

**PENGARUH PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI KEBIJAKAN
PROGRAM JEMPOL NAGARI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN
LIMA PULUH KOTA**

Asih Insani

NPP. 30.0178

Asdaf Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: asihchaniago30@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background : development of information and communication technology that affects people's lives, so that people at this time demand the development of public services including digital-based population administration services by utilizing technology so that services can be more effective and efficient, both in terms of time, funds and manpower. **Purpose** : The purpose of this study was to determine whether the quality of population administration services through the Nagari online service bridge program policy (Jempol Nagari) has an effect on community satisfaction in Lima Puluh Kota District and to analyze how big this influence is. **Method** : This research uses quantitative methods. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 selected samples based on the classification of the distance between the domicile and the population and civil registration services to then become respondents. **Results** : The results of the study show that the quality of population administration services or public services through the Jempol Nagari program policy has a positive and significant influence on community satisfaction in Lima Puluh Kota District, although it is still constrained by the lack of active participation from operators in the nagari. **Conclusion**: The quality of population administration services through the jempol nagari program policy has a significant influence on the level of community satisfaction in Lima Puluh Kota District

Keywords: Jempol nagari, community satisfaction, public service.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mempengaruhi kehidupan masyarakat, sehingga masyarakat pada masa ini menuntut perkembangan pelayanan publik termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital dengan memanfaatkan teknologi sehingga pelayanan dapat menjadi lebih efektif dan efisien, baik dari segi waktu, dana maupun tenaga. **Tujuan :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jembatan pelayanan *online* nagari (Jempol Nagari) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota serta menganalisis seberapa besar pengaruh tersebut. **Metode :** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang sampel terpilih berdasarkan klasifikasi usia dan jarak daerah domisili dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil untuk kemudian menjadi responden. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan publik melalui kebijakan program Jempol Nagari memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota, meskipun masih terkendala oleh kurangnya partisipasi aktif dari operator di nagari. **Kesimpulan :** Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota

Kata Kunci : *Jempol nagari, kepuasan masyarakat, pelayanan publik.*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas pemerintah adalah untuk mewujudkan tujuan negara tersebut sebagaimana diatur dalam pasal 27 dan Pasal 34 Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan kehidupan masyarakat yang sejahtera dengan cara memberikan pelayanan terbaik dalam rangka memenuhi hak-hak dasar dan kebutuhan dasar masyarakat Indonesia.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang meneruskan dari individu atau organisasi kepada konsumen sebagai pengguna layanan yang pada dasarnya tidak memiliki wujud

serta kepemilikan¹. Dalam bidang pelayanan publik, konsumen yang dimaksud adalah masyarakat sebagai pihak yang memperoleh manfaat dari kegiatan yang diselenggarakan oleh organisasi atau lembaga berupa pelayanan publik.

Pelayanan dalam pemerintahan mencakup 3 urusan, yaitu urusan pemerintahan absolut, konkuren dan umum. Terkait pelayanan administrasi kependudukan termasuk dalam urusan pemerintahan konkuren yang merupakan tugas dan wewenang pemerintah pusat bersama pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi daerah.

Otonomi daerah merupakan hak yang diberikan kepada suatu daerah dalam rangka menyelenggarakan urusan daerahnya dengan tetap berpedoman kepada peraturan perundang-undangan yang ada².

Pelaksanaan otonomi daerah memiliki tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memberdayakan masyarakat dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah³.

Peningkatan pelayanan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari produk atau layanan jasa dengan harapan⁴.

Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota kemudian mengeluarkan kebijakan program jembatan pelayanan *online* nagari atau jempol nagari sebagai inovasi yang memudahkan pelayanan di bidang administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi, sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan efisien, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga.

Kebijakan program Jempol Nagari (Jembatan Pelayanan *Online* Nagari) merupakan pengembangan dari aplikasi Smart Dukcapil yang dinilai masih kurang dari segi tata

¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).

² H Nurcholis, *Teori Dan Praktik : Pemerintahan Dan Otonomi Daerah* (Jakarta: Grasindo, 2007).

³ H Widjaja, *Administrasi Kepegawaian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2007).

⁴ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Ecodmica* 2 No. 1 (2018).

cara yang masih konvensional sehingga kurang maksimal dalam pemanfaatannya untuk melayani masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan melalui program jempol nagari sejak ditetapkan pada 3 Agustus 2021 lalu sampai sekarang belum melakukan penilaian terhadap bagaimana kepuasan masyarakat setelah penerapan inovasi ini. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini dalam rangka memberikan gambaran secara statistik terkait bagaimana tanggapan masyarakat setelah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota. Berdasarkan hasil perhitungan melalui tanggapan responden terhadap kuesioner pernyataan yang diberikan, untuk setiap indikator dari dimensi kualitas pelayanan publik masih mendapatkan pernyataan kurang memuaskan dari beberapa masyarakat, baik itu pada dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, maupun *reliability*. Selain itu pada survey kepuasan masyarakat terkait kinerja pegawai juga menunjukkan beberapa respon yang menyatakan kurang memuaskan. Setelah ditelusuri, ternyata diperoleh fenomena yang dapat berpotensi menjadi penghambat pengembangan inovasi jempol nagari kedepannya, yaitu terkait perilaku beberapa oknum operator jempol nagari yang tersebar di 79 nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota. Adapun perilaku oknum ini yang tidak melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik maka dapat menghambat penyampaian informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan tahap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang berimbas kepada perlambatan pelayanan yang diperoleh masyarakat sehingga berujung kepada turunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan publik maupun dalam konteks kepuasan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Delly Indriani dalam jurnal yang berjudul Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah

Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu⁵, mengemukakan bahwa pengaruh variabel x (pelayanan publik) terhadap variabel y (tingkat kepuasan masyarakat) adalah sebesar 28.4% sedangkan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor BPM memiliki pengaruh yang signifikan yaitu sebesar 28.4% terhadap kepuasan masyarakat di Kota Batu. Selain itu ada penelitian yang dilakukan oleh Nasrizal dalam bentuk artikel jurnal dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Era Covid-19⁶. Nasrizal mengemukakan bahwa IPM Kantor Pelayanan Publik di Sumatra Barat termasuk dalam kategori baik yakni pada angka 66,95. Namun, terdapat kategori yang kurang baik untuk pengukuran masing-masing indikator, diantaranya Standar Operasional Prosedur, kecepatan serta kepastian jadwal dari pelayanan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Luh Dea Damayanti, dkk dalam bentuk artikel jurnal yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng⁷ yang menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM ditinjau dari pelayanan administratif dari 14 indikator pelayanan menggambarkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat, namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat yang tidak puas atau ada keluhan dalam mendapatkan pelayanan belum tersedia. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Navarin Karim, dkk. Dalam sebuah artikel jurnal yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Melalui *E-Service Quality* di Kota Jambi⁸ yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif

⁵ Delly Indriani, Sugeng Rusmiwari, and Agung Suprojo, "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 6 No. (2017): 10–17.

⁶ Nasrizal, Naufal Raid, and F Yasmeari, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19," *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* Vol VIII N (2021): 123–130.

⁷ Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11 No. 1 (2019): 21–32.

⁸ Navarin Karim, Hendriyadi, and Wahyu Rohayati, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi," *Ilmu Administrasi Publik* Vol. 6 No. (2020): 135–150.

yang signifikan antara pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat, antara *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat serta antara pelayanan publik dan *e-service quality* terhadap kepuasan masyarakat di Kota Jambi. Terakhir, penelitian yang dilakukan oleh Aditya Cholif Firmansyah dan Brilliant Rosy dalam sebuah artikel jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)⁹ yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, dapat dilihat dari hasil perhitungan koefisien determinasi terkait kualitas pelayanan yang menunjukkan kontribusi sebesar 62% terhadap kepuasan masyarakat dan 38% dari variabel lain yang tidak diteliti.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Dutka yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan atribut-atribut pembentuk kepuasan, yaitu *attribute of product*, *attribute of service* dan *attribute of purchase*.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai partisipasi pemuda dalam Program Lorong Literasi Gowa di Kelurahan Paccinongang Kecamatan Somba Opu, Kabupaten Gowa.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menganalisis data menggunakan

⁹ Aditya Cholif Firmansyah and Brilliant Rosy, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)," *Journal of Office Administration : Education and Practice* 1, no. 2 (2021): 82–93.

¹⁰ A Dutka, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 1994).

teknik analisis regresi sederhana dengan menggunakan uji parsial (uji t) untuk mengukur seberapa besar pengaruh variable independent terhadap variable dependent dengan tingkat signifikan $\alpha = 0.05$, dimana peluang pengambilan simpulan secara benar mencapai 95% atau toleransi ketidak-akuratan hanya sebesar 5%. Jika nilai probabilitas $t \leq 0.05$ maka dapat dinyatakan bahwa variable independent memiliki pengaruh terhadap variable dependent .

Penulis mengumpulkan data melalui angket kuesioner. Pengumpulan data dilaksanakan dengan menyebarkan angket terhadap 100 orang masyarakat dengan kualifikasi pernah mendapatkan pelayanan dengan program jempol nagari serta bertempat tinggal di Kabupaten Lima Puluh Kota. Adapun analisisnya berdasarkan teori pelayanan yang digagas oleh Parasuraman¹² yang menyatakan bahwa partisipasi dapat terjadi pada empat tahap, yaitu partisipasi dalam perencanaan/pengambilan keputusan, pelaksanaan, dan pemanfaatan hasil.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pengaruh pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota menggunakan pendapat dari Parasuraman yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas memiliki lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Selain itu terkait pengukuran kepuasan masyarakat, penulis menggunakan pendapat dari Dutka yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan, yaitu *attribute of product* , *attribute of service*, dan *attribute of purchase*. Adapun pembahasannya dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Kualitas Pelayanan Publik

Penulis melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik melalui kebijakan program jempol magari melalui keterlibatan masyarakat sebagai responden dengan hasil sebagai berikut :

¹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018).

¹² Hardyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

Tabel 1

Jawaban Responden terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS	Jumlah
<i>Tangible</i>							
1.	X1.1	16	69	10	2	3	100
2.	X1.2	14	65	14	0	1	100
3.	X1.3	30	59	10	0	1	100
4.	X1.4	26	62	11	1	0	100
jumlah		86	255 (63,75%)	45	3 (7,5%)	5	
<i>Emphaty</i>							
5.	X2.1	20	58	17	3	2	100
6.	X2.2	21	56	15	5	3	100
7.	X2.3	21	52	17	1	9	100
8.	X2.4	20	51	23	3	3	100
jumlah		82	217 (54,25%)	72	12 (30%)	17	
<i>Reliability</i>							
9.	X3.1	20	53	24	2	1	100
10.	X3.2	22	56	16	2	4	100
11.	X3.3	20	56	19	4	1	100
12.	X3.4	16	57	22	3	2	100
jumlah		78	222 (55,5%)	81	11	8 (20%)	
<i>Responsiveness</i>							

13.	X4.1	22	53	22	3	0	100
14.	X4.2	26	53	18	3	0	100
15.	X4.3	30	55	12	3	0	100
16.	X4.4	20	50	26	3	1	100
jumlah		98	211 (52,75%)	78	12	1 (2,5 %)	
Assurance							
17.	X5.1	17	53	26	4	0	100
18.	X5.2	24	54	19	3	0	100
19.	X5.3	22	55	20	1	2	100
20.	X5.4	24	55	18	1	2	100
jumlah		87	217 (54,25%)	83	9	4 (10%)	

Sumber : Diolah oleh penulis dengan SPSS Versi 26

Pada **Tabel 1** sejumlah 100 responden pada dimensi tangible memberikan respon tertinggi pada pernyataan setuju yaitu sebesar 63,75%, sedangkan paling rendah yakni pernyataan sangat tidak setuju yaitu sebesar 7,5%. Pola jawaban yang sama pada dimensi-dimensi yang lain menunjukkan bahwa respon jawaban tertinggi terdapat pada pernyataan setuju, sedangkan respon jawaban terendah terdapat pada pernyataan tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik, namun tetap memerlukan penyempurnaan serta perbaikan.

3.2. Kepuasan Masyarakat

Penulis melakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat melalui keterlibatan masyarakat sebagai responden dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Jawaban responden terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Y1	14	65	18	1	2
2.	Y2	17	58	22	0	3
3.	Y3	23	54	19	1	3
4.	Y4	22	56	20	0	2
5.	Y5	22	50	15	7	6
6.	Y6	23	63	12	1	2
7.	Y7	23	56	18	1	2
Jumlah		144	402 (57,4%)	124	11 (1,5%)	20

Sumber : Diolah oleh penulis dengan SPSS Versi 26

Pada **Tabel 2** sejumlah 100 responden pada kuesioner kepuasan masyarakat memberikan respon tertinggi pada pernyataan setuju yakni sebesar 57,4%, sedangkan respon terendah terdapat pada pernyataan tidak setuju . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang memperoleh pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, namun tetap memerlukan penyempurnaan serta perbaikan.

3.3. Tabel Analisis Regresi

Penulis melakukan uji regresi terhadap hasil data responen untuk mengetahui nilai pengaruh antar variabel dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.

Hasil uji regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,880	3,259		5,793	0,000
	Pelayanan Publik	2,188	0,117	0,884	18,673	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Diolah oleh penulis dengan SPSS Versi 26

Pada **Tabel 3** dapat diketahui nilai konstanta yaitu 18,880 dan nilai koefisien regresi pada variabel independent yaitu 2,188 sehingga diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 18,880 + 2,188x$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diperoleh uraian sebagai berikut :

- Nilai konstanta 18,880 berarti : Jika variabel independent bernilai 0 (konstan) maka variabel dependent bernilai 18,880
- Nilai koefisien regresi variabel independent bernilai positif (+) yaitu 2,188 berarti antara variabel independent dan variabel dependent memiliki hubungan searah, sehingga jika nilai variabel independent bertambah maka nilai variabel dependent juga ikut meningkat.

Berdasarkan uraian hasil uji regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa semakin

bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat yang diperoleh.

3.3. Tabel Uji Determinasi

Penulis melakukan uji determinasi terhadap hasil data responen untuk mengetahui seberapa besat pengaruh variabel x terhadap variabel y dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.

Hasil uji determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,884 ^a	,781	,778	5,711
a. Predictors: (Constant), X				

Sumber : Diolah oleh penulis dengan SPSS Versi 26

Pada **Tabel 4** diperoleh nilai *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,781. Hal ini berarti variabel independent (pelayanan publik) memiliki pengaruh terhadap variabel dependent (kepuasan masyarakat) sebesar 78,1%.

Berdasarkan observasi di lapangan, penulis menemukan bahwa pada dasarnya pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari ini sudah terlaksana dengan baik. Adapun kendala yang ditemukan adalah terkait kurangnya partisipasi aktif dari operator di nagari, baik dalam hal sosialisasi kepada masyarakat maupun dalam hal membantu masyarakat melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada saat mengurus urusan administrasi kependudukan melalui program jempol nagari. Oleh karena itu penulis menyimpulkan bahwa perlu tindakan perbaikan dan penyempurnaan, salah satunya dengan cara melakukan monitoring serta evaluasi secara berkala agar dapat diketahui apa saja kendala yang mungkin terjadi di lapangan sehingga dapat dijadikan acuan untuk pengembangan inovasi jempol nagari ini lebih lanjut ke depannya.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka menyelenggarakan pelayanan yang lebih merata dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Penulis menemukan temuan penting yakni pelayanan berbasis teknologi seperti yang diterapkan pada program jempol nagari ini sangat efektif untuk diterapkan dan dikembangkan. Temuan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Navarin Karim, dkk. yang menyatakan bahwa dewasa ini pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan berbasis digitalisasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Pelayanan dengan inovasi jempol nagari mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang umum terjadi ketika melakukan atau memberikan pelayanan secara langsung, seperti kendala jarak yang terlalu jauh yang berujung kepada besarnya dana serta waktu yang diperlukan untuk mengurus satu kepentingan saja yang berujung kepada terjadinya hal-hal tidak diinginkan lainnya. Sebagaimana temuan pada penelitian Aditya & Rosy yang menyatakan masih adanya fenomena seperti pemerasan, orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat orang yang mempunyai biaya lebih pada saat melakukan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik melalui inovasi jempol nagari Sebagai sebuah inovasi baru berbasis teknologi, disamping banyaknya benefit yang diperoleh namun disisi lain tentu masih memiliki beberapa kekurangan. Sedikit berbeda dengan temuan pada penelitian Luh Dea Damayanti, dkk. yang menemukan permasalahan dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran yang belum ada, serta pada penelitian Nasrizal yang menemukan permasalahan terkait Standar Operasional Prosedur, kecepatan serta kepastian jadwal pelayanan, permasalahan yang sering terjadi pada penelitian ini biasanya menyangkut tentang keadaan masyarakat awam yang belum sepenuhnya melek teknologi sehingga kesulitan untuk menyesuaikan diri. Oleh karena itu, ditunjuklah operator di nagari sebagai perpanjangan tangan Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan atau kendala.

Hasil penelitian ini pada akhirnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan publik yang diberikan terhadap kepuasan masyarakat yang diperoleh, sama halnya dengan temuan penelitian Delly pada studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di Kantor BPM Kota Batu.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program jempol nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota yaitu terkait partisipasi aktif dari operator pelayanan administrasi kependudukan di nagari selaku perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, baik dalam hal sosialisai maupun dalam hal kinerja.

IV.KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui kebijakan program Jempol Nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota telah berjalan dengan baik dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah setempat dengan masyarakat. Dapat dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan publik maupun kepuasan masyarakat melalui berbagai indikator. Kualitas pelayanan melalui inovasi jempol nagari ini turut memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan dengan lebih efektif dan efisien, baik dari segi waktu, dana maupun biaya.

Kebijakan program jempol nagari ini turut memberikan peran bagi pemerintah di lingkup kecamatan dan nagari untuk bisa berpartisipasi langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya sehingga dapat menjalin relasi timbal balik yang baik.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian. Kegiatan penelitian yang tidak sampai satu bulan dikhawatirkan belum mampu memberikan gambaran yang lebih akurat dan mendalam terhadap kondisi aktual di lapangan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan

pada lokasi serupa berkaitan dengan kebijakan program jempol nagari di Kabupaten Lima Puluh Kota untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Atmaja, Jaka. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB." *Ecodomica* 2 No. 1 (2018).

Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng." *Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11 No. 1 (2019): 21–32.

Dutka, A. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 1994.

Firmansyah, Aditya Cholif, and Brillian Rosy. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan)." *Journal of Office Administration : Education and Practice* 1, no. 2 (2021): 82–93.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.

H Widjaja. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali Pers, 2007.

Hardyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2018.

Indriani, Delly, Sugeng Rusmiwari, and Agung Suprojo. "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol. 6 No. (2017): 10–17.

Karim, Navarin, Hendriyaldi, and Wahyu Rohayati. "Analisis Kepuasan Masyarakat

Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi.” *Ilmu Administrasi Publik* Vol. 6 No. (2020): 135–150.

Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.

Nasrizal, Naufal Raid, and F Yasmearidi. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19.” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* Vol VIII N (2021): 123–130.

Nurcholis, H. *Teori Dan Praktik : Pemerintahan Dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo, 2007.

