sekaki	35.00
12	Tigo Lurah	95.00
13	X Koto Diatas	59.00
14	X Koto Singkarak	39.00

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Solok Tahun 2023

Menyikapi permasalahan di atas Pemerintah Kabupaten Solok selaku pelaksana pembangunan daerah khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Solok membuat sebuah Program Sijarla (Sistem Kejar Bola) Administrasi Kependudukan (Admindak) yaitu program yang ditujukan sebagai perbaikan sistem pelayanan keliling yang biasanya dilakukan dengan mobil pelayanan keliling dari kecamatan ke kecamatan lain atau dari kenagarian ke kenagarian lain yang hasilnya saat ini belum sesuai dengan harapan. Sijarla Admindak merupakan singkatan dari pelayanan Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok pada tahun 2018 yang bertujuan untuk melayani seluruh administrasi kependudukan dan bisa langsung cetak dokumen di tempat dengan menggunakan mobil pelayanan

keliling dengan melibatkan personil dan alat dalam jumlah tertentu. Mobil pelayanan keliling akan hadir di lokasi tertentu sebagai bentuk kemudahan layanan yang diberikan untuk masyarakat. Dilayanan Sijarla ini, masyarakat dapat mengurus pembuatan Akta Kelahiran, perekaman KTP Elektronik, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak. Dengan adanya pelayanan Sijarla Adminduk ini bisa mengurangi kehadiran masyarakat ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok sebesar 150-250 orang perhari.

Akan tetapi pelaksanaan program tidak serta merta selalu berjalan dengan lancar tanpa adanya hambatan. Program masih memiliki keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelaksanaannya. Adapun hambatan lainnya seperti masih banyak masyarakat pendaftar program yang datang ke lokasi yang tidak memenuhi syarat atau tidak membawa kelengkapan pembuatan dokumen kependudukan dengan lengkap. Sehingga masyarakat yang tidak membawa persyaratan secara lengkap tidak dapat menerima layanan Program Sijarla Adminduk. Hal ini sejalan dengan keterbatasan masyarakat yang mengetahui adanya Program Sijarla Adminduk beserta informasi terkait program tersebut. Hambatan lainnya juga dikarenakan beberapa nagari di Kabupaten Solok tidak memiliki akses internet sedangkan Program Sijarla Adminduk memerlukan internet dalam proses pelaksanaannya, sehingga hal tersebut menjadi penghambat terlaksananya Program Sijarla Adminduk.

Pelaksanaan sosialisasi terkait Program Sijarla Adminduk inipun sudah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Solok pada saat program baru diluncurkan. Sosialisasi dilakukan dengan mengundang pemimpin-pemimpin daerah dan beberapa tokoh masyarakat. Akan tetapi keberlanjutan informasi di publikasikan melalui sosial media dan *website*. Seluruh informasi mulai dari jadwal hingga persyaratan secara aktif diunggah melalui media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *TikTok* dan *Website* Disdukcapil. Sehingga masyarakat awam yang tidak mengerti dan tidak dapat memanfaatkan teknologi tidak mengetahui adanya program Sijarla Adminduk ini. Beberapa masyarakat mengetahuinya melalui media mulut ke mulut.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok serta mengkaji bagaimana keefektivitasan program tersebut, melalui penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Sijarla (Sistem Kejar Bola) Administrasi Kependudukan (Adminduk) Di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat.”

1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi yaitu masih ada beberapa kendala yang dialami petugas pelaksana Program Sijarla Adminduk seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta kendala jaringan internet dan juga minimnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai Program Sijarla Adminduk tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji efektivitas pelaksanaan Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Solok serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program tersebut.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ditetapkan yakni:

1. Bagaimana Efektivitas Program Sjarla Adminduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok?
2. Apa faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Sjarla Adminduk pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Program Sjarla Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat Program Sjarla Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Melalui penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi sebuah perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan perkembangan ilmu mengenai perbaikan pelayanan publik serta dapat menambah wawasan peneliti sendiri dan dapat bermanfaat bagi masyarakat mengenai pelayanan publik khususnya tentang Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Kajian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam proses peningkatan layanan publik, khususnya layanan di bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, serta untuk bahan evaluasi kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian skripsi ini yang dilakukan berdasarkan kajian terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang merupakan bahan untuk membandingkan dan menemukan kebaruan pada penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang relevan yang dimaksud, antara lain:

Tabel 2.1.

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian dan Tahun	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Fauzan Maulana, (2020), Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendukung yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam melakukan	Hasil penelitiannya yaitu bahwa inovasi pelayanan E-KTP keliling di Kabupaten Pasaman berjalan dengan efektif hal ini terlihat dari peningkatan jumlah perekaman E-KTP di Kabupaten Pasaman

	Kabupaten Pasaman Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling”.	pelayanan E-KTP keliling.	yang signifikan setelah adanya inovasi pelayanan E-KTP Keliling.
2	Reski Aulia, (2022), <i>Thesis</i> IPDN, Asdaf Kabupaten Majene, Provinsi Sulawesi Barat, “Efektivitas Pembuatan KTP Elektronik Melalui Program Pelayanan Keliling di Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat”.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi Efektivitas Pembuatan KTP Elektronik Melalui Program pelayanan keliling termasuk diantaranya penghambat serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majene.	Hasil penelitiannya menunjukkan pembuatan KTP-el melalui Program Pelayanan Keliling dapat dikatakan efektif. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan yaitu Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai SOP.
3	Syahrul Akbar, (2022), <i>Thesis</i> IPDN, Asdaf	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui	Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini

Kabupaten Bener Meriah, Provinsi Aceh, “Inovasi Sistem Pelayanan Keliling Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh.”	pelayanan, faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan dari inovasi Si Peling (Sistem Pelayanan Keliling).	bahwasanya inovasi pelayanan Si Peling telah berjalan dengan baik, meskipun masih ditemukan beberapa kendala seperti <i>server down</i> dan kondisi jaringan internet, minimnya pengetahuan masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana.
---	--	--

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas yaitu terletak pada fokus dan teori penelitian. Fokus penelitian terdahulu terletak pada, Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Fauzan Maulana berfokus pada tujuan dari inovasi pelayanan keliling untuk pelayanan E-KTP di Kabupaten Pasaman, yang mana penelitian ini mengukur penerapan inovasi dengan 5 kriteria Inovasi menurut PERMENPAN-RB No. 3 Tahun 2018. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Reski Aulia berfokus pada pengukuran efektivitas menggunakan teori menurut Gibson dan Steers antara lain: Produksi atau Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas dan Kepuasan. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Syahrul Akbar berfokus pada faktor penghambat, serta upaya yang dilakukan dalam

meningkatkan kualitas layanan dari inovasi si Peling (Sistem Pelayanan Keliling). Sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, yang diukur menggunakan teori menurut Budiani antara lain: Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program dan Pemantauan program. Serta faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Sehingga hal ini menyebabkan hasil penelitian yang didapat antara peneliti ini dengan peneliti terdahulu berbeda pula dikarenakan fokus penelitian yang berbeda.

Perbedaan berikutnya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, sehingga hal ini menyebabkan hasil yang didapat berbeda pula, hal ini dikarenakan kondisi di lapangan yang berbeda serta kendala yang dihadapi juga berbeda.

2.2. Konsep Efektivitas Kebijakan Publik

2.2.1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan hubungan antara usaha yang dikeluarkan dan mencapai tujuan. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan mencapainya. Dengan demikian, efektivitas mengacu pada hubungan antara keluaran atau hasil yang dicapai atau yang benar-benar dicapai antara tujuan atau hasil yang ditetapkan atau diharapkan dalam rencana. Suatu organisasi

dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Supriyono efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut.³ Adapun Siagian mendefinisikan Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak tergantung penyelesaian kerja tersebut, bagaimana menyelesaikan dan berapa biaya yang dikeluarkan itu.⁴ Kemudian Effendy menjelaskan efektivitas ialah proses mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang di anggarkan, waktu yang di tetapkan dan jumlah personil yang di tentukan. Ada juga Kurniawan yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas dan fungsi dari suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan dalam pelaksanaannya.⁵

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Membahas efektivitas pasti selalu berkaitan dengan hasil yang di

³ Supriyono, "Sistem Pengendalian Manajemen", (Semarang: Universitas Diponegoro, 2000), hal. 29.

⁴ Siti Afrida, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan," *Research Repository* 9, no. 1 (2017), <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4288>. Akses 20 Januari 2024.

⁵ Muh Kadarisman, "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok," *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol. 16, No. 1 (2019), hal.19.

capai. Efektivitas dapat di ukur berdasarkan kualitas dan kuantitas, selain itu efektivitas juga dapat di ukur dengan membandingkan antara rencana yang telah di tentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerja dan tindakan yang dilakukan tidak sesuai hingga menyebabkan tujuan dan sasaran tidak tepat dan tidak sesuai dengan harapan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

2.2.2. Indikator Efektivitas

Untuk melihat efektivitas dari suatu program maka dapat dilakukan penilaian efektivitas yang sehingga akan menjadi hasil mengenai keberlanjutan suatu program atau kegiatan, Budiani dalam mahendra, dkk menuturkan bahwa kriteria dalam pencapaian suatu tujuan efektif atau tidak efektif dapat dilihat dari:

2.2.2.1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif. Ketepatan sasaran program merupakan sejauh mana kesesuaian antara penerima program dengan kriteria penerima program yang telah ditentukan sebelumnya. Ketepatan sasaran berfungsi untuk melindungi masyarakat yang seharusnya menerima program sehingga akan menimbulkan kebermanfaatan bagi masyarakat yang seharusnya menerima program tersebut.

2.2.2.2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan informasi dan pemahaman terkait program sehingga informasi dan tata cara mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Menurut Budiani sosialisasi program merupakan penyebaran informasi baik itu program, kebijakan, ataupun peraturan dari pihak pembuat atau pemilik program, kebijakan dan peraturan kepada pihak-pihak lain yang menjadi pelaksana ataupun yang menjadi sasaran dari program tersebut.

2.2.2.3. Tujuan Program

Apabila semakin memberikan manfaat suatu program maka semakin efektif pula program tersebut. Menurut Campbell, dkk efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.2.4. Pemantauan

Pemantauan program yaitu meninjau data kinerja untuk mengevaluasi efektivitas program dan mengidentifikasi bidang-bidang yang berpotensi untuk ditingkatkan.⁶ Menurut Sondang P. Siagian pemantauan bertujuan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan kesalahan dalam pelaksanaan program.

⁶ Frydi Dimas Mahendra, dkk, “Efektivitas Program Pembagian Lima Ribu Masker Desa Pesanggrahan Kota Batu”, *Jurnal Intelektual Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 9, No. 1 (2022), <https://ejournal.ubhara.ac.id/intelekyual/article/download/62/51/244>, diakses 02 Oktober 2023.

Tujuan pemantauan antara lain:

- a. Menghasilkan informasi mengenai kemajuan dan kualitas pelaksanaan pelayanan dan program
- b. Mengidentifikasi masalah dan potensi masalah dalam pelaksanaan pelayanan dan program
- c. Memberikan penilaian terhadap keberhasilan pelayanan dan program baik dari segi *output*, manfaat maupun dampaknya
- d. Menjelaskan keberhasilan, kekurangan atau kegagalan pelayanan dan program.

Fokus Pemantauan yaitu:

- a. Dampak (*Impacts*)
- b. Manfaat (*Outcomes*)
- c. Keluaran (*Outputs*)
- d. Proses (*Activities*)
- e. Masukan (*Input*)

2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Gie mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a. Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan

memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit;

b. Tugas

Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang dilegalisasikan kepada mereka;

c. Produktivitas

Seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Demikian pula sebaliknya;

d. Motivasi

Pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan;

e. Evaluasi kerja

Pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak;

f. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil risiko dalam pelaksanaan tugas;

g. Lingkungan tempat kerja

Menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja;

h. Perlengkapan dan fasilitas

Suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.⁷

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwasanya proses efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat atau terarah sehingga kegiatan dapat berjalan relatif singkat. Suatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur-unsur dari apa yang dimaksud dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

2.3. Konsep Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai peranan penting bagi kehidupan manusia, karena dalam memenuhi kebutuhannya memerlukan pelayanan dari orang lain. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.⁸

⁷ Siti Afrida, "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan." *Research Repository* 9, no. 1 (2017), <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/4288>. Akses 20 Januari 2024.

⁸ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal. 11, ISBN 978-602-7869-71-4.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Wasistiono pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.⁹ Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat. Dengan demikian, pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

⁹ Zubaidah, "Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Keliling Perekaman E-Ktp Di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 10, No. 1 (2020), DOI: <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i1.611>

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Jadi bahwa pada umumnya, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan maupun masyarakat yang harus terlayani dengan baik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.

Zeithaml dkk menjelaskan tentang indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan organisasi, yaitu terdiri dari beberapa faktor:

- a. *Tangible* (Berwujud)
- b. *Reliability* (Kehandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empathy* (Empati)¹⁰

2.3.2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Maka dari itu setiap penyelenggara pelayanan publik

¹⁰ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal. 46, ISBN 978-602-7869-71-4.

harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, sekurang kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana; A N I R Y
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.¹¹

2.3.3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela mengemukakan asas-asas pelayanan publik tercermin dari:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (Jakarta, 2009).

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.¹²

Adapun prinsip-prinsip dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbeli-belit. Hal ini untuk memudahkan masyarakat dan mengefisienkan waktu.
- b. Kejelasan. dalam hal ini yaitu meliputi persyaratan teknis dan administratif dalam pelayanan publik, pejabat yang memiliki kewenangan dan bisa bertanggungjawab dalam memberikan

¹² Achni Sutopo, "Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung," *Ekp* 13, No. 3 (2017): hal. 11. <http://eprints.uny.ac.id/ideprint/56177> akses 10 Januari 2024.

pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tututan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.

- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik harus memiliki kejelasan dan proses pelayanan bisa diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang sudah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik yaitu produk pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya perlengkapan sarana dan prasarana kerja berupa peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk dalam penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Keamanan. Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum tanpa ada penekanan atau intimidasi kepada masyarakat dalam pemberian layanan.
- g. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diberikan amanah harus bisa bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kemudahan akses. Pelayanan yang diberikan harus bisa memudahkan masyarakat terutama tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika yang ada.

- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus disiplin, sopan, santun, ramah dan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Dalam memberikan pelayanan harus melihat aspek lingkungan. Karena pelayanan teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, dan fasilitas yang lengkap sebagai pendukung pelayanan, seperti toilet, tempat ibadah dan sebagainya.¹³

2.4. Kinerja

2.4.1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Indra Bastian menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program dan kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam peremusan skema strategis (*strategic Planning*) suatu organisasi.¹⁴

Menurut Prabu Mangkunegara kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan

¹³ Puji Astuti, "Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 2, no. 3 (2019), hal. 22. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8898-Full_Text.pdf Akses 11 Januari 2024.

¹⁴ Zainal, "Kinerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar," *Ekp* 13, No. 3 (2017), hal. 8.

kepadanya.¹⁵ Sedangkan menurut Sutrisno kinerja pegawai adalah prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas. Keberhasilan organisasi tergantung pada kinerja para pelaku organisasi bersangkutan.¹⁶ Oleh karena itu, setiap unit kerja dalam suatu organisasi harus dinilai kinerjanya, agar kinerja sumber daya manusia dapat dinilai objektif. Kinerja seorang pegawai akan baik bila mempunyai keahlian yang tinggi, bersedia bekerja keras, diberi gaji sesuai dengan perjanjian, mempunyai harapan masa depan lebih baik.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dan diselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, kecakapan pegawai, pengalaman, kualitas, dan kuantitas guna mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi. Kinerja dapat dikatakan tinggi apabila target dapat diselesaikan dengan waktu yang tepat, sedangkan kinerja dikatakan rendah apabila diselesaikan melampaui batas waktu yang telah ditentukan

2.4.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Moorhead dan Chung/Megginson menjelaskan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi beberapa faktor, yaitu:

- a. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*) Merupakan tingkat baik atau buruknya sesuatu pekerjaan yang diterima bagi seorang pegawai yang

¹⁵ Nur Asyifa, Dra. Susi Sulandari, M. Si, Dan Dra. Dewi Rostyaningsih, M. Si, ““Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kementerian Energi Sumber Daya Mineral (Studi Kasus Di Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi),” n.d, hal. 4.

¹⁶ Sukartini Dan Porman Lumban Gaol, “Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejagalan Kota Administrasi Jakarta Utara” *Jurnal Sumber Daya Aparatue*, Vol. 4, No. 2 (2022), hal. 47.

dapat dilihat dari segi ketelitian dan kerapihan kerja, keterampilan dan kecakapan.

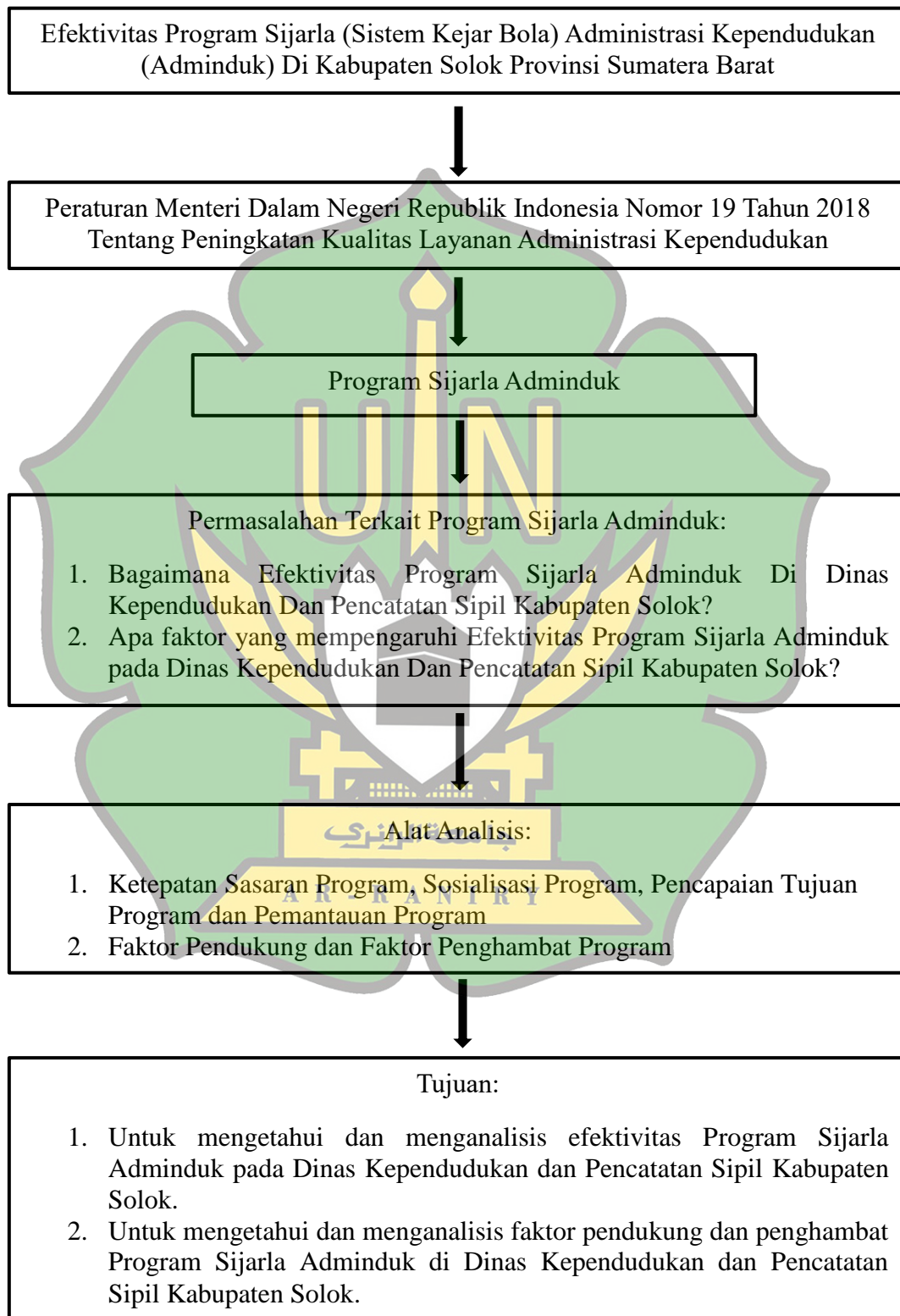
- b. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*) Merupakan seberapa besarnya beban kerja atau sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai. Diukur dari kemampuan secara kuantitatif didalam mencapai target atau hasil kerja atas pekerjaan-pekerjaan baru.
- c. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*) Merupakan proses penempatan seorang pegawai yang sesuai dengan *background* pendidikan atau keahlian dalam suatu pekerjaan. Hal ini ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal yang berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
- d. Kerjasama Tim (*Teamwork*) Melihat bagaimana seorang pegawai bekerja dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas secara vertikal ataupun kerjasama antar pegawai, tetapi kerjasama secara horizontal merupakan faktor penting dalam suatu kehidupan organisasi yaitu dimana antar pimpinan organisasi dengan para pegawainya terjalin suatu hubungan yang kondusif dan timbal balik yang saling menguntungkan.
- e. Kreatifitas (*Creativity*) Merupakan kemampuan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara atau inisiatif sendiri yang dianggap mampu secara efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi.

- f. Inovasi (*Inovation*) Kemampuan menciptakan perubahan-perubahan baru guna perbaikan dan kemajuan organisasi. Hal ini ditinjau dari ide-ide cemerlang dalam mengatasi permasalahan organisasi.
- g. Inisiatif (*initiative*) Melingkupi beberapa aspek seperti kemampuan untuk mengambil langkah yang tepat dalam menghadapi kesulitan, kemampuan untuk melakukan sesuatu pekerjaan tanpa bantuan, kemampuan untuk mengambil tahapan pertama dalam kegiatan.¹⁷



¹⁷ Syamsurijal Basri Dan Abdul Saman, “Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Kependidikan*, Vol. 4, No. 1 (2020), hal. 73 . DOI: <https://doi.org/10.26858/jkp.v4i1.12048>. Akses 21 Januari 2024

2.5. Kerangka Berpikir



Gambar 2.5. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.¹⁸

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian juga disebut sebagai garis besar dari penelitian agar observasi serta analisis hasil penelitian akan lebih terarah. Fokus penelitian juga berfungsi untuk membatasi penelitian agar data yang didapat lebih relevan. Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Alfabeta cv 2019), hal. 9.

Tabel 3.1.

Fokus Masalah Penelitian

No	Dimensi	Indikator
1	Efektivitas Program Sijarla Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.	a. Ketepatan sasaran b. Sosialisasi program c. Tujuan program d. Pemantauan
2	Faktor yang mempengaruhi efektivitas Program Sijarla Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.	a. Faktor pendukung b. Faktor penghambat

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yang beralamat di jl. Raya Padang-Solok km.20 Arosuka, Kecamatan Gunung Talang, Kabupaten Solok, Sumatera Barat. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari tanggal 27 Februari 2024 sampai tanggal 27 Maret 2024.

3.4. Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan tertentu (*purposive Sampling*), guna menggali informasi yang menjadi dasar rancangan teori dengan keberadaan penelitian tetap dilakukan di Kabupaten Solok. Dengan demikian hakekatnya tujuan terpilihnya sampel guna mendapatkan informasi-informasi dan memilih orang-orang yang memungkinkan peneliti mempelajari bagaimana pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok.

Table 3.2. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok	1 orang	Untuk mengetahui peran Kepala Dinas Unit Kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan keliling Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok
2	Tim Pelaksana Program Sijarla Adminduk	2 orang	Untuk mengetahui apakah sistem pelayanan yang dijalankan tim program pelayanan keliling sudah efektif atau belum
3	Masyarakat	6 orang	Untuk mendapatkan data

			kepuasan masyarakat mengenai Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok
	Jumlah	9 orang	

3.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lokasi penelitian melalui observasi dan wawancara. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung baik yang didapat dari lokasi penelitian atau diluar lokasi penelitian dalam bentuk dokumentasi. Bisa juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu dari jurnal, berita dan skripsi merupakan sumber data sekunder.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah upaya, strategi atau cara yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.¹⁹ Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yakni menggunakan teknik *triangulasi* data dengan menggabungkan tiga teknik pengumpulan data (observasi, wawancara dan dokumentasi).

1. Observasi

Observasi yang dimaksud disini adalah pengamatan secara langsung di lapangan dengan cara menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan/kuesioner.

2. Wawancara

Wawancara yang dimaksud disini yaitu mengumpulkan bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan dengan cara sepihak, berhadapan muka. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (Informan).

¹⁹ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Alfabeta cv 2019), hal. 213.

3. Dokumentasi

Dokumen yang dimaksud disini yaitu catatan peristiwa sebelumnya yang berbentuk tulisan maupun gambar. Adapun dokumen yang berbentuk tulisan seperti catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, dan kebijakan, Sementara dokumen yang berbentuk gambar seperti foto.

3.7. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan melalui beberapa tahap, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap kurang perlu atau tidak relevan, maupun penambahan data yang dianggap masih kurang.
2. Penyajian Data, yaitu menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian berlangsung.
3. Verifikasi Data, yaitu Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan penyajian data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan.

Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data di lapangan dengan cara merefleksikan kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman, sehingga kebenaran ilmiah dapat dicapai.

3.8. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *triangulasi* sumber data yaitu teknik pengecekan data yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori.²⁰ *Triangulasi* sumber data juga merupakan teknik menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subyek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.



²⁰ Umar Sidiq, Moh, Miftachul Choiri, Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, 2019, CV.Nata Karya Ponogoro

4.1.3. Visi, Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Solok

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok berpedoman pada visi dan misi yang ada dalam menjalankan tugasnya.

Visi: “Terwujudnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan sipil Yang Tepat dan Akurat”.

Untuk mencapai Visi tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok mempunyai Misi Yaitu sebagai berikut:

- 1) Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dan memiliki integritas dengan memberikan bimbingan, *reward*, dan *punishment*
- 2) Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, bersahabat dan menyenangkan
- 3) Memberikan layanan publik dan terintegrasi serta solutif dalam setiap masalah
- 4) Menciptakan inovasi yang tepat sesuai kebutuhan layanan dan perkembangan teknologi
- 5) Menyiapkan sarana yang andal untuk mendukung layanan *statis* dan *mobile*

Sebagai pelaksana pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok mempunyai motto “Dukcapil MESRA (Melayani Dengan Senyum, Ramah dan Adil)”

4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Solok adalah sebagai berikut:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dibidang Pelayanan Pendaftaran Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

“Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah di Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan pencatatan Sipil Berdasarkan Asas Otonomi dan Tugas pembantuan”.

Untuk menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang administrasi kependudukan
2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan
3. Pendaftaran penduduk
4. Pencatatan sipil R - R A N I R Y
5. Pengelolaan data dan informasi administrasi kependudukan
6. Pengelolaan perkembangan kependudukan
7. Perencanaan kependudukan
8. Pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil

4.2. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan atau pelayanan keliling merupakan pelayanan administrasi kependudukan ke Nagari yang mana pelayanan dipindahkan langsung ke lokasi tujuan program Sijarla sehingga masyarakat bisa melakukan proses pengurusan dokumen kependudukan langsung di lokasi program Sijarla tanpa harus pergi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Sijarla Admindex melayani seluruh administrasi kependudukan dan bisa langsung cetak dokumen di tempat dengan menggunakan mobil pelayanan keliling.

Dalam pelayanan, masyarakat hanya mengajukan persyaratan dan setelah persyaratan dinyatakan lengkap, masyarakat diminta pulang dan dokumen akan dikirim ke Whatsapp (WA) masyarakat yang bersangkutan, dan apabila tidak mempunyai WA, masyarakat bisa mengambil dokumen kependudukan langsung di tempat program Sijarla berlangsung.

Program Sijarla administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri atas beberapa jenis yaitu:

1. Program SIMANJA KOLA (Sistem Pelayanan Jemput Bola ke Sekolah)

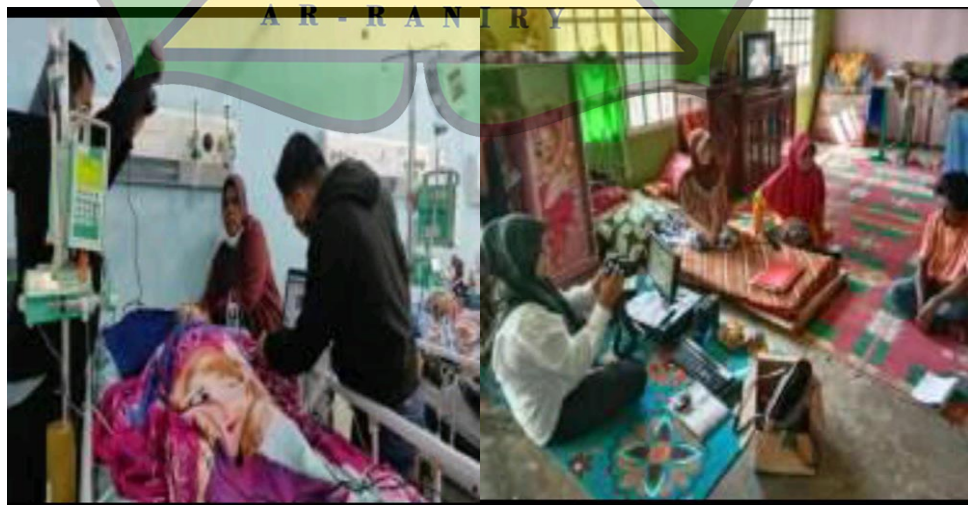
Pelayanan administrasi kependudukan dengan mendatangi sekolah untuk melakukan perekaman dan pencetakan KTP Elektronik bagi siswa Sekolah Menengah Atas (SMA).



Gambar 4.2. Program SIMANJA KOLA
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

2. Program Ketuk Pintu

Pelayanan ketuk pintu ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan oleh petugas/operator kecamatan dan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan mendatangi langsung rumah penduduk/masyarakat, bahkan ada yang melakukan pelayanan ke rumah sakit bagi masyarakat yang tidak memungkinkan untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau ke kecamatan dengan alasan keterbatasan fisik, sakit atau hambatan lainnya.



Gambar 4.3. Program Ketuk Pintu
Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

3. Program PATAS (Pelayanan Akses Terbatas)

Pelayanan administrasi kependudukan ke nagari yang tidak memiliki akses jaringan internet. Pada pelayanan ini petugas mendatangi nagari yang tidak memiliki akses jaringan untuk mengumpulkan bahan, melakukan perekaman KTP Elektronik dan seminggu kemudian mengirimkan dokumen kependudukan masyarakat yang telah jadi ke kantor Wali Nagari, sementara untuk aktivasi KTP Elektronik bisa dilakukan di kantor Camat setempat.



Gambar 4.4: Pelayanan Akses Terbatas

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

4.2.1. Efektivitas Program Sijarla Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program adalah sasaran yang dituju harus berkesesuaian dengan aturan yang telah ditentukan sebelumnya agar program dapat dilaksanakan dengan efektif. Sasaran program merupakan target yang ditetapkan pemerintah yang dijadikan sebagai acuan untuk mencapai keefektivitasan dalam pendataan kepemilikan dokumen kependudukan. Sasaran program Sijarla ini merupakan seluruh daerah di Kabupaten Solok

terutama daerah yang memiliki geografis yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kabid pelayanan pendaftaran kependudukan menyebutkan bahwa:

“Program Sijarla ini ditujukan untuk seluruh masyarakat yang ada di daerah Kabupaten Solok terutama nagari-nagari yang letaknya jauh dari Kantor Disdukcapil.”²¹

Selain itu sesuai juga dengan yang disampaikan oleh petugas pelaksana Program Sijarla Adminduk:

“Sasaran dari program Sijarla merupakan seluruh daerah di Kabupaten Solok dan diutamakan bagi daerah-daerah atau nagari yang memiliki akses yang sulit untuk mengurus dokumen kependudukan seperti masyarakat-masyarakat yang tinggal di daerah yang letaknya jauh dari Kantor karena membutuhkan waktu dan biaya transportasi yang banyak.”²²

Dari hasil wawancara dengan informan di atas dan observasi yang telah peneliti lakukan di lapangan dapat diketahui bahwa sasaran dari Program Sijarla Adminduk ini yaitu seluruh masyarakat yang di daerah Kabupaten Solok terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang letaknya jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Sehingga bisa memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukannya. Untuk mencapai target dari sasarannya, Program Sijarla Adminduk telah mencapai daerah-daerah di Kabupaten Solok dan sudah

²¹ Wawancara dengan Kabid pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

²² Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

banyak masyarakat yang mengikuti program tersebut sebagaimana yang telah di cantumkan di lampiran 5.

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Bagi kami masyarakat yang tinggal jauh dari Kantor Capil sangat membutuhkan program ini karena kalau tidak ada program ini mungkin akan sulit bagi kami untuk mengurus KK atau KTP.”²³

Dari hasil wawancara dengan masyarakat di atas dan observasi yang dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa Program Sijarla Adminduk dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukannya terutama bagi masyarakat yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Namun tidak semua masyarakat yang bisa merasakan kemudahan tersebut dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak bisa mengikuti pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di daerahnya.

Sebagaimana wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Di hari pertama pelaksanaan programnya saya tidak tahu kalau ada petugas yang datang ke nagari, setelah dua hari saya baru mengetahui kalau telah dilaksanakan program tersebut disini, nah pada pelaksanaan yang kedua saya baru ikut programnya karena diberitahukan oleh teman saya.”²⁴

²³ Wawancara dengan FY, Warga Jorong Pasa. Pada Tanggal 20 April 2024 Pukul 09.00. Di Jorong Pasa

²⁴ Wawancara dengan YW, Warga Jorong Pasa. Pada Tanggal 15 April 2024 Pukul 08.00. Di Jorong Pasa.

Dari hasil wawancara dengan informan di atas dan hasil observasi yang telah dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa program Sijarla Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Solok sudah terlaksana dengan baik namun belum maksimal, dimana sasaran dari program tersebut adalah seluruh masyarakat di daerah Kabupaten Solok terutama daerah yang memiliki geografis yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten solok. Namun dikarenakan keterbatasan informasi masih ada masyarakat yang tidak mengetahui terkait jadwal pelaksanaan Program Sijarla Adminduk sehingga tidak bisa mengikuti pelaksanaan Program Sijarla Adminduk.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program adalah kemampuan penyelenggara program dalam menyampaikan informasi dan pemahaman masyarakat terkait program sehingga informasi dan tata cara mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Pemahaman program sangat diperlukan oleh para sasaran program agar program berjalan dengan baik. Petugas pelaksana Program Sijarla Adminduk memberikan pemahaman program Sijarla kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi-sosialisasi mengenai program tersebut.

Sebagaimana wawancara dengan kabid Pendaftaran Kependudukan menyatakan bahwa:

“Cara Tim mengenalkan program kepada masyarakat yaitu dengan melakukan sosialisasi melalui Wali Nagari baru setelahnya dari Wali Nagari diberitahukan ke masyarakat. Ada juga sosialisasi ke sekolah-sekolah untuk perekaman KTP baru bagi anak yang baru berusia 17

tahun. Selain itu kami juga mengumumkan terkait jadwal pelaksanaan program di akun media sosial disdukcapil”²⁵

Begitu pula dengan yang disampaikan oleh petugas pelaksana

Program Sjarla:

“Tentunya instansi melakukan sosialisasi untuk mengenalkan program Sjarla kepada masyarakat. Instansi melakukan sosialisasi ke nagari-nagari melalui wali nagari, sehingga masyarakat bisa mengetahui mengenai program sjarla dimulai dari persyaratannya hingga tata cara mendapatkan dokumen kependudukan melalui program sjarla ini. Meskipun informasi tersebut kadang tidak sampai ke seluruh masyarakat.”²⁶

Dari hasil wawancara dengan narasumber di atas dapat diketahui bahwa adanya dilakukan sosialisasi terkait Program Sjarla Adminduk di Kabupaten Solok yaitu dengan menyampaikan informasi terkait program kepada perangkat desa masing-masing daerah lalu setelah itu perangkat desa akan menyampaikan kepada masyarakatnya masing-masing. Selain itu penyampaian informasi juga dilakukan dalam bentuk publikasi media online.

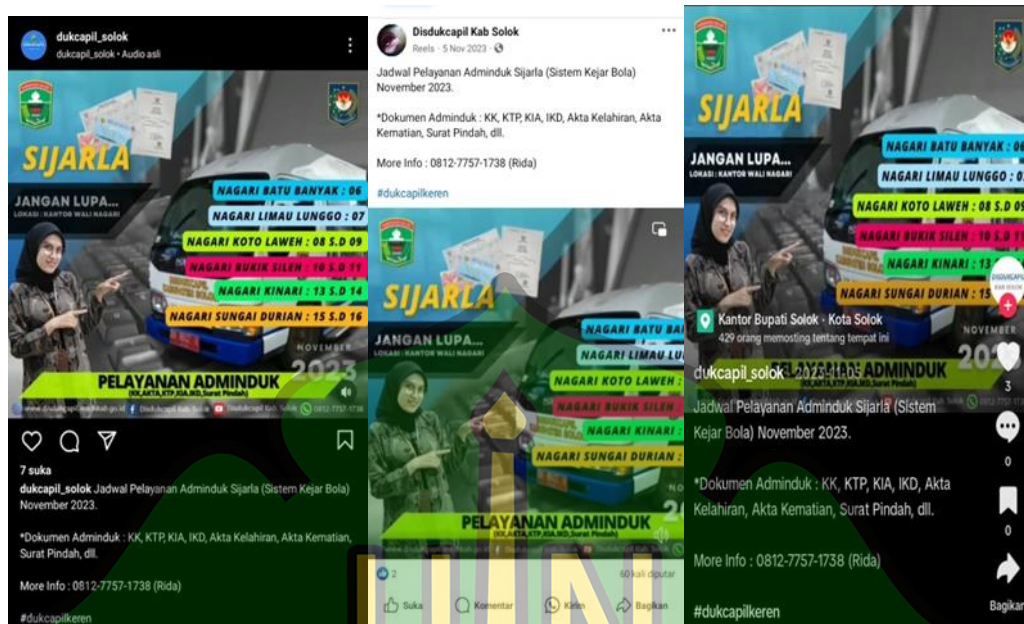


Gambar 4.5. Sosialisasi Terkait Program Sjarla Adminduk dengan Menghadirkan Wali Nagari Se-Kabupaten Solok

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024

²⁵ Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

²⁶ Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sjarla Adminduk. Pada Tanggal 21 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.



Gambar 4.6. Jadwal Pelaksanaan Program Sijarla Adminduk
Sumber: Instagram, Facebook, dan TikTok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024.

Sesuai juga dengan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Biasanya wali nagari akan memberitahu kepada kami tentang program itu beberapa hari sebelum petugasnya datang sehingga kami bisa mengetahui jadwalnya dan menyiapkan persyaratan yang diperlukan. Namun pengumuman itu diberitahukan hanya melalui mulut ke mulut sehingga masih ada orang yang tidak kebagian informasi”²⁷

Begitu pula dengan yang disampaikan oleh masyarakat berikut ini yang menyatakan bahwa:

“Saya mengetahui program tersebut melalui pengumuman dari sekolah bahwa akan ada petugas Capil yang datang untuk melakukan perekaman KTP bagi pemula yang sudah berumur 17 tahun.”²⁸

²⁷ Wawancara dengan Y, Warga Jorong Koto. Pada Tanggal 25 April 2024 Pukul 11.30 . Di Jorong Koto.

²⁸ Wawancara dengan A, Siswa SMA N 1 Kubung. Pada Tanggal 06 April 2024 Pukul 15.00. Di Jorong Rimbo Data.

Sesuai dengan yang disampaikan masyarakat yang menyatakan

bahwa:

“Program ini ternyata sudah sering dilakukan di sini, namun saya baru mengikutinya sekali saja karena rumah saya lumayan jauh dari kantor wali nagari sehingga tidak tahu informasinya yang biasanya diberitahukan lewat mulut ke mulut saja tidak ada pengumuman di masjid sama sekali.”²⁹

Sejalan dengan yang disampaikan oleh masyarakat yang menyatakan

bahwa:

“Pengumuman khusus untuk jadwal program ini seperti pengumuman di masjid belum ada saya dengar, karna memang hanya diberitahukan secara langsung oleh wali nagari kepada orang yang lewat di depan kantor saja, nanti setelah itu baru disampaikan lagi ke yang lain, begitulah seterusnya. Sehingga tidak semua masyarakat yang tahu tentang informasi jadwal program tersebut”³⁰

Dari hasil wawancara dengan informan di atas dan hasil observasi yang telah dilakukan di lapangan mengenai indikator sosialisasi program ini, dimana dengan melihat sejauh mana pemahaman akan program sjarla kepada masyarakat dan proses sosialisasi yang dilakukan, maka dapat diketahui bahwa adanya pelaksanaan sosialisasi yang dilaksanakan oleh petugas pelaksana program sjarla, yaitu dengan memberitahukan ke perangkat desa masing-masing terkait jadwal pelaksanaan Program Sjarla Adminduk. Namun dalam proses penyampaian informasinya belum terlaksana secara maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui informasi terkait jadwal pelaksanaan program sjarla di daerahnya.

²⁹ Wawancara dengan K, Warga Jorong Koto. Pada Tanggal 16 April 2024 Pukul 17.30. Di Jorong Koto.

³⁰ Wawancara dengan IY, Warga Jorong Koto. Pada Tanggal 18 April 2024 Pukul 13.00. Di Jorong Koto.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan merupakan faktor utama dalam menentukan efektivitas suatu program yakni apakah tujuan yang telah dilaksanakan sesuai atau tidak. Tujuan dibentuknya Program Sjarla Adminduk yaitu untuk memudahkan masyarakat yang kesulitan untuk mengurus dokumen kependudukan dikarenakan lokasi yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

Sebagaimana hasil wawancara bersama Kabid pelayanan pendaftaran kependudukan menyebutkan bahwa:

“Karena kondisi geografis di Kabupaten Solok tidak seluruhnya bisa dijangkau oleh layanan masyarakat sehingga kita membuat Program Sjarla Adminduk yang tujuannya mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga masalah waktu, biaya dan jarak bisa kita pangkas.”³¹

Selain itu sesuai juga dengan yang disampaikan oleh tim pelaksana program Sjarla Adminduk:

”Tujuannya yaitu untuk memudahkan masyarakat karena kita tahu bahwa dukcapil berada di ibukota kabupaten yang kabupatennya juga cukup luas. Kalau kita titik beratkan pelayanan di kantor saja rasanya cukup tidak adil kita untuk bisa menjangkau daerah-daerah yang lain. Yang harapannya tentu kepuasan masyarakat misalnya bisa dalam bentuk *outcame* yaitu kebahagiaan atau dalam bentuk *output* contohnya di nagari itu sudah tertib adminduknya, sudah semuanya memiliki KK.”³²

³¹ Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

³² Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sjarla Adminduk. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

Dari hasil wawancara dengan narasumber di atas dan observasi yang telah dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa tujuan dibentuknya Program Sijarla Adminduk yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat dengan cara turun langsung kelapangan, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Untuk programnya menurut saya sangat membantu apalagi bagi kami siswa yang tidak memiliki waktu untuk pergi ke kantor capil untuk melakukan perekaman KTP dikarenakan sekolah sampai sore dan ketika sekolah libur kantor juga libur sehingga sulit untuk mencari waktu yang pas untuk melakukan perekaman. Nah dengan adanya program ini sangat membantu sekali.”³³

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tujuan dari Program Sijarla Adminduk dapat dikatakan sudah terlaksana, namun belum maksimal karena masih ada masyarakat yang tidak mengikuti program ini dikarenakan tidak sampainya informasi kepada masyarakat.

Dari wawancara dengan informan di atas dan observasi yang telah dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa Program Sijarla Adminduk yang dilaksanakan sudah mencapai tujuannya yang mana tujuannya yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat Kabupaten Solok dalam memperoleh dokumen kependudukan. Adapun kemudahan yang dimaksud

³³ Wawancara dengan A, Siswa SMA N 1 Kubung. Pada Tanggal 06 April 2024 Pukul 15.00. Di Jorong Rimbo Data.

disini yaitu masyarakat bisa memperoleh dokumen kependudukan dengan layanan ditempat di daerahnya masing-masing tanpa harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program yaitu meninjau data kinerja untuk mengevaluasi efektivitas program dan mengidentifikasi bidang-bidang yang berpotensi untuk ditingkatkan. Pemantauan merupakan kegiatan mengamati perkembangan pelaksanaan program Sijarla guna melihat seberapa efektif pelaksanaan program Sijarla di Kabupaten Solok.

Sesuai dengan wawancara peneliti dengan Kabid pencatatan pendaftaran penduduk, yang menyatakan bahwa:

“Sejauh ini belum ada pembentukan tim khusus untuk pemantauan program, hanya dilakukan oleh wali nagari saja. Namun kedepannya kami akan membentuk tim khusus untuk mengamati pelaksanaan Program Sijarla sehingga dapat dilihat dan memperbaiki kekurangannya.”³⁴

Sebagaimana wawancara dengan pelaksana program Sijarla, yang menyatakan bahwa: **A R - R A N I R Y**

“Untuk pemantauan program dilakukan oleh wali nagari masing-masing, kalau dari kami sendiri belum ada.”³⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di atas dan observasi yang telah dilakukan di lapangan peneliti menemukan temui bahwa tidak adanya pemantauan secara langsung yang dilakukan oleh petugas

³⁴ Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

³⁵ Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk. Pada Tanggal 21 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

Program Sijarla Adminduk ke nagari sehingga petugas tidak dapat mengetahui bahwa pelaksanaan program tersebut sudah efektif atau belum.

4.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Program Sijarla Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

1. Waktu

Ketepatan waktu dalam pelaksanaan program merupakan faktor utama. Semakin lama proses pelaksanaan program itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

”Target pelaksanaan Program Sijarla ini yaitu satu hari jadi, misalnya masyarakat mengajukan dokumen dipagi hari maka bisa mengambilnya pada sore harinya. Namun masih ada beberapa daerah yang tidak bisa kita selesaikan sesuai target yaitu daerah-daerah yang tidak memiliki akses internet yang memerlukan waktu 2-3 hari untuk proses pelaksanaannya yang mana petugas akan mengumpulkan dokumen terlebih dahulu baru setelahnya mencari daerah yang memiliki akses internet untuk input datanya, setelah selesai petugas akan kembali ke daerah tersebut untuk membagikan dokumen kependudukan masyarakat.”³⁶

Sesuai dengan yang disampaikan oleh tim pelaksana Program Sijarla Adminduk di atas bahwa proses pelaksanaan Program Sijarla Adminduk yaitu satu hari. Namun untuk daerah yang tidak memiliki akses internet membutuhkan dua sampai tiga hari dalam proses pelaksanaannya yang tentunya hal itu tidak sesuai dengan target awal waktu pelaksanaannya yaitu satu hari jadi.

³⁶ Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

2. Pembagian Tugas

Maksud dari pembagian tugas yaitu pembagian tugas kepada masing-masing petugas pelaksana program agar proses pelaksanaan programnya berjalan dengan baik. Pembagian tugas/delegasi untuk pelaksanaan Program Sijarla Adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok sudah baik karena petugas yang bertugas sudah menguasai bidangnya masing-masing dengan baik sehingga tidak ada masyarakat yang kebingungan dalam proses pelaksanaan Programnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok membagi tugas menjadi 11 bagian yang terdiri dari 15 orang petugas yaitu:

Tabel 4.1.

Pembagian Tugas Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk

No	Jabatan/Tugas
1	Kepala Dinas
2	Kepala Bidang
3	Front Office 2 Orang
4	Verifikasi Manual
5	Administrator Database/ID Digital
6	Verifikasi SIAK
7	Operator KK dan Akta 3 Orang
8	Operator Cetak KTP dan KIA/ID Digital
9	Operator Rekam KTP-el
10	Operator Upload Foto KIA

11	Distribusi Dokumen 2 Orang
----	----------------------------

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten solok, 2024

3. Motivasi

Motivasi adalah suatu keahlian, dalam mengarahkan pegawai dan organisasi agar mau bekerja secara berhasil, sehingga keinginan para pegawai dan tujuan organisasi sekaligus tercapai. Faktor penunjang motivasi pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok adalah pemenuhan akan beberapa kebutuhan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Kependudukan yaitu:

”Tentunya tidak semua pegawai senang turun lapangan apalagi sama-sama kita ketahui bahwa ada beberapa daerah yang membutuhkan 2 sampai 3 hari dalam proses pelaksanaan program ini, nah untuk itu supaya petugas tidak merasa kesulitan dalam melaksanakan tugasnya dan bisa melakukan tugasnya dengan senang hati tentunya tentunya kantor memberikan akan mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan baik itu dari segi makanan, kendaraan dan lain sebagainya.”³⁷

Dari hasil wawancara dengan narasumber di atas dapat diketahui bahwa faktor penunjang motivasi petugas pelaksana Program Sijarla Admindex di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok yaitu dengan memenuhi kebutuhan para petugas selama pelaksanaan program yang bertujuan untuk memudahkan petugas program dalam melaksanakan tugasnya. Namun untuk faktor penunjang motivasi lainnya seperti pemberian *reward* bagi petugas yang bekerja dengan baik belum ada.

³⁷ Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

4. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kinerja merupakan suatu proses yang mencakup penilaian dan pengukuran kinerja individu atau kelompok kerja dalam suatu organisasi. Pelaksanaan evaluasi kinerja petugas pelaksana Program Sijarla Adminduk dilakukan untuk mengatasi kendala dilapangan serta untuk meningkatkan kinerja petugas pegawai.



Gambar 4.7. Evaluasi Kinerja Petugas Pelaksana Program sijarla Adminduk
Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

5. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas. Proses pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok diawasi langsung oleh Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan. Sebagaimana yang disampaikan oleh petugas pelaksana Program Sijarla Adminduk yaitu:

“Proses pelaksanaan program diawasi langsung oleh kabit pelayanan kependudukan yang akan dinilai pada saat evaluasi kinerja.”³⁸

Dari hasil wawancara peneliti dengan petugas pelaksana Program

Sijarla Adminduk di atas dapat diketahui bahwa pengawasan kinerja petugas pelaksana Program sijarla Adminduk dilakukan pada saat pelaksanaan evaluasi kinerja oleh Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan.

6. Lingkungan Kerja

Lingkungan Kerja Program Sijarla Adminduk yaitu menyangkut kondisi di lapangan dan penerimaan masyarakat terkait program. Kondisi lingkungan kerja pelaksanaan Program Sijarla Adminduk berbeda-beda tergantung situasi di lapangan karena setiap daerah memiliki kondisi lingkungan yang berbeda pula. Sehingga kesulitan yang dialami oleh petugas pelaksana program berbeda di setiap daerahnya.

Pelaksanaan Program Sijarla Adminduk ini disambut baik oleh masyarakat karena dengan adanya program tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan apalagi bagi masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok. Namun belum semua masyarakat yang merasakan kemudahan tersebut dikarenakan masih ada masyarakat yang tidak mengetahui terkait program tersebut dikarenakan tidak sampainya informasi kepada masyarakat.

³⁸ Wawancara dengan Petugas Pelaksana Program Sijarla Adminduk. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

7. Fasilitas

Adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh petugas pelaksana program. Fasilitas untuk pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok masih kurang lengkap yang akan mempengaruhi kelancaran pegawai dalam bekerja. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kabid Pelayanan Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Kendala lainnya yaitu kita kesulitan dalam menjangkau beberapa daerah salah satunya yaitu daerah Kecamatan Tigo Lurah yang mana akses jalan kesana masih belum bagus ditambah lagi dengan keterbatasan jaringan membuat petugas sedikit kewalahan saat melaksanakan program disana. Dan juga kita masih keterbatasan sarana sehingga pelaksanaan program sujarla belum bisa dilaksanakan dengan optimal.”³⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia untuk pelaksanaan Program Sijarla Adminduk masih kurang yaitu yang berhubungan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung program yaitu terkait dengan akses jalan menuju kampung yang sering kali dihadapi dengan kondisi jalan yang masih rusak dan perjalanan yang memakan waktu cukup lama serta sering kali terjadi gangguan jaringan karena wilayah yang jauh dari ibu kota kabupaten sehingga hal tersebut menjadi salah satu kendala pada saat melaksanakan Program Sijarla Adminduk. Selain itu, Program Sijarla ini juga dihadapi dengan keterbatasan alat serta server yang masih belum optimal sehingga dibutuhkan adanya perbaikan dalam penyediaan sarana dan prasarana pendukung program ini baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

³⁹ Wawancara dengan Kabid Pelayanan Kependudukan. Pada Tanggal 18 Maret 2024. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok mengenai Efektivitas Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

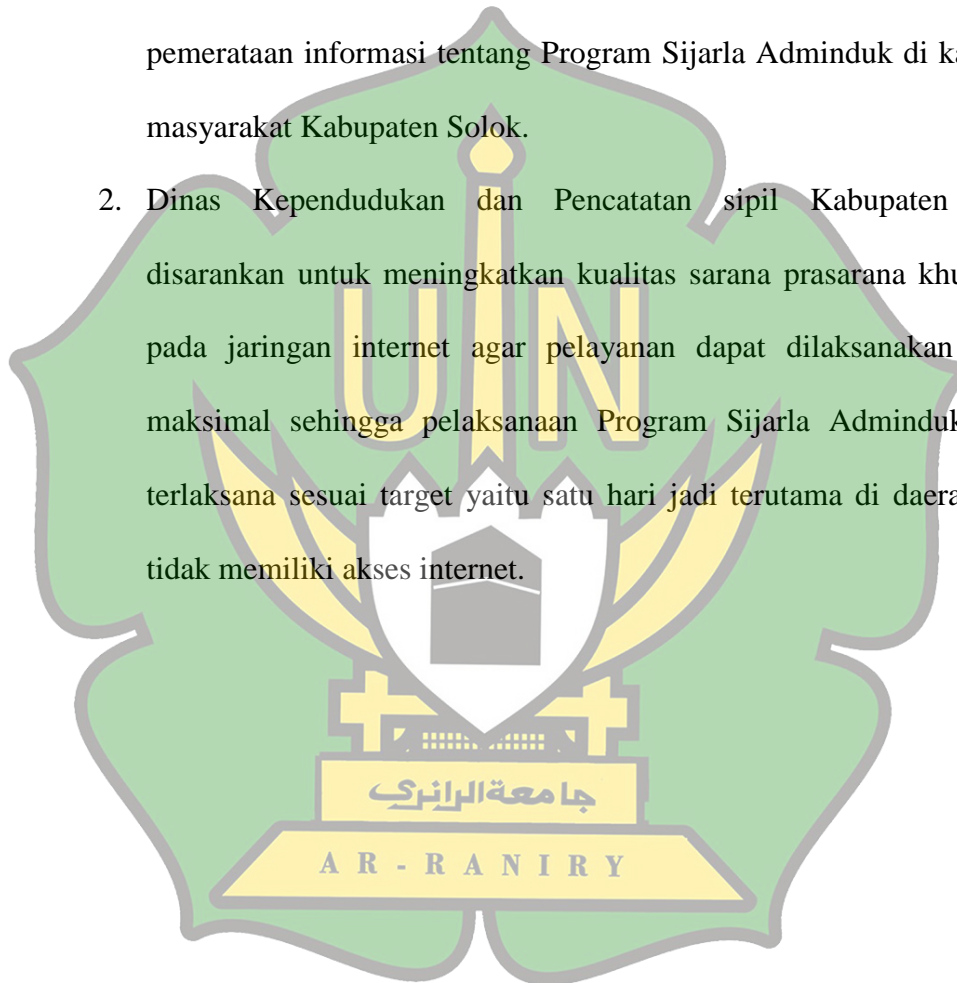
1. Efektivitas program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, relatif sudah efektif yang mana dari empat indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur efektivitas programnya, masih ada satu indikator yang belum terpenuhi yaitu indikator sosialisasi program.
2. Dalam pelaksanaan Program Sijarla Adminduk masih ada beberapa hambatan yang dialami oleh petugas pelaksana program yaitu dari segi waktu, motivasi, lingkungan kerja dan fasilitas.

5.2. Saran

1. Untuk sosialisasi mengenai Program Sijarla Adminduk disarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi rutin kepada masyarakat secara langsung bukan melalui perantara wali nagari. Sehingga informasinya bisa tersampaikan kepada masyarakat. Dan juga sosialisasi lainnya juga dilakukan melalui *website* atau

media resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti *instagram*, *facebook*, dan *tiktok*, sementara tidak tentu semua masyarakat Kabupaten Solok dapat mengakses informasi melalui media tersebut, sehingga hal ini mengakibatkan kurangnya pemerataan informasi tentang Program Sijarla Adminduk di kalangan masyarakat Kabupaten Solok.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok disarankan untuk meningkatkan kualitas sarana prasarana khususnya pada jaringan internet agar pelayanan dapat dilaksanakan secara maksimal sehingga pelaksanaan Program Sijarla Adminduk dapat terlaksana sesuai target yaitu satu hari jadi terutama di daerah yang tidak memiliki akses internet.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Supriyono. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Umar Sidiq, Moh, Miftachul Choiri. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. CV. Nata Karya Ponogoro.

Jurnal:

- Achni Sutopo. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Ekp 13, No. 3. (diakses pada 10 Januari 2024).
- Fauzan Maulana. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)*. Skripsi. Vol. 53.
- Muh Kadarisman. 2019. *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. 16, No. 1.
- Nur Asyifa dkk. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kementerian Energi Sumber Daya Mineral (Studi Kasus Di Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi, n.d.*
- Puji Astuti, 2019. *Inovasi Pelayanan Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur*, Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP) 2, No. 3. (diakses pada 11 Januari 2024).
- Reski Aulia. 2022. *Efektivitas Pembuatan KTP Elektronik Melalui Program Pelayanan Keliling Di Kabupaten Majene Provinsi Sulawesi Barat*, Vol. 79, No. 1911.
- Siti Afrida, 2017. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Akta Kelahiran Di Kantor Dinas Kependudukan Dan*

Catatan Sipil Kabupaten Asahan, Vol. 9, No. 1 (2017). (diakses pada 20 Januari 2024).

Sukartini dkk. 2022. *Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Pejalalan Kota Administrasi Jakarta Utara*, Vol. 4, No. 2.

Syahrul Akbar. 2022. *Inovasi Sistem Pelayanan Keliling Dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*, Ipdn. (diakses Pada 17 September 2023).

Syamsurijal Basri dkk. 2020. *Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar* No. 1.

Zainal. 2017. *Kinerja Pegawai Di Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Takalar*, Ekp 13, No. 3.

Zubaidah. 2020. *Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Keliling Perekaman E-Ktp Di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin*, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Vol. 10, No. 1.


Peraturan Perundang-Undangan:

Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian

**KEMENTERIAN AGAMA**
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id


Nomor : B-274/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/01/2024
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok
Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **RADHIYATUL HASNI / 200802023**
Semester/Jurusan : **VIII / Ilmu Administrasi Negara**
Alamat sekarang : **Darussalam, Banda Aceh**


Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Efektivitas Kinerja Program Sijarla (Sistem Kejar Bola) Di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 28 Januari 2024
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

AR - RANIRY

Berlaku sampai : 28 Juni 2024
Eka Januar, M.Soc.Sc.

Lampiran 2. Surat Rekomendasi Penelitian

**PEMERINTAH KABUPATEN SOLOK**
DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DAN TENAGA KERJA
Jl. Raya Solok Padang KM. 07 Koto Baru Solok Provinsi Sumatera barat Kode Pos 27361 Telepon/Fax
(0755) 31447
Laman dpmptspnaker.solokkab.go.id Email dpmptspnaker@solokkab.go.id

Nomor : 000.9/082/IP/DPMTSPNAKER/II/2024
Lampiran : -
Perihal : **Izin Penelitian**

Koto Baru, 27 Februari 2024
Kepada,
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL)
Kabupaten Solok
di
Tempat



Berdasarkan Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B-274/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/01/2024 Tanggal 28 Januari 2024 bersama ini kami terbitkan Izin Penelitian sebagai berikut :

Nama : **RADHIYATUL HASNI**
Tempat / Tgl. Lahir : Sungai Nanam / 24 Oktober 2001
Alamat : Jorong Pasa, Nagari Sungai Nanam, Kecamatan Lembah Gumanti, Kabupaten Solok
Nomor HP : 082287535960
Judul Penelitian : **"Efektivitas Kinerja Program Sijarla (Sistem Kejar Bola) Di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat"**
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Solok
Waktu Penelitian : **27 Februari s/d 27 Maret 2024**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penelitian tidak boleh menyimpang dari maksud sebagaimana tersebut di atas.
2. Memberitahukan kedatangan serta maksud Penelitian dilaksanakan dengan menunjukkan surat keterangan yang berhubungan dengan itu, kepada Pimpinan Instansi setelah tiba ditempat yang dituju dan **melaporkan diri sebelum meninggalkan daerah Penelitian** kepada Pimpinan Instansi dan Bupati Solok.
3. Mematuhi semua peraturan yang berlaku termasuk norma, adat dan budaya setempat.
4. Mengirim hasil Penelitian sebanyak **1 (satu)** eksemplar kepada Bupati Solok Cq. Dinas **Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja**.
5. Bila terjadi suatu penyimpangan / pelanggaran terhadap ketentuan tersebut di atas, maka Izin Penelitian ini akan dicabut kembali.

Demikianlah Izin Penelitian diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.




Kepala Dinas
Drs. ALIBER MULYADI
NIP.19661226 199403 1 005
Dokumen ini telah dibuat dengan secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh BSE.

Tembusan :

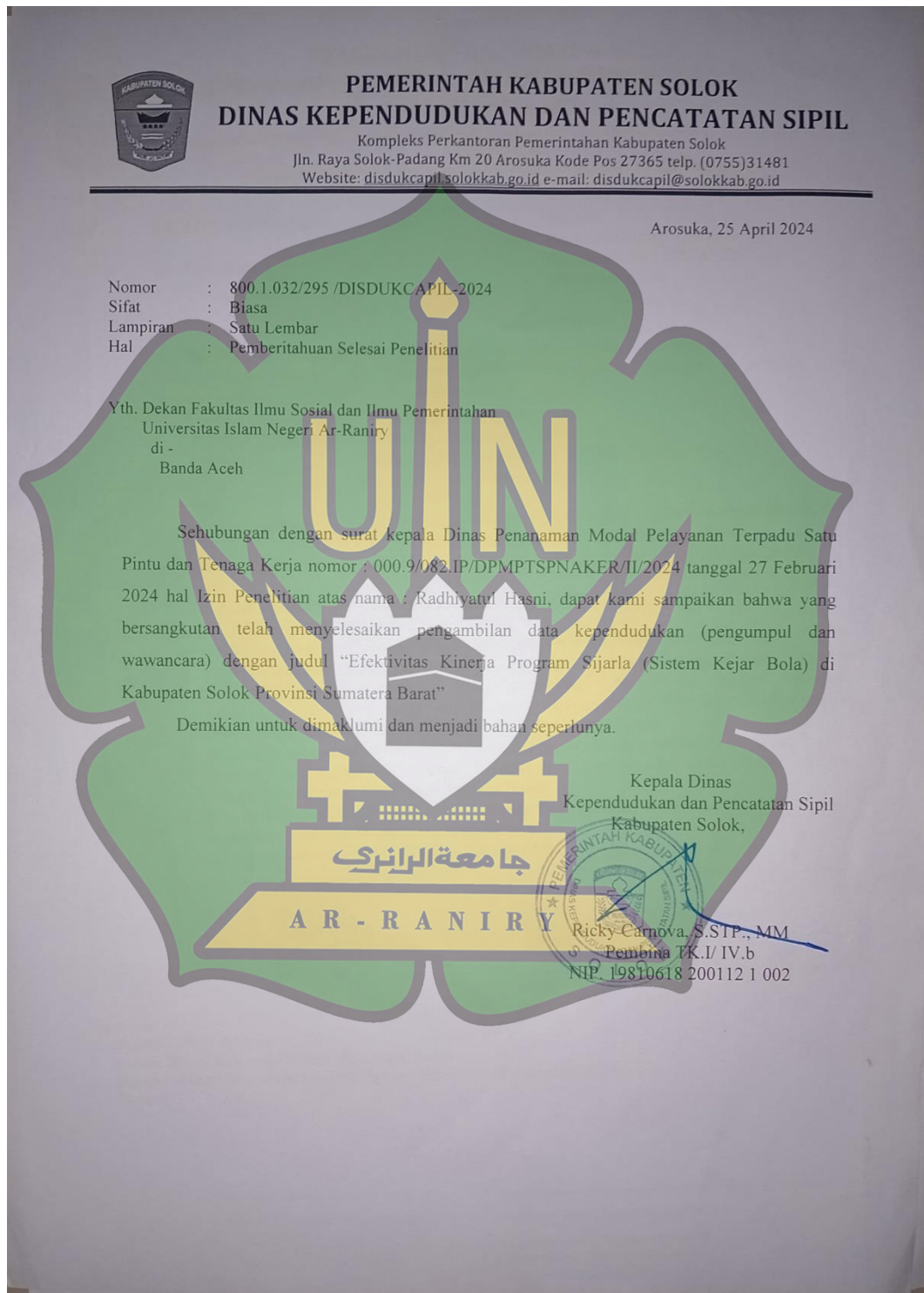
1. Bupati Solok di Arosuka
2. Kepala Badan Kesbang Pol Kab. Solok di Arosuka
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh di Tempat

Catatan :

1. UU Nomor 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 : "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
2. Dokumen ini telah di tanda Tangan Secara Elektronik Menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
3. Surat ini dapat dibuktikan Keasliannya dengan mengakses <https://sisfoizin.solokkab.go.id> atau Scan QRCode


IASCB
VDC
INTERNATIONAL
ISO 9001:2015 Certified
17224/2020/2021

Lampiran 3. Surat Pemberitahuan Selesai Penelitian



Lampiran 4. Pedoman Wawancara

PROGRAM SISTEM KEJAR BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Pertanyaan terkait pelaksanaan Program Sjarla Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok

No	Pertanyaan
1	Apa itu Program Sjarla Adminduk?
2	Regulasi apa yang digunakan dalam pelaksanaan Program Sjarla Adminduk?
3	Apakah tujuan Program Sjarla Adminduk? Apakah sudah tercapai sesuai target?
4	Bagaimana penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan Program Sjarla Adminduk? Apakah sudah efisien?
5	Bagaimana tata cara memperoleh pelayanan melalui Program Sjarla Adminduk?
6	Berapa waktu yang dibutuhkan oleh pelaksana Program Sjarla Adminduk dalam menyelesaikan dokumen yang diajukan?
7	Manfaat apa saja yang dapat diperoleh masyarakat maupun instansi pelaksana dalam pelaksanaan Program Sjarla Adminduk?
8	Bagaimana cara mengakses informasi mengenai Program Sjarla Adminduk?
9	Apakah Program Sjarla Adminduk sudah terlaksana dan sudah mencapai seluruh daerah di Kabupaten Solok?
10	Apa saja kendala yang dialami instansi selama Program Sjarla Adminduk berlangsung? Dan apa solusinya?
11	Bagaimana dampak pelaksanaan Program Sjarla Adminduk terhadap peningkatan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Solok?
12	Bagaimana proses pemantauan yang dilakukan oleh instansi terkait pelaksanaan Program Sjarla Adminduk?

Pertanyaan terkait pelaksanaan Program Sjarla Adminduk kepada masyarakat

No	Pertanyaan
1	Apakah pelaksanaan Program Sjarla Adminduk ini memberikan kemudahan dalam memperoleh dokumen kependudukan bagi bapak/ibu?
2	Bagaimana bapak/ibu mengetahui bahwa ada pelaksanaan program Sjarla Adminduk di Desa bapak/ibu?
3	Apakah fasilitas operasional dan infrastruktur (meja,loket,dll) yang disediakan dan digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pada saat bapak/ibu mengurus administrasi kependudukan?
4	Berapa waktu yang dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan dokumen kependudukan yang bapak/ibu ajukan?
5	Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani bapak/ibu di selama proses pelayanan berlangsung?
6	Apa saja hambatan yang bapak/ibu temui saat melaksanakan pelayanan pembuatan administrasi kependudukan melalui Program Sjarla Adminduk?

Lampiran 5. Data Pendukung

Daftar Tempat Pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok Tahun 2022

No	Nagari	Hari/Tanggal
1	Surian	Kamis, 21/07/2022
		Jumat, 22/07/2022
2	Tigo Lurah	Selasa, 09/08/2022
		Rabu, 10/08/2022
3	Tanjung Alai	Senin, 08/08/2022
4	Sungai Abu	Senin, 22/08/2022
		Selasa, 23/08/2022
		Rabu, 24/08/2022
5	Panyakalan	Kamis, 01/09/2022
		Jumat, 02/09/2022
6	Saok Laweh	Rabu, 12/10/2022
		Kamis, 13/10/2022
		Jumat, 14/10/2022
		Sabtu, 15/10/2022
7	Guguak Sarai & Sungai Jambur	Rabu, 19/10/2022
		Kamis, 20/10/2022
		Jumat, 21/10/2022
		Sabtu, 22/10/2022
8	Muaro Paneh	Senin, 24/10/2022
		Selasa, 25/10/2022
		Rabu, 26/10/2022
		Kamis, 27/10/2022
9	Sungai Nanam	Rabu, 2/11/2022
		Kamis, 3/11/2022
		Jumat, 4/11/2022
		Sabtu, 5/11/2022
10	Singkarak dan Sumani	Rabu, 9/11/2022
		Kamis, 10/11/2022
		Jumat, 11/11/2022
		Sabtu, 12/11/2022
11	Aripan	Rabu, 30/11/2022
		Kamis, 1/12/2022
		Jumat, 2/12/2022
		Sabtu, 3/12/2022
12	Sirukam	Rabu, 16/11/2022
		Kamis, 17/11/2022
		Jumat, 18/11/2022
		Sabtu, 19/11/2022

13	Selayo dan Tanjung Binkung	Rabu, 23/11/2022
		Kamis, 24/12/2022
		Jumat, 25/12/2022
		Sabtu, 26/12/2022
14	Bukit Tandang	Rabu, 7/12/2022
		Kamis, 8/12/2022

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok, 2024

Daftar Tempat Pelaksanaan Program Sijarla Adminduk di Kabupaten Solok Tahun 2023

No	Nagari	Hari/Tanggal
1	Talang Babungo	Rabu, 1/1/2023
		Kamis, 2/1/2023
		Jumat, 3/1/2023
2	Koto Hilalang	Selasa, 24/1/2023
		Rabu, 25/1/2023
3	Sungai Janiah	Selasa, 7/3/2023
		Rabu, 8/3/2023
4	Tanjung Binkung	Kamis, 9/3/2023
		Jumat, 10/3/2023
5	Batang Barus	Senin, 13/3/2023
		Selasa, 14/3/2023
6	Salimpat	Rabu, 15/3/2023
		Kamis, 16/3/2023
		Jumat, 17/3/2023
7	Kecamatan Junjung Sirih	Sabtu, 27/4/2023
		Minggu, 28/4/2023
8	Nagari Panyakalan- R A N I	Selasa, 9/5/2023
		Rabu, 10/5/2023
9	Nagari Salayo	Kamis, 11/5/2023
		Jumat, 12/5/2023
10	Pelayanan Kaluku Kampung Tertib Adminduk	Jumat, 19/5/2023
11	Nagari Aia Dingin	Rabu, 24/5/2023
		Kamis, 25/5/2023
		Jumat, 26/5/2023
12	Nagari Sungai Nanam	Senin, 29/5/2023
		Selasa, 30/5/2023
		Rabu, 31/5/2023
13	Nagari Alahan Panjang	Rabu, 7/6/2023
		Kamis, 8/6/2023
		Jumat, 9/6/2023

14	Pembukaan TMMDN di Nagari Tanjung Alai	Selasa, 3/10/2023
15	Penutupan TMMDN di Nagari Tanjung Alai	Kamis, 19/10/2023
16	Nagari Saok Laweh	Rabu, 25/10/2023
		Kamis, 26/10/2023
17	Nagari Batu Banyak	Senin, 6/11/2023
18	Nagari Limau Lunggo	Selasa, 7/11/2023
19	Nagari Koto Laweh	Rabu, 8/11/2023
		Kamis, 9/11/2023
20	Nagari Salayo Tanang Bukik Sileh	Jumat, 10/11/2023
		Sabtu, 11/11/2023
21	Nagari Kinari	Senin, 13/11/2023
		Selasa, 14/11/2023
22	Nagari Sungai Durian	Rabu, 15/11/2023
		Kamis, 16/11/2023
23	Nagari Koto Sani	Selasa, 21/11/2023
		Rabu, 22/11/2023
24	Nagari Sulit Air	Kamis, 23/11/2023
		Jumat, 24/11/2023
25	Nagari Bukit Kandung	Selasa, 28/11/2023
		Rabu, 29/11/2023
26	Nagari Aripan	Kamis, 30/11/2023
		Jumat, 1/12/2023
27	Nagari Parambahan	Senin, 4/12/2023
28	Nagari Muaro Pingai	Selasa, 5/12/2023

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Solok, 2024

Rekapitulasi Layanan Sijarla Adminduk Tahun 2022

No	Nagari	KK	SP	AL	AM	KTP	KIA	Rekam	Pindah
		(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Org)	Online
1	Surian	75	2	50	4	124	163	52	0
	Total	470							
2	Tigo Lurah	93	1	53	3	116	76	37	0
	Total	379							
3	Tanjung Alai	42	3	10	6	23	19	10	0
	Total	113							
4	Sungai Abu	96	0	40	6	149	121	45	10
	Total	467							
5	Panyakalan	131	3	41	20	119	82	37	0
	Total	433							
6	Saok Laweh	250	6	45	15	202	291	61	12
	Total	882							

7	Guguak Sarai & Sungai Jambur	104	7	27	10	105	228	33	0
	Total	514							
8	Muaro Paneh	195	7	65	17	225	342	47	0
	Total	898							
9	Sungai Nanam	256	0	165	12	203	197	124	0
	Total	957							
10	Singkarak & Sumani	255	13	62	14	252	222	64	1
	Total	883							
11	Aripan	368	21	123	25	382	533	180	0
	Total	1.632							
12	Sirukam	126	7	65	11	208	87	0	10
	Total	514							
13	Salayo & Tanjung Bingkung	257	10	110	27	313	126	0	3
	Total	846							
14	Bukit Tandang	38	1	12	3	42	112	0	0
	Total	208							
Total Keseluruhan		9.196							

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024

Rekapitulasi Layanan Sijarla Adminduk Tahun 2023

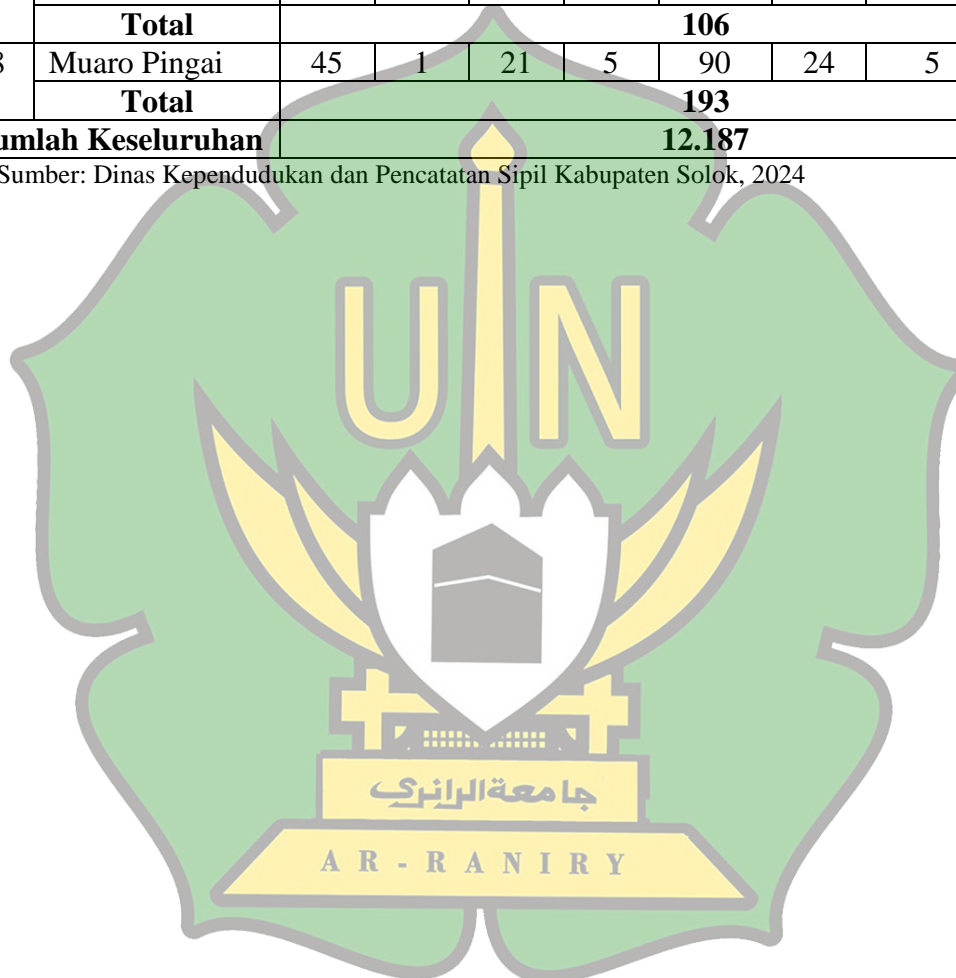
No	Nagari	KK	SP	AL	AM	KTP	KIA	Rekam	Pindah
		(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(Bh)	(org)	Online
1	Talang Babungo	200	0	94	12	305	293	74	4
	Total	982							
2	Koto Hilalang	102	0	44	10	89	64	22	0
	Total	331							
3	Sungai Janiah	84	0	35	14	86	39	17	6
	Total	281							
4	Tanjung Bingkung	112	0	17	12	51	36	42	2
	Total	272							
5	Batang Barus	62	0	31	1	59	131	24	0
	Total	308							
6	Salimpat	310	4	93	21	403	168	103	3
	Total	1.105							

7

	Kecamatan Junjung Sirih	26	2	4	2	40	4	29	0
	Total	107							
8	Panyakalan	155	2	16	14	127	41	32	3
	Total	390							
9	Salayo	114	6	44	15	184	90	31	0
	Total	484							
10	Pelayanan Kaluku Kampung Tertib Adminduk	14	0	10	0	21	46	7	2
	Total	100							
11	Aia Dingin	322	6	143	29	194	169	177	0
	Total	1.040							
12	Sungai Nanam	205	1	131	17	82	98	83	1
	Total	618							
13	Alahan Panjang	423	4	155	28	324	266	76	7
	Total	1.283							
14	Pembukaan TMMDN di Nagari Tanjung Alai	35	2	13	2	47	17	4	6
	Total	126							
15	Penutupan TMMDN di Nagari Tanjung Alai	25	1	11	2	35	8	5	2
	Total	89							
16	Saok Laweh	73	3	23	9	79	52	38	0
	Total	277							
17	Batu Banyak	42	1	14	1	61	43	19	4
	Total	185							
18	Limau Lunggo	84	0	21	16	135	42	14	9
	Total	321							
19	Koto Laweh	110	1	21	8	218	139	56	6
	Total	559							
20	Salayo Tanang Bukik Sileh	92	2	22	8	93	62	22	0
	Total	301							
21	Kinari	109	3	26	13	124	159	26	1
	Total	461							
22	Sungai Durian	52	2	11	4	60	47	20	3
	Total	199							
23	Koto Sani	95	2	26	8	133	508	32	7
	Total	811							

24	Sulit Air	127	0	24	15	180	217	23	8
	Total	594							
25	Bukit Kandang	76	0	18	12	101	59	12	4
	Total	282							
26	Aripan	94	1	26	6	118	118	15	4
	Total	382							
27	Parambahan	24	2	5	0	50	13	12	0
	Total	106							
28	Muaro Pingai	45	1	21	5	90	24	5	2
	Total	193							
Jumlah Keseluruhan		12.187							

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024



Lampiran 6. Dokumentasi Program Sjarla Adminduk



Pelaksanaan Program Sjarla Adminduk

Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024



Pelaksanaan Program Sjarla Adminduk

Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok, 2024

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara



Wawancara bersama Ketua Bidang Kependudukan



Wawancara bersama petugas pelaksana Program Sistem Kejar Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Solok



Wawancara Dengan FY Warga Jorong Pasa Pada Tanggal 20 April 2024



Wawancara Dengan K Warga Jorong Koto Pada Tanggal 16 April 2024



Wawancara Dengan A Siswa SMA N 1 Kubung Pada Tanggal 06 April 2024



Wawancara Dengan YW Warga Jorong Pasa Pada Tanggal 15 April 2024



Wawancara Dengan IY Warga Jorong Koto Pada Tanggal 18 April 2024



Wawancara Dengan Y Warga Jorong Koto Pada Tanggal 25 April 2024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Diri

Nama : Radhiyatul Hasni
Tempat Tanggal Lahir : Sungai Nanam, 24 Oktober 2001
Nomor Handphone : 082287535960
Alamat : Jorong Koto, Sungai Nanam
Email : 200802023@student.ar-raniry.ac.id

Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Negeri 09 Sungai Nanam
Sekolah Menengah Pertama : MTs Swasta Sumatera Thawalib Parabek
Sekolah Menengah Atas : MA Swasta Sumatera Thawalib Parabek

Sertifikasi

Ma'had Jamiah : A- | 2022 | Ma'had Al-Jami'ah
TOEFL : 403 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
TOAFL : 447 | 2022 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Komputer : A- | 2021 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Magang : A | 2023 | DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh

Banda Aceh, 10 Juli 2024

RADHIYATUL HASNI
NIM. 200802023