

**SKRIPSI**

**PELAYANAN ADMINSTRASI DALAM MENGHADAPI ERA  
DIGITALISASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI  
KOTA MAKASSAR**



Oleh :

**ALPIN DANILA**

Nomor Induk Mahasiswa 105611120620

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

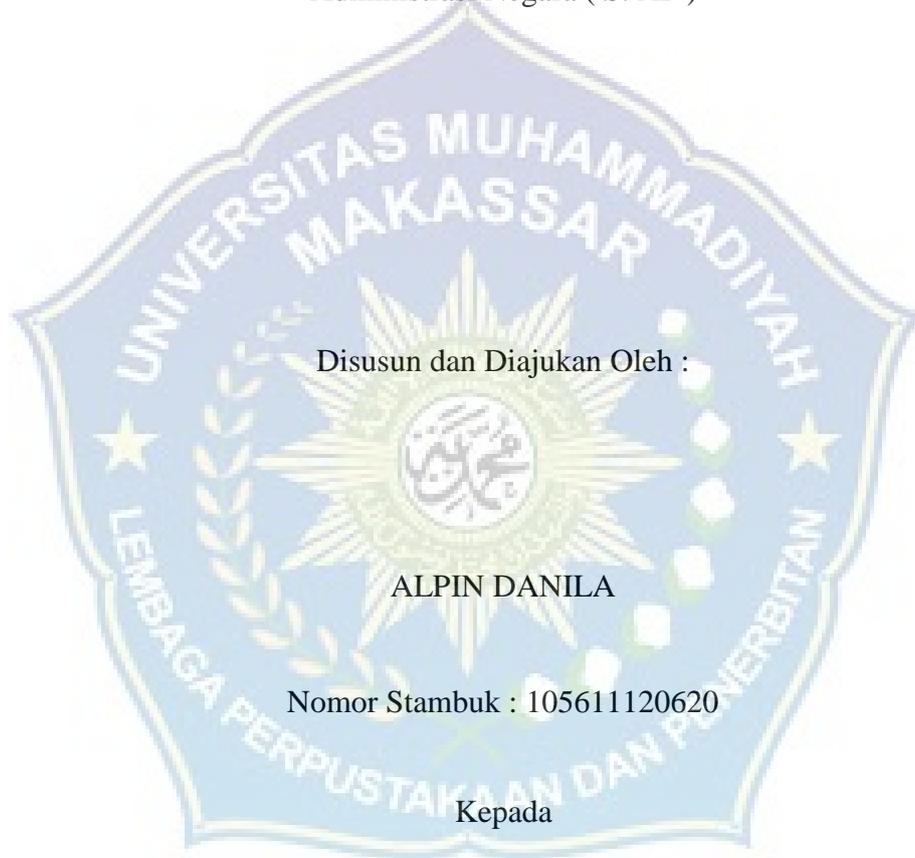
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**PELAYANAN ADMINSTRASI DALAM MENGHADAPI ERA  
DIGITALISASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI  
KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Untuk Menyelesaikan Studi Memperoleh Sarjana Ilmu

Administrasi Negara ( S. AP )



Disusun dan Diajukan Oleh :

ALPIN DANILA

Nomor Stambuk : 105611120620

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul skripsi : Pelayanan Administrasi dalam Menghadapi Era Digitalisasi pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Alpin Danila

Nomor Induk Mahasiswa : 105611120620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Abdul Kadir Adys, SH.,MM

  
Dr. Muhammad Yahya, M.Si

Mengetahui:

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



  
Dr. Irvani Malik, S.Sos., M.Si

  
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM: 730727

NBM: 991742

### PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan surat keputusan/ undangan menguji ujian skripsi Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor 0295/FSP/A.4-II/VIII/46/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Makassar pada hari Kamis, 29 Agustus 2024.

Mengetahui:

KETUA

SEKERTARIS

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., MS.i

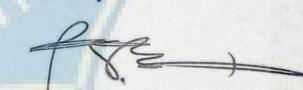
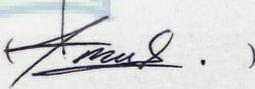
  
Dr. Andi Lahur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

Tim Penguji:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si
2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si
3. Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si
4. Muhammad Amril Pratama P, S.IP., M.AP

  
(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Alpin Danila

Nomor Induk Mahasiswa : 105611120620

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 17 - 09 -2024

Yang Menyatakan,



Alpin Danila

## ABSTRAK

**Alpin Danila, 2024. Dibimbing Oleh, Abdul Kadir Adys, Muhammad Yahya, *Pelayanan Administrasi Dalam Menghadapi Era Digitalisasi Di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar***

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi dalam menghadapi era digitalisasi di Kecamatan Rappocini , dengan mengacu pada lima dimensi menurut Kotler dan Keller (2016): Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi di Kecamatan Rappocini memadai, dengan layanan administrasi yang didukung komputer, printer, modem, dan mesin ADM. Website kecamatan memberikan informasi SOP, namun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung. Layanan dinilai andal dengan gangguan jaringan jarang dan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) memastikan keakuratan data. Kecamatan ini responsif terhadap keluhan melalui WhatsApp dan sistem IKD, dengan waktu respons cepat. Proses administrasi mematuhi standar hukum dan etika, dengan privasi dan keamanan data terjaga. Pendekatan inklusif menunjukkan empati tinggi terhadap kelompok rentan dan kendala teknologi. Meskipun teknologi memadai dan berstandar digital serta respon dinilai positif , kualitas pelayanan administrasi dalam menghadapi era digital di tingkat kecamatan belum maksimal karena untuk beberapa layanan administrasi kependudukan masih memerlukan kunjungan langsung.

Kata Kunci: *Pelayanan publik, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji hanya allah milik SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "pelayanan administrasi dalam menghadapi era digitalisasi di kantor kecamatan rappocini kota makassar" Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini. Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Muh Saleh dan sayu serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis. Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Bapak Abdul Kadir, SH.,MM dan Bapak Dr. Muhammad yahya, M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan serta motivasi atas penyelesaian skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Abdul Rakhim Nanda, ST., MT., IPU. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, Bapak Adnan Ma'ruf, S.Sos., M.Si dan Bapak Muhammad Amril Pratama P, S.IP., M.AP selaku penguji, Yang memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat
5. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang selama ini turut membantu dalam kelengkapan berkas yang berhubungan dengan administrasi perkuliahan dan kegiatan akademik dan juga Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.Ap selaku Sekretaris Program Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan arahan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan semangat.
6. Para dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bekal pengetahuan dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Ucapan teristimewa saya berikan kepada Kedua orang tua penulis, Ayahanda tercinta Muh Saleh Dg Tola dan Ibunda Ayu Dg La'le, telah menjadi sosok yang luar biasa bagi penulis. Mereka telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk mendukung pendidikan dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga Perguruan Tinggi. Dukungan dan doa mereka yang tak

hentihentinya, serta kasih sayang yang luar biasa, selalu memotivasi penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh informan yang ada di Kantor kecamatan rappocini kota makassar yang telah bersedia memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam keperluan penelitian.
9. Kepada Salbiyah, terimakasih sudah menjadi partner saya dan menjadi support system selama penelitian sampai selesainya skripsi ini.
10. Kepada sahabat-sahabat penulis tetap kembali kewacana yang telah menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Saudara-saudara seperjuangan di kelas IAN E yang menjadi support system yang selalu memberikan dukungan dan bantuan tenaga kepada penulis selama perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan, dan semoga karya skripsi ini menjadi bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENERIMAAN TIM .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Konsep dan Teori .....	11
C. Kerangka Berpikir.....	25
D. Fokus Penelitian.....	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	29
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	29
C. Jenis dan Sumber Data .....	30
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Teknik Analisis Data.....	32
G. Pengabsahan Data .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	51

C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 SOP Pelayanan administrasi kependudukan Kartu Keluarga (KK).....	71
Tabel 4. 2 SOP Pelayanan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Rappocini .....	44
Gambar 4. 2 Informasi SOP Pelayanan Kependudukan via Website Kecamatan	67
Gambar 4. 3 Grafik Pengguna Mesin Anjungan Mandiri Kecamatan Rappocini.	68



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada masa Industri 5.0 yang membawa revolusi atau perubahan di bidang humaniora, masyarakat didorong untuk bekerja dan hidup selaras dengan teknologi yang semakin canggih dan berkembang pesat. Penyebaran teknologi di seluruh dunia telah memberikan dampak negatif terhadap praktik administrasi publik di Indonesia serta cara hidup masyarakat umum. Oleh karena itu, penyelenggara publik tidak perlu ragu untuk berpartisipasi dalam kemajuan teknologi yang menarik. Menurut laporan (Panggabean 2018), kemajuan dan perubahan teknologi secara umum memudahkan masyarakat untuk beradaptasi dengan cepat dan efektif. Salah satu contohnya adalah transformasi digital yang terjadi akibat Revolusi Industri 4.0, yang melibatkan penggunaan teknologi komputer untuk membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat memproduksi barang dan menjalani kehidupan.

Transformasi digital dapat dipandang sebagai sebuah proses luar biasa yang melibatkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia, seperti teknologi digital saat ini, untuk menghasilkan pendapatan baru bagi organisasi. Keunggulan ini mungkin bisa dilihat sebagai nilai baru yang telah diakui, seperti kemudahan penggunaan dan konsistensi dalam bisnis, barang konsumsi, dan bidang lainnya. (Hadiono dan Noor Santo 2020) Sumber lain menyatakan (Panggabean 2018) bahwa transformasi digital adalah proses yang melibatkan penerapan teknologi digital pada proses yang ada

untuk mengungkap informasi atau metode baru. Darwin 2021 mendefinisikan transformasi digital sebagai peralihan praktik kerja di beberapa sektor ekonomi dengan menggunakan teknologi digital dibandingkan teknologi manual

Pelayanan publik diartikan sebagai suatu kegiatan yang melaksanakan tugas-tugas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan negara mengenai barang, jasa, atau pekerjaan administrasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pemerintah berkolaborasi dengan pihak lain untuk meningkatkan keselamatan publik dan meningkatkan kehidupan Bangsa. Hal ini penting karena menunjukkan bahwa setiap bangsa wajib memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terselenggaranya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan pemenuhan kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan publik, dan dukungan administratif.

Pelayanan administrasi di era digitalisasi mencakup transformasi fundamental dalam penyelenggaraan layanan publik oleh pemerintah. Dalam konteks ini, digitalisasi merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya, era digitalisasi menggeser paradigma tradisional pelayanan administrasi yang bersifat konvensional dan manual. Penerapan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk menyajikan informasi, memfasilitasi interaksi, dan menyediakan layanan secara lebih cepat dan efektif. Sebagai contoh, portal pelayanan online, aplikasi mobile, dan sistem manajemen informasi digunakan

untuk mempermudah proses administratif dan menghadirkan layanan yang lebih terjangkau. Dengan demikian, pelayanan administrasi di era digitalisasi bukan hanya mengenai penggunaan teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan dalam budaya organisasi dan pola pikir untuk menciptakan lingkungan yang mendukung inovasi, efisiensi, dan keterlibatan masyarakat secara lebih luas.

Dalam menghadapi era digitalisasi, pelayanan administrasi mengalami transformasi signifikan dari perspektif global. Digitalisasi telah mengubah cara kita memandang dan memanfaatkan layanan administratif, membawa perubahan yang mengakar dalam berbagai negara di seluruh dunia. Pemerintah-pemerintah di berbagai belahan dunia telah aktif memperkenalkan teknologi baru dan inovatif dalam penyelenggaraan layanan administratif, mulai dari pembuatan dokumen hingga pendaftaran online, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat. Transformasi ini tidak hanya mengubah proses internal pemerintah, tetapi juga mempengaruhi interaksi antara pemerintah dan masyarakat, dengan memberikan lebih banyak kontrol kepada individu dalam mengakses dan menggunakan layanan administratif. Dari implementasi sistem identifikasi digital hingga penggunaan platform online untuk mengajukan permohonan, digitalisasi telah menjadi kunci dalam membawa pelayanan administratif ke level baru, membuka pintu bagi inovasi dan kemajuan yang berkelanjutan dalam pelayanan publik di seluruh dunia.

Perkembangan pelayanan administrasi di Indonesia menghadapi era digitalisasi mencerminkan transformasi signifikan dalam pendekatan pemerintah terhadap penyelenggaraan layanan publik. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah Indonesia semakin memahami pentingnya

beradaptasi dengan perubahan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah secara aktif mendorong pelayanan administrasi berbasis digital. Langkah-langkah ini mencakup pengembangan portal pelayanan online, aplikasi mobile, dan sistem informasi yang memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan publik. Misalnya, layanan pembayaran online, pendaftaran online, dan layanan administrasi lainnya menjadi lebih mudah diakses melalui platform digital, mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efisiensi.

Dalam era digital, kualitas pelayanan administrasi di Kota Makassar menghadapi berbagai tantangan dan peluang yang signifikan. Transformasi digital menjadi langkah penting untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan, mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan akurasi dan kecepatan pelayanan.

Penerapan digitalisasi di kecamatan-kecamatan Kota Makassar bertujuan untuk menyediakan layanan administrasi yang lebih cepat dan efisien, memungkinkan warga mengurus berbagai keperluan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Inisiatif ini merupakan bagian dari kebijakan pemerintah daerah untuk mendorong inovasi digital di seluruh kecamatan di Makassar.

Dalam menghadapi era digital, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini menghadapi tantangan transisi dari sistem manual ke digital. Meskipun sudah ada upaya menuju digitalisasi, seperti inovasi mesin ADM yang

memungkinkan masyarakat untuk mencetak Kartu Keluarga (KK) secara cepat melalui barcode tanpa harus mengantri, sistem di kecamatan ini belum sepenuhnya digital karena masih harus datang ke kecamatan untuk menggunakannya. Kolaborasi antara administrasi kecamatan dan kantor camat masih diperlukan untuk memastikan proses administrasi berjalan lancar dan efektif. Selain itu, website Kecamatan Rappocini menyediakan informasi penting terkait SOP layanan administrasi kependudukan, membantu masyarakat mendapatkan informasi yang diperlukan secara efisien.

Meneliti kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi era digital di tingkat Kecamatan khususnya Kecamatan Rappocini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, memastikan bahwa sistem administrasi berfungsi dengan baik, dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan pemahaman yang jelas tentang kualitas pelayanan, kecamatan dapat mengoptimalkan proses dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Itulah mengapa penulis mengangkat judul **“Pelayanan Administrasi dalam Menghadapi Era Digitalisasi pada Kantor Kecamatan Rappocini”**

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian seperti yang telah disebutkan sebelumnya, maka masalah penelitian ini adalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi era digitalisasi di kecamatan rappocini?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan penelitian**

Beranjak dari bagaimana topik yang diungkapkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi era digitalisasi di kantor kecamatan rappocini

#### **2. Manfaat penelitian**

##### **a. Secara teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini ialah untuk memperluas pemahaman tentang bagaimana pelayanan administrasi kependudukan yang diterapkan oleh kantor kecamatan Rappocini dalam menghadapi era digitalisasi

##### **b. Secara praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini akan membantu kantor kecamatan rappocini dalam memutuskan bagaimana pelayanan administrasi dalam pembuatan surat keterangan usaha yang akan digunakan dalam menghadapi era digitalisasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan rujukan dan referensi dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama, tahun, judul	Hasil penelitian	Perbedaan
1.	(Putri 2023) Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah Kabupaten Pringsewu Berbasis Website (Studi Kasus Bkpsdm Kabupaten Pringsewu)	Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah (Pak-D) Kabupaten Pringsewu berbasis website dibangun untuk menggantikan layanan tatap muka di Kantor BKPSDM Kabupaten Pringsewu. Pak-D menggunakan platform website untuk meningkatkan mobilitas pengguna dan efisiensi perangkat yang digunakan, seperti ponsel, laptop, tablet, atau pc,	1.) Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. 2.) Perbedaan terletak pada fokus penelitian 3.) Perbedaan terletak pada indikator yang digunakan

NO	Nama, tahun, judul	Hasil penelitian	Perbedaan
		<p>selama terhubung dengan internet. Petugas yang bertanggung jawab mengelola permintaan layanan pegawai dapat melaporkan langsung dengan mengakses riwayat permintaan yang dikelola secara otomatis oleh aplikasi Pak-D. Aplikasi Pak-D juga memfasilitasi layanan Paperless dengan menyediakan fitur upload file, sehingga dapat meminimalisir kesalahan manusia dan kerugian berkas hardcopy.</p>	
2.	(Effendi dan Tasrif 2019) perancangan digitalisasi pelayanan	Perkembangan teknologi mobile device telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam	1.) Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. 2.) Perbedaan terletak pada fokus penelitian

NO	Nama, tahun, judul	Hasil penelitian	Perbedaan
	administrasi akademik jurusan teknik elektronika berbasis android	bidang pendidikan, terutama pendidikan tinggi. Untuk menghadapi perkembangan yang cepat ini, penggunaan teknologi yang efektif sangat penting saat ini. Salah satu solusinya adalah dengan memanfaatkan aplikasi digitalisasi pelayanan administrasi, yang tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu, tetapi juga menyediakan sistem pelayanan yang lebih baik dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa di perguruan tinggi.	3.) Perbedaan teletak pada indikator yang digunakan
3.	(Amsikan, Kelen, dan Seran 2023) Digitalisasi Pelayanan	Aplikasi SIADES, dikembangkan menggunakan model Prototype, membantu	1.) Perbedaan terletak pada lokasi penelitian.

NO	Nama, tahun, judul	Hasil penelitian	Perbedaan
	Administrasi Kependudukan di Desa Taunbaen Timur Berbasis Website Menggunakan Metode Prototype	masyarakat dan kantor Desa Taunbaen Timur dalam mengurus surat ijin. Melalui layanan administrasi berbasis website, masyarakat dapat mengajukan permohonan surat ijin secara online, menghemat waktu dan mengurangi penggunaan kertas. Semua surat ijin tercatat secara digital dalam SIADES, memudahkan proses pencarian dan pelaporan data. Antrian di kantor desa menjadi lebih cepat karena masyarakat hanya perlu datang untuk mengambil surat yang sudah disahkan. Implementasi layanan melalui website juga	2.) Perbedaan terletak pada indikator penelitian

NO	Nama, tahun, judul	Hasil penelitian	Perbedaan
		meningkatkan literasi teknologi masyarakat di era Industri 4.0 dan Society 5.0.	

## B. Konsep dan Teori

### 1. Pelayanan Administrasi

#### a. Pengertian Pelayanan Publik dan Konsep Pelayanan Administrasi

Dalam (Abdul, Adys, dan Yahya 2022) Pelayanan publik merupakan bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia dan merupakan aspek integral dari kehidupan bersama dalam suatu negara. Menurut Undang-Undang Dasar 1945, negara memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kepada semua warga dan penduduknya guna memenuhi kebutuhan dasar mereka serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara umum.

Menurut (Naldi, Mahsyar, dan Yusuf 2023) Pelayanan merupakan bagian integral dari kehidupan manusia karena dibutuhkan dalam semua aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik yang disediakan pemerintah. Penyelenggara pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara. Setiap individu, serta barang dan jasa yang disediakan oleh penyedia layanan publik, dianggap sebagai bagian dari masyarakat sipil. Masyarakat semakin menuntut agar

instansi pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan publiknya yang mereka berikan

Menurut (Wahid, Azikin, dan Ma'ruf 2018) Pelayanan publik sering menjadi isu yang muncul karena di negara berkembang, permintaan akan layanan biasanya jauh melebihi kapasitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Akibatnya, masalah yang sering dikritik oleh masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang terkait dengan seluruh aspek pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Menurut (didik fathur rohman, imam hanafi 2013) Pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang berlaku dengan memberikan barang, jasa atau layanan administratif yang di sediakan oleh pemerintah untuk setiap warga negara dan penduduk. Pemerintah bertanggung jawab sebagai penyedia dan penyelenggara layanan tersebut, yang harus disesuaikan dengan kebutuhan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sosial, nasional, dan negara.

Menurut (Hardiyansyah 2018) Pelayanan publik sangat berkaitan dengan kepentingan masyarakat, yang menjadi landasan istilah ini menurut para ahli. Implementasi pelayanan publik adalah salah satu fungsi pemerintah, bersama dengan disitribusi, regulasi, dan perlindungan, yang kesemuanya merupakan bagian dari kesepakatan dari sosial antara pemerintah dan warga negara.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik, sebagaimana yang dikemukakan oleh pakar. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pemerintah selain distribusi, regulasi, dan perlindungan, yang semuanya merupakan bagian dari kontrak sosial antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang transparan dan akuntabel kepada masyarakat. Bentuk layanan tersebut bisa beragam, termasuk layanan administratif, barang, maupun jasa. Kunci untuk memberikan layanan yang sangat baik adalah mengembangkan keterampilan komunikasi yang efektif dengan setiap klien. Kemampuan ini pada akhirnya akan membuat karyawan lebih menikmati aspek yang paling menarik dari pekerjaan dengan membantu pemahaman, pelayanan, dan penghargaan terhadap beragam individu yang ditemui setiap hari. Pelayanan memiliki peran penting dalam cara hidup manusia karena mereka bergantung pada orang lain untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Menurut (Mahsyar 2011) Pelaksanaan pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Sudah menjadi kodratnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut (Hardiyansyah 2018) Pelayanan dapat di pahami sebagai metode yang dilakukan oleh suatu pihak untuk memberikan bantuan, menyiapkan, dan mengelola baik barang maupun jasa dari pihak lain. Jasa memiliki peran yang

signifikan dalam kehidupan masyarakat karena jasa menjadi pusat dalam interaksi antar individu. Untuk mencapai tujuan pelayanan. Interaksi dan hubungan interpersonal antara individu sangatlah penting.

Menurut (Boediono 2003) Untuk menciptakan kepuasan, pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan antar pribadi. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum untuk setiap warga negara dan penduduk.

Menurut (Hidayah 2020) Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat.

Menurut (Huda et al. 2020) Pelayanan administrasi merujuk pada penyediaan berbagai dokumen yang di butuhkan oleh masyarakat, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan dokumen sejenis lainnya. Layanan tersebut mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat berupa institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang didirikan khusus untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut (Widawati dan Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda 2020) Pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama pemerintah, pemerintah memiliki peran

sebagai lembaga yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini dijalankan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan individu lain yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara, bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan dalam pelayanan publik.

Menurut (Ratminto dan Winarsih 2007) memberikan definisi bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, termasuk barang dan jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan lembaga Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak yang dimilikinya, yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang. Pelaksanaannya dipengaruhi oleh berbagai faktor material dan dijalankan melalui suatu prosedur atau metode tertentu. Layanan ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan efisiensi, menyediakan informasi yang akurat mengenai opsi kebutuhan, dan memberikan panduan tentang cara memperolehnya. Semua ini sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan disiapkan oleh pemerintah.

Menurut (Moenir 2002) Dalam (Pasolong 2007) Pelayanan administrasi merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh unit pelayanan, mencakup proses pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi, dan kegiatan administratif lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, seperti sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain.

Pelayanan masyarakat dalam ranah administrasi mencakup sejumlah layanan yang esensial, antara lain:

- 1) Pemberian surat pengantar untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 2) Pemberian surat pengantar untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK).
- 3) Penerbitan surat keterangan berdomisili.
- 4) Pemberian surat pengantar untuk pembuatan surat tanah.
- 5) Penyediaan rekomendasi izin tempat usaha.
- 6) Proses legalisir dokumen.
- 7) Pemberian surat pindah.
- 8) Pembuatan surat kelahiran.

Pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut definisi KKBI, pelayanan mencakup usaha membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain. Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan sesuai haknya dengan dasar faktor materi. Pelayanan, pada dasarnya, terdiri dari serangkaian kegiatan proses yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan, melibatkan seluruh kehidupan individu dalam masyarakat. Administrasi dapat diartikan sebagai usaha bersama untuk efektif dan efisien menggunakan semua sumber daya, baik personil maupun materi, guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan melibatkan serangkaian kegiatan proses yang berlangsung secara teratur dan berkesinambungan. Pelayanan administrasi ini melibatkan usaha membantu menyiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain dengan memanfaatkan sistem, prosedur, dan metode tertentu. Selain itu, administrasi dalam konteks ini merujuk pada usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber daya, baik personil maupun materi, secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kemudian pelayanan administrasi dalam menghadapi digitalisasi mengalami transformasi yang signifikan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Pergeseran ini mencakup perubahan dalam cara pelayanan diberikan, proses administratif, dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam konteks ini, penggunaan sistem digital memungkinkan pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Proses pengurusan dokumen, permohonan izin, dan transaksi administratif dapat dilakukan secara daring, mengurangi ketergantungan pada proses manual yang memakan waktu. Adopsi teknologi juga membuka peluang untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Informasi terkait kebijakan, prosedur, dan perkembangan administratif dapat diakses secara real-time oleh masyarakat, menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih terbuka dan terhubung

Namun, tantangan dalam menghadapi digitalisasi termasuk kebutuhan untuk memastikan keamanan data, pelatihan pegawai untuk menguasai teknologi, dan

memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap mengakomodasi berbagai lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Pada intinya, pelayanan administrasi dalam era digitalisasi menggabungkan teknologi dengan proses administratif untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan interaktivitas dalam pelayanan publik.

#### **b. Standar Pelayanan Publik**

Setiap perusahaan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan yang memenuhi persyaratan untuk memberikan kepastian kepada penerima layanan. Standar pelayanan berperan sebagai ukuran yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Standar Pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 setidaknya mencakup :

##### 1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diterapkan untuk pemberi dan penerima layanan, termasuk proses pengaduan.

##### 2) Waktu Pemrosesan

Jangka waktu yang telah ditetapkan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian pelayanan, termasuk proses penanganan pengaduan.

##### 3) Biaya Layanan

Biaya atau tarif pelayanan beserta rinciannya yang telah ditetapkan oleh penyedia layanan.

#### 4) Produk Layanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 5) Sarana dan Prasarana

Ketersediaan fasilitas dan infrastruktur pelayanan yang memadai oleh penyelenggara layanan.

#### 6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Standar kompetensi petugas pelayanan yang harus ditetapkan dengan akurat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Standar tersebut bertujuan untuk menyediakan proses pelayanan yang memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna layanan publik

### **c. Bidang Pelayanan Publik**

(Pemerintah Republik Indonesia 2009) Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan beberapa asas penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas tersebut antara lain:

- 1) Berdasarkan pada kepentingan umum

- 2) Memiliki kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Pemberian fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- 11) Ketepatan waktu
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Selain itu, Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- 1) Pelayanan barang publik
- 2) Pelayanan jasa publik
- 3) Pelayanan administratif

Asas-asas pelayanan publik mencerminkan landasan moral dan prinsip-prinsip utama yang harus dipegang teguh dalam setiap penyelenggaraan pelayanan

kepada masyarakat. Asas berdasarkan pada kepentingan umum menekankan bahwa setiap tindakan dan kebijakan pelayanan harus selaras dengan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Keberlakuan kepastian hukum menjamin bahwa setiap warga negara memiliki hak yang jelas dan diakui dalam mendapatkan layanan. Prinsip kesamaan hak menegaskan bahwa setiap individu, tanpa memandang latar belakang atau statusnya, memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan yang adil dan berkualitas.

Dengan penegasan ini, Undang-undang dan Peraturan Pemerintah tersebut memberikan kerangka kerja dan prinsip-prinsip dasar yang harus diikuti dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Pengertian dan Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat di mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi, institusi, atau pemerintah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan atau pengguna layanan sebagai hasil dari interaksi mereka dengan penyedia layanan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dinilai dari seberapa baik layanan yang diberikan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi biasanya menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih besar, loyalitas pelanggan, dan reputasi positif bagi penyedia layanan.

Menurut (Abdul, Adys, dan Yahya n.d.) Kualitas pelayanan adalah faktor utama bagi setiap perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuan organisasi

serta memastikan kelangsungan hidupnya jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi kepuasan publik, hal ini dapat merusak citra atau reputasi perusahaan tersebut.

(Azizah, Mahsyar, dan Azikin 2022) Kualitas pelayanan adalah kondisi yang terus berkembang, terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, yang memenuhi atau melampaui harapan.

Menurut (Meithiana 2019) dari Kotler dan Amstrong mendefinisikan kualitas pelayanan mencakup keseluruhan keunggulan dan ciri khas dari produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan baik secara langsung maupun tidak langsung. Produk atau jasa yang berkualitas memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. Salah satu cara utama untuk mempertahankan perusahaan jasa adalah dengan consistently memberikan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaing dan memenuhi harapan pelanggan.

Potter dalam (Supriyono 2001) kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan beberapa kriteria penting sebagai berikut:

- 1) Tepat dan relevan, yaitu pelayanan harus memenuhi kebutuhan, harapan, dan profesi individu atau masyarakat.
- 2) Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat diakses oleh semua orang atau kelompok yang menjadi prioritas.

- 3) Menjamin rasa keadilan, berarti pelayanan harus bersikap adil dalam memperlakukan individu atau kelompok yang berada dalam kondisi yang sama.
- 4) Dapat diterima, artinya pelayanan harus dilihat dari segi teknis, kualitas, kemudahan, kenyamanan, keandalan, ketepatan waktu, kecepatan, responsivitas, dan aspek kemanusiaan.
- 5) Ekonomis dan efisien, berarti pelayanan harus dapat dijangkau dengan biaya yang wajar oleh semua lapisan masyarakat.
- 6) Efektif, artinya pelayanan harus memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna dan masyarakat secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan dalam era digital melibatkan adaptasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor penting meliputi aksesibilitas layanan kapan saja dan dari mana saja, kecepatan respons melalui otomatisasi, keandalan sistem tanpa gangguan, keamanan data, personalisasi untuk memenuhi kebutuhan individu, dan kemudahan penggunaan dengan antarmuka yang intuitif. Kualitas pelayanan digital yang tinggi menciptakan pengalaman pelanggan yang mulus dan memuaskan.

### **3. Digitalisasi**

#### **a. Pengertian dan Konsep Digitalisasi**

Digitalisasi adalah proses konversi atau transformasi informasi, data, atau objek ke dalam bentuk digital, yang dapat diproses, disimpan, dan dikomunikasikan menggunakan teknologi komputer atau perangkat elektronik lainnya. Ini melibatkan penggunaan teknologi untuk mengubah proses, produk, atau layanan

dari format fisik atau analog menjadi format digital. Dalam konteks yang lebih luas, digitalisasi juga mencakup integrasi teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan kehidupan sehari-hari, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan.

(Alayida et al. 2023) Digitalisasi adalah proses mengubah informasi dari bentuk analog menjadi bentuk digital, memungkinkannya untuk dihasilkan, disimpan, dikelola, dan dibagikan dengan lebih efisien kepada pengguna informasi untuk berbagai tujuan, serta menjadi fondasi dalam proses pengambilan keputusan. Sementara dalam menurut Sukmana (2005) dalam (Raza, Sabaruddin, dan Komala 2020) Digitalisasi adalah transformasi media dari format cetak, audio, atau video menjadi bentuk digital. Tujuannya meliputi penciptaan arsip dokumen digital, fungsi fotokopi digital, serta pembuatan koleksi perpustakaan digital. Proses digitalisasi melibatkan penggunaan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber, dan perangkat lunak pendukung.

Konsep digitalisasi dalam pelayanan administrasi mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan administratif yang diberikan oleh sebuah organisasi, baik itu pemerintah, perusahaan, maupun lembaga lainnya. Digitalisasi pelayanan administrasi melibatkan pembuatan aplikasi, platform, dan sistem online yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai aktivitas administratif secara elektronik. Dengan digitalisasi, proses administratif seperti pendaftaran, pengarsipan, pembayaran, dan pelaporan dapat dilakukan dengan lebih cepat,

mudah, dan akurat. Misalnya, pengguna dapat melakukan pendaftaran atau pengajuan berkas secara online tanpa perlu datang ke kantor secara langsung, serta mengakses informasi atau layanan administratif kapan pun dan di mana pun melalui internet. Selain itu, digitalisasi juga memungkinkan penggunaan sistem manajemen data yang terintegrasi, sehingga informasi dapat diakses dan dikelola dengan lebih efisien. Hal ini membantu organisasi untuk mengurangi biaya, menghindari kehilangan atau duplikasi data, dan meningkatkan produktivitas dalam menjalankan operasi administratif.

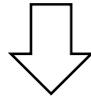
### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu konsep atau struktur mental yang membantu seseorang atau suatu kelompok untuk memahami, merencanakan, dan menganalisis suatu masalah atau situasi. Kerangka berpikir memberikan landasan atau panduan yang membantu dalam pengorganisasian ide, informasi, dan konsep sehingga dapat membentuk suatu pemahaman yang lebih jelas dan terstruktur.

Pelayanan Administrasi kependudukan  
dalam menghadapi era digitalisasi



1. Bukti Fisik
2. Keandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan
5. Empati



Terciptanya kualitas digitalisasi  
pelayanan administrasi  
kependudukan

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

#### **D. Fokus Penelitian**

Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi era digitalisasi di Kantor Kecamatan Rappocini, Fokus penelitian ini menggunakan teori dari Kotler, P dan Keller, K.L (2016) dimana ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Bukti Fisik
2. Keandalan
3. Daya tanggap
4. Jaminan
5. Empati

Setiap poin di atas dapat menjadi fokus dari penelitian yang mendalam untuk memastikan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi di kantor kecamatan Rappocini Kota Makassar tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga responsif, bertanggung jawab, dan akuntabel.

### **E. Deskripsi Fokus Penelitian**

Deskripsi fokus penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memahami bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi digitalisasi di Kantor Kecamatan rappocini.

1. **Bukti Fisik:** Bukti fisik dalam hal ini fokus kepada ketersediaan infrastruktur teknologi serta contoh bukti fisik yang konkrit dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini.

2. **Kehandalan:** Kehandalan dalam pelayanan administrasi kependudukan mengacu pada kepastian bahwa proses administrasi di Kecamatan Rappocini dapat dilakukan dengan dapat diandalkan. Ini meliputi keakuratan dalam pengumpulan data, kecepatan dalam pemrosesan dokumen, dan ketepatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang handal memastikan bahwa data kependudukan tetap terjamin keakuratannya.

3. **Daya Tanggap:** Daya tanggap mengukur sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan dapat menanggapi kebutuhan dan permintaan masyarakat secara efisien dan cepat. Ini termasuk waktu tunggu yang minimal, kemudahan akses terhadap informasi, serta kemampuan untuk merespons keluhan atau pertanyaan masyarakat dengan baik. Daya tanggap yang baik penting untuk memastikan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

4. **Jaminan:** Jaminan dalam hal ini mengacu pada kepastian bahwa data kependudukan aman dan terlindungi dari akses yang tidak sah atau penggunaan yang tidak sesuai. Ini juga mencakup keamanan dalam pengelolaan data pribadi dan perlindungan terhadap potensi kebocoran atau penyalahgunaan informasi.

5. **Empati:** Empati dalam pelayanan administrasi kependudukan mencerminkan kemampuan petugas untuk memahami dan merespons kebutuhan, kekhawatiran, atau masalah individu dalam proses administrasi. Ini termasuk cara berinteraksi dengan masyarakat, memberikan informasi dengan jelas dan ramah, serta mengatasi masalah atau kesulitan yang mungkin dihadapi oleh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan dan berlokasi di Kota Makassar, lebih tepatnya di Kantor Kecamatan Rappocini, Kabupaten/Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif kualitatif, di mana data dikumpulkan dari suatu sampel melalui metode angket atau wawancara. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan aspek-aspek tertentu dari populasi dengan mendapatkan informasi secara rinci dan mendalam dari partisipan penelitian. Adapun dalam (Creswell 2017) mengemukakan bahwa Penelitian Kualitatif adalah Metode untuk menjelajahi serta memahami makna yang muncul dari isu-isu sosial atau kemanusiaan dikenal sebagai penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, dua aspek utama melibatkan penerapan pendekatan naturalistik untuk menyelidiki kondisi alamiah dan penggunaan metode untuk mendalami makna yang terkait dengan isu-isu tersebut. Pendekatan ini bertujuan memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang sedang diselidiki.

## 2. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif. Tipe penelitian deskriptif sendiri lebih fokus pada memberikan gambaran atau deskripsi yang komprehensif mengenai suatu fenomena tanpa mencoba menjelaskan atau mengontrol variabel tertentu. Metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam tipe penelitian deskriptif antara lain adalah survei, observasi, dan analisis dokumen. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau wawancara kepada responden untuk mengumpulkan informasi tentang pendapat, sikap, atau perilaku mereka terkait dengan fenomena yang diteliti. Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu kejadian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang karakteristiknya. Analisis dokumen melibatkan penelitian dan analisis terhadap dokumen atau arsip yang relevan dengan fenomena yang sedang diteliti.

### C. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian, data dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui metode seperti survei, wawancara, observasi, atau eksperimen. Sebaliknya, data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain, termasuk literatur, database, atau laporan penelitian.

Sumber data juga dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer melibatkan interaksi langsung

dengan objek atau subjek penelitian, seperti wawancara atau pengamatan langsung. Sementara itu, sumber data sekunder menggunakan informasi yang sudah ada sebelumnya, seperti artikel, buku, laporan pemerintah, atau basis data daring.

#### D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah individu atau kelompok yang memberikan informasi kepada peneliti sebagai subjek penelitian. Mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, atau wawasan yang relevan dengan topik penelitian dan dapat memberikan data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Informan penelitian dapat berasal dari berbagai latar belakang, seperti peserta, ahli, atau pihak terkait yang memiliki pemahaman yang mendalam terkait dengan fenomena yang sedang diteliti. Adapun informan dari penelitian ini yaitu:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

NO	INFORMAN	INISIAL	JABATAN
1	Achmad Akhsa, SH	AA	Koordinator Staff Administrasi Kependudukan
2	Andi Bintang Haris, SH.,MH	ABH	Kepala Seksi Pemerintahan
3	Muh. Yusuf	MY	Masyarakat
4	Irwan Jamal	IJ	Masyarakat
5	Ridho Fattah	RF	Masyarakat

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian, Berikut adalah teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini :

- 1) Observasi : Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek atau situasi tanpa campur tangan peneliti. Teknik ini menghasilkan data yang mewakili situasi alamiah dan dapat mengungkapkan aspek-aspek yang tidak dapat diungkap melalui sumber data lain.
- 2) Wawancara : Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden untuk mendapatkan informasi secara verbal.
- 3) Dokumentasi: Dokumentasi melibatkan pengumpulan data dari dokumen, arsip, atau rekaman yang sudah ada.

### **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merujuk pada metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengolah, menginterpretasi, dan mengambil kesimpulan dari data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian. Tujuan utama dari teknik analisis data adalah untuk menggali makna, pola, atau struktur yang tersembunyi dalam dataset, baik itu data kuantitatif maupun kualitatif. Dalam (Miles dan Huberman 2009) terdapat 3 alur dalam proses teknik analisis data yaitu :

### 1) Reduksi Data

Reduksi data adalah langkah dalam proses analisis data yang melibatkan penyederhanaan, pemilahan, atau pengurangan kompleksitas dataset. Tujuan utama dari reduksi data adalah membuat dataset lebih ringkas dan fokus pada informasi yang paling penting atau relevan.

### 2) Penyajian Data

Proses mengkomunikasikan informasi yang diperoleh dari hasil analisis data kepada audiens atau pemangku kepentingan dengan cara yang jelas, mudah dipahami, dan visual. Tujuan dari penyajian data adalah membuat informasi lebih terstruktur, menarik, dan dapat diinterpretasikan dengan baik oleh orang yang melihatnya.

### 3) Penarikan Kesimpulan

Langkah ini adalah tahap akhir dalam proses penelitian di mana peneliti membuat interpretasi terhadap hasil analisis untuk menyimpulkan temuan atau jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Proses ini melibatkan sintesis informasi yang ditemukan dari data dan menyusun kesimpulan yang dapat menjawab tujuan penelitian.

## **G. Pengabsahan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data. Triangulasi merujuk pada pendekatan pemeriksaan keabsahan data yang melibatkan penggunaan elemen atau sumber lain di luar data itu sendiri, baik sebagai langkah pengecekan atau sebagai pembanding. Secara mendasar, triangulasi

didasarkan pada pendekatan fenomenologi yang mengedepankan pemahaman dari berbagai sudut pandang. Dengan kata lain, untuk mencapai kesimpulan yang kuat, diperlukan berbagai perspektif yang berbeda. Untuk membantu meminimalkan bias dan memberikan konfirmasi lebih lanjut terhadap temuan, berikut adalah 3 triangulasi yang digunakan dalam penelitian :

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan pendekatan dalam penelitian yang melibatkan penggunaan multiple sumber data untuk menjamin validitas dan keandalan informasi. Dengan memanfaatkan berbagai sumber, peneliti dapat membandingkan dan mengonfirmasi temuan dari perspektif yang beragam.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan pemanfaatan berbagai teknik pengumpulan data atau metode analisis. Dengan mengintegrasikan berbagai teknik, peneliti dapat memastikan bahwa data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan diverifikasi dari berbagai sudut pandang.

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu melibatkan pengumpulan data pada berbagai titik waktu selama penelitian. Ini membantu dalam menangkap perubahan atau perkembangan fenomena seiring waktu.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kantor Kecamatan Rappocini**

Sebelum 1971, Rappocini adalah salah satu dari lima desa yang termasuk dalam wilayah Kecamatan Tamalate, Kabupaten Gowa. Pada tahun 1971, pemerintah Kota Makassar, pemerintah Kabupaten Gowa, pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dan pemerintah Kabupaten Maros melakukan perundingan untuk membahas perluasan wilayah Kota Makassar. Hasilnya menunjukkan bahwa Desa Rappocini dan kesembilan desa lainnya akan menjadi bagian dari Kecamatan Tamalate, yang berada di luar wilayah Kabupaten Gowa, dan akan menjadi bagian dari Kota Makassar. Rappocini adalah salah satu dari 15 kecamatan di kota Makassar, di provinsi Sulawesi Selatan. Itu dibentuk setelah memisahkan kecamatan tamalate pada 7 Januari 1998 dengan persetujuan menteri dalam negeri nomor 138/1242/PUOD tanggal 3 mei 1996 dan surat keputusan gubernur provinsi Sulawesi Selatan nomor 539/VI/1996 Tahun 1996 tanggal 27 juni 1996.

Kecamatan Rappocini merupakan bagian penting dari Kota Makassar di Provinsi Sulawesi Selatan, memiliki sejarah yang mencerminkan pertumbuhan dan kemajuan kota yang signifikan. Rappocini didirikan sebagai salah satu kecamatan Kota Makassar sebagai tanggapan atas kebutuhan akan tata kelola administrasi yang lebih baik. Nama "Rappocini" dapat merujuk pada nama

tempat atau individu yang memiliki sejarah penting bagi komunitas lokal. Kecamatan ini mengalami transformasi dalam hal pemerintahan, infrastruktur, dan pelayanan publik karena Kota Makassar berkembang menjadi pusat perdagangan dan pemerintahan di wilayah timur Indonesia. Selain meningkatkan ketersediaan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan fasilitas umum lainnya, perubahan ini juga mencakup penyesuaian batas administratif dan penggabungan desa atau kelurahan. Sejarah Kecamatan Rappocini menunjukkan perubahan sosial dan ekonomi yang mempengaruhi daerah tersebut.

Kecamatan Rappocini juga mengandung sejarah yang mencerminkan proses pemekaran dan pengembangan administratif Kota Makassar. Pembentukan kecamatan ini terjadi seiring dengan pertumbuhan pesat penduduk pada tahun-tahun awal perkembangan Kota Makassar dan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih baik. Perkembangan Kota Makassar sebagai pusat ekonomi dan budaya di Sulawesi Selatan turut mempengaruhi evolusi Kecamatan Rappocini. Seiring dengan waktu, kecamatan ini mengalami penyesuaian dalam tata kelola pemerintahan untuk mengakomodasi dinamika sosial, ekonomi, dan politik yang terus berubah di tingkat lokal. Transformasi ini tidak hanya mencakup infrastruktur fisik dan organisasi administratif, tetapi juga melibatkan peran aktif masyarakat dalam membangun identitas kecamatan serta meningkatkan kualitas hidup penduduknya. Dengan demikian, sejarah Kecamatan Rappocini tidak hanya menceritakan tentang pembentukan

administratif semata, tetapi juga tentang perjalanan panjang menuju pembangunan yang berkelanjutan dan inklusif di Kota Makassar.

## 2. Letak Geografis Kecamatan Rappocini

Luas wilayah Kecamatan Rappocini tercatat 9,23 km persegi atau sekitar 5,25 persen dari luas Kota Makassar secara keseluruhan. Kecamatan Rappocini memiliki sebelas kelurahan. Kelurahan terluas di Kecamatan Rappocini adalah Kelurahan Karunrung dengan luas 1,52 km persegi. Sedangkan, kelurahan dengan luas terkecil adalah Kelurahan Bontomakkio dengan luas 0,20 km persegi. Kecamatan Rappocini memiliki batas-batas: Utara – Kecamatan Panakkukang; Selatan - Kecamatan Tamalate; Barat - Kecamatan Mamajang dan Kecamatan Makassar; Timur – Kabupaten Gowa dan Kecamatan Panakkukang. Kecamatan Rappocini terdiri dari 11 kelurahan, antara lain : Gunung Sari

- Karunrung
- Mappala
- Kassi-Kassi
- Bontomakkio
- Tidung
- Banta-Bantaeng
- Buakana
- Rappocini
- Ballaparang
- Minasa Upa

### **3. Pemerintahan Kecamatan Rappocini**

1) Menurut undang-undang 1 Republik Indonesia 1945 pasal 18 ayat 1 setelah mengalami amandemen kedua, dinyatakan bahwa Indonesia merupakan negara kesatuan yang terbagi menjadi provinsi-provinsi, kabupaten, dan kota. Setiap provinsi, kabupaten, dan kota memiliki pemerintahan daerah yang diatur melalui undang-undang.

2) Secara administratif Kota Makassar dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Makassar dan Kabupaten Mamasa di Provinsi Sulawesi Selatan.

3) Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan statistik, BPS menetapkan kode dan nama wilayah kerja statistik. Penetapan ini diatur dalam Peraturan Kepala BPS Nomor 3 Tahun 2019 tanggal 6 Mei 2019 yang mengubah Peraturan Kepala BPS Nomor 90 Tahun 2019 tentang Kode dan Nama Wilayah Kerja Statistik Tahun 2018. Hingga akhir tahun 2019, wilayah kerja statistik di Kota Makassar mencakup 9 kecamatan dan 48 kelurahan.

4) Kecamatan adalah bagian administratif yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota. Seorang camat memimpin kecamatan tersebut, dan merupakan seorang pegawai negeri sipil yang bertanggung jawab kepada bupati atau wali kota yang mengatur wilayahnya. Tiap kecamatan terdiri dari beberapa kelurahan atau desa, atau sering juga disebut dengan nama lain.

#### **4. Keadaan Sosial Penduduk**

##### **a. Jumlah Penduduk**

Penduduk Kecamatan Rappocini pada tahun 2022 berjumlah 149.945 orang. Detailnya, terdiri dari 73.388 orang laki-laki dan 76.557 orang perempuan. Rasio jenis kelaminnya adalah 95,86, menunjukkan bahwa setiap 100 penduduk perempuan diimbangi oleh 95-96 penduduk laki-laki. Wilayah kecamatan ini memiliki luas 9,23 km<sup>2</sup>, sehingga kepadatan penduduknya mencapai 16.245 jiwa per kilometer persegi. Kelurahan dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah Kelurahan Bontomakkio dengan 25.140 jiwa per kilometer persegi, sementara Kelurahan Karunrung merupakan yang terendah dengan kepadatan 9.716 jiwa per kilometer persegi.

##### **b. Tingkat Kesejahteraan**

Pada tahun pelajaran 2022/2023, terdapat 59 sekolah tingkat TK, 39 sekolah SD, 21 sekolah SMP, 14 sekolah SMA, dan 10 sekolah SMK di Kecamatan Rappocini. Mengenai fasilitas kesehatan, Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur kesehatan yang komprehensif, termasuk rumah sakit, poliklinik, puskesmas, serta beberapa fasilitas kesehatan lainnya. Seluruh kelurahan di Kecamatan Rappocini menggunakan listrik dari PLN sebagai sumber utama penerangan.

#### **5. Pariwisata, transportasi dan komunikasi**

Definisi dan prinsip pariwisata mengacu pada pedoman yang disarankan oleh Organisasi Pariwisata Dunia Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNWTO). Hotel

menyediakan tempat menginap harian dengan kamar-kamar dalam satu bangunan, yang mungkin dilengkapi dengan layanan makanan, minuman, hiburan, dan fasilitas lainnya. Jenis hotel dapat dibagi menjadi hotel bintang dan non-bintang. Telekomunikasi merujuk pada proses penyampaian, pengiriman, atau penerimaan informasi dalam bentuk tanda, isyarat, tulisan, gambar, suara, atau bunyi melalui berbagai sistem seperti kawat, optik, radio, atau sistem elektromagnetik lainnya. Jaringan telekomunikasi adalah serangkaian perangkat telekomunikasi beserta perlengkapannya yang digunakan untuk melakukan komunikasi. Kantor Pos adalah fasilitas yang menyediakan layanan untuk komunikasi tertulis dan surat elektronik, pengiriman paket, layanan logistik, transaksi keuangan, serta agen pos untuk kebutuhan umum. Kecamatan Rappocini memiliki fasilitas akomodasi yang lengkap. Delapan dari sebelas kelurahan memiliki hotel atau penginapan untuk mendukung fasilitas akomodasi. Dari segi transportasi, seluruh kelurahan dapat dijangkau melalui jalur darat. Di bidang komunikasi, semua kelurahan di Kecamatan Rappocini memiliki sinyal telepon seluler yang kuat atau sangat kuat.

## **6. Visi Misi Kantor Kecamatan Rappocini**

Dengan merujuk pada sejarah singkat Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, maka dibuatlah visi dan misi sebagai berikut:

### **a. Visi**

Dalam upaya mewujudkan harapan dan aspirasi stakeholders serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, maka perlu dituangkan dalam suatu visi kecamatan Rappocini, Rumusan Visi juga di harapkan dapat

mencerminkan kebutuhan yang fundamental dan sekaligus merefleksikan dinamika pembangunan dari berbagai aspek. Adapun visi Kecamatan Rappocini dijabarkan sebagai berikut:

“Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Kecamatan Rappocini Yang Sejahtera Dan Nyaman Untuk Semua”

Untuk merealisasikan visi dari maksud tersebut diatas, maka setiap pegawai Kecamatan Rappocini dan stakeholder haruslah memiliki pemahaman bersama terhadap visi tersebut diatas yakni sebagai berikut :

2. Pelayanan prima adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kecamatan Rappocini. Memiliki standar pelayanan ISO 1990 : 2008 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaannya peraturan perundang undangan.
3. Sejahtera adalah menggambarkan derajat kehidupan masyarakat yang meningkat dengan terpenuhinya kebutuhan dasar pendidikan, kesehatan serta lingkungan fisik, sosial dan religius sebagai bentuk perwujudan masyarakat yang sejahtera
4. Nyaman untuk semua adalah terwujudnya proses pembangunan yang semakin mengurangi kesenjangan dan melahirkan kemandirian secara stabil, dalam struktur dan pola ruang kota yang menjamin kenyamanan bagi perkembangan masyarakat,

sehingga dapat dinikmati dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

#### b. Misi

MISI adalah sesuatu yang dilaksanakan/diemban oleh instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan. Dengan pernyataan misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi pemerintah dan mengetahui peran dan program serta hasil yang diperoleh di masa mendatang. Untuk merealisasikan visi Kecamatan Rappocini yang telah ditetapkan dalam lima tahun kedepan, yakni tahun 2014 – 2019 yang bertumpu pada potensi dan sumber daya yang dimiliki serta ditunjang dengan semangat kebersamaan, tanggung jawab yang optimal dan proporsional, maka misi kecamatan rappocini adalah sebagai berikut :

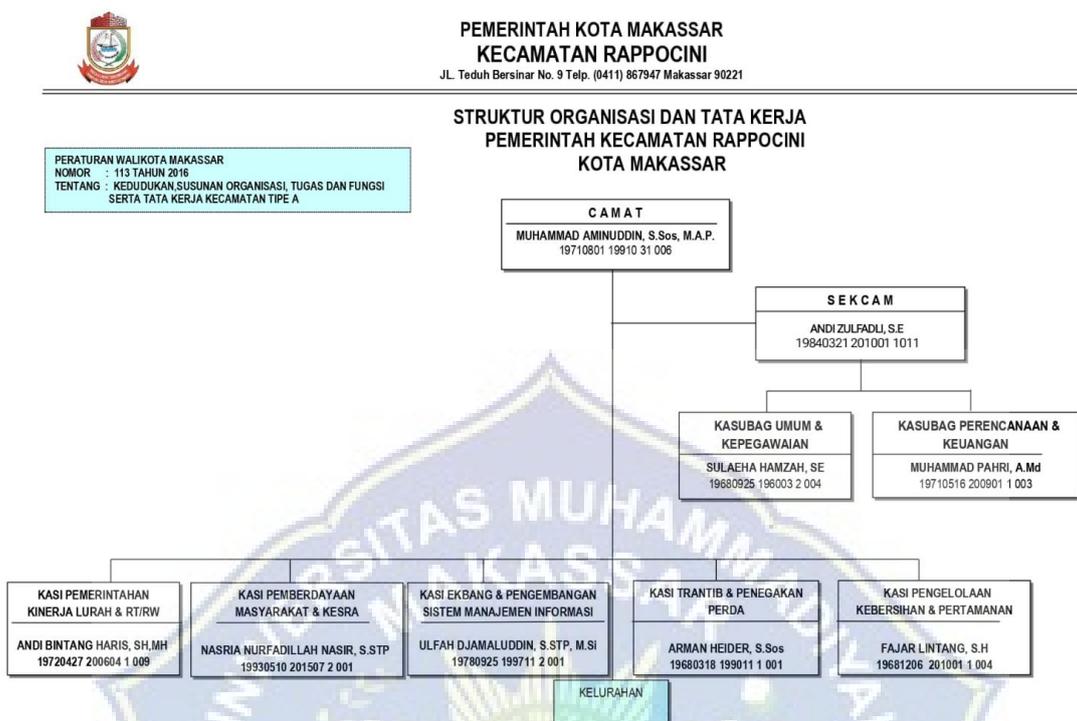
1. Meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pelayanan
  - Program pelayanan administrasi perkantoran
  - Program sarana dan prasarana aparatur
  - Program peningkatan dan disiplin aparatur
  - Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
  - Program peningkatan, pengembangan, sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
  - Program peningkatan peran kecamatan dan kelurahan
2. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat

- Program fasilitas peningkatan perekonomian masyarakat kecamatan
  - Program pemberdayaan masyarakat berbasis wilayah kecamatan
  - Program peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat kecamatan
3. Meningkatkan kualitas lingkungan masyarakat
- Program peningkatan pengelolaan sampah lingkup kecamatan dan kelurahan
  - Program peningkatan infrastruktur tingkat kecamatan dan kelurahan
  - Program peningkatan kualitas penanganan, ketentraman, dan ketertiban

## **7. Struktur Organisasi Pemerintah Kantor Kecamatan Rappocini**

Struktur organisasi adalah kerangka kerja yang mengatur pembagian kerja dan hubungan kerja antar kelompok individu yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, keberadaan struktur organisasi di dalam suatu organisasi sangat penting untuk memberikan gambaran yang jelas tentang posisi masing-masing personel, tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta wewenang dan tanggung jawab mereka.

Untuk menjelaskan struktur Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar adalah sebagai berikut



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Rappocini

Sumber : Website Kecamatan Rappocini

## 8. Tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Rappocini)

### A. Camat

Kepala kecamatan memimpin sebuah organisasi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan wewenang pemerintahan yang didelegasikan oleh bupati atau walikota, sebagaimana yang diatur dalam peraturan yang berlaku, untuk mengelola sebagian dari urusan otonomi daerah, seperti yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 pasal 17 tentang kecamatan.

Tugas-tugas camat mencakup:

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat

2. Mengkoordinasikan upaya untuk menjaga ketentraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan
6. Memberikan bimbingan terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan di desa atau kelurahan.
7. Memberikan layanan kepada masyarakat dalam lingkup tugasnya atau hal-hal yang belum bisa dilakukan oleh pemerintahan desa atau kelurahan.

#### B. Sekeretaris Kecamatan

Di wilayah kecamatan, camat dibantu oleh seorang sekretaris (sekcama) yang bertanggung jawab atas segala tugasnya. Sekretaris kecamatan memimpin sekretariat kecamatan dan bertanggung jawab langsung kepada camat. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007, jabatan sekretaris kecamatan termasuk dalam struktur eselon III.B. Sekretaris kecamatan mengawasi setidaknya dua bagian, yaitu bagian perencanaan dan bagian keuangan. Tugas pokok seorang sekretaris kecamatan meliputi:

1. Menjalankan urusan umum seperti administrasi, tata usaha, pelaporan kepada camat, serta menjalankan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh camat
2. Mengelola perlengkapan dan administrasi rumah tangga kecamatan.
3. Menyusun perencanaan dan rancangan program untuk disampaikan kepada camat.
4. Mengurus administrasi kepegawaian dan keuangan.

Fungsi dari sekretaris kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan administrasi perkantoran, kepegawaian, dan keuangan di tingkat kecamatan
2. Menangani urusan umum, perlengkapan, keprotokolan, dan hubungan masyarakat.
3. Bertanggung jawab atas ketatalaksanaan arsip dan perpustakaan.
4. Melaksanakan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan unit kerja.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat.

#### C. Kasubag Perencanaan dan Keuangan

Fungsi utama dari kasubag perencanaan dan keuangan adalah mengambil peran kepemimpinan dalam merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasikan segala kegiatan yang terkait dengan urusan perencanaan dan keuangan.

Fungsi dari kasubag ini meliputi:

1. Menjalankan tugas dalam menyusun Rencana Kerja Anggaran dan Program kerja tahunan di tingkat kecamatan
2. Melaksanakan penyusunan bahan pedoman serta petunjuk teknis di bidang perencanaan dan keuangan.
3. Bertanggung jawab dalam menyiapkan bahan untuk rencana strategis, rencana kerja tahunan, dan penetapan kinerja di lingkup kecamatan.
4. Melakukan persiapan bahan untuk koordinasi dan konsultasi di bidang perencanaan dan keuangan.
5. Bertugas dalam pelaksanaan dan pengelolaan keuangan.
6. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas-tugas pemegang kas.
7. Berperan sebagai koordinator dalam penyusunan laporan keuangan dan pelaksanaan kegiatan.
8. Melakukan tugas sebagai pelaksana dalam memonitoring evaluasi dan pelaksanaan kegiatan.
9. Menjalankan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan berdasarkan bidang tugasnya.

#### D. Kasubag Umum dan Kepegawaian

Tugas utama dari kasubag umum dan kepegawaian adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengkoordinasikan, serta mengawasi pelaksanaan administrasi umum, perlengkapan, dan kepegawaian.

Fungsi dari Kasubag Umum dan Kepegawaian meliputi:

1. Menyusun rencana kerja anggaran dan rencana kerja sub bagian.
2. Menyiapkan petunjuk teknis dan pedoman untuk pengelolaan administrasi.
3. Menyiapkan bahan untuk konsultasi dan koordinasi dalam penyelenggaraan kegiatan administrasi.
4. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data mengenai kebutuhan perlengkapan.
5. Melaksanakan tugas terkait pengadaan, penyimpanan, distribusi, dan pemeliharaan perlengkapan/inventaris kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Menyelenggarakan pelayanan administrasi kepegawaian.
7. Menyiapkan petunjuk teknis dan pedoman untuk pembinaan PNS di wilayah kecamatan.
8. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sebagai bendahara barang.
9. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan terkait pelaksanaan tugas sub bagian.
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### E. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat

Tugas utama dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pendataan dan pembinaan kesejahteraan sosial untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan.

Fungsi dari seksi ini adalah:

1. Menyusun RKA dan program kerja seksi.
2. Menyiapkan bahan untuk koordinasi dan konsultasi di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat.
3. Melaksanakan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat.
4. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat.
5. Menyiapkan bahan untuk koordinasi dalam musyawarah pembangunan dengan masyarakat.
6. Membantu dalam pelaksanaan kebijakan daerah di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat.
7. Membina dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan sosial dan pemberdayaan masyarakat di kelurahan.
8. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan terkait kegiatan seksi.
9. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang kerjanya.

#### F. Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan

Tugas utama dari seksi ketentraman, ketertiban, dan penegakan peraturan adalah memimpin, mengatur, mengkoordinasikan kegiatan pembinaan

kesejahteraan dan ketertiban wilayah serta melakukan koordinasi terkait tugas lapangan polisi pamong praja di tingkat kecamatan. Fungsinya mencakup :

Fungsi dari seksi ini adalah:

1. Menyusun RKA dan program kerja seksi.
2. Melaksanakan penyusunan bahan pedoman dan petunjuk teknis untuk pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
3. Melaksanakan persiapan bahan untuk koordinasi dan konsultasi dalam pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat.
4. Melaksanakan pembinaan, pengawasan, dan pengendalian ketentraman dan ketertiban masyarakat.
5. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat.
6. Membantu dalam penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan.
7. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan terkait tugas seksi.
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang kerjanya.

#### G. Seksi Pemerintahan Kinerja Lurah dan RT/RW

Tugas utama dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan, administrasi kependudukan, dan pertahanan di wilayah kecamatan.

Fungsi dari seksi ini adalah:

1. Menyusun RKA dan program kerja seksi.
2. Melaksanakan persiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis untuk pengelolaan dan pelayanan administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.
3. Melaksanakan persiapan bahan untuk koordinasi dan konsultasi di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.
4. Mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.
5. Membantu dalam pelaksanaan kebijakan daerah di bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.
6. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan pelaporan terkait kegiatan tugas seksi.
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang kerjanya.

## **B. Hasil Penelitian**

Pelayanan administrasi adalah proses penyediaan layanan yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengaturan dokumen, data, dan informasi untuk memenuhi kebutuhan individu atau organisasi. Ini mencakup berbagai aktivitas seperti pendaftaran, pengarsipan, dan pemrosesan permintaan atau dokumen resmi. Tujuannya adalah untuk memastikan efisiensi, akurasi, dan kepatuhan dalam administrasi publik atau bisnis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menghadapi era digital, Kecamatan Rappocini telah meningkatkan kualitas pengurusan administrasi kependudukan dengan bekerja sama langsung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Untuk mendukung proses ini, telah diterapkan inovasi berupa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), yang mempermudah dan mempercepat layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Namun, sejauh ini digitalisasi di tingkat kecamatan belum sepenuhnya maksimal dalam hal administrasi kependudukan. Masyarakat masih perlu datang langsung ke kecamatan untuk memastikan keamanan dan kelengkapan berkas-berkas kependudukan mereka. Untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam menghadapi era digital di Kantor Kecamatan Rappocini, Peneliti melakukan wawancara dengan fokus kepada 5 indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati.

### **1. Bukti Fisik**

Bukti fisik penting dalam pelayanan administrasi di kecamatan karena memberikan keaslian dan kemudahan verifikasi, memastikan kepatuhan hukum, dan berfungsi sebagai cadangan jika terjadi kegagalan sistem digital. Infrastruktur digital yang belum merata di kecamatan juga membuat bukti fisik menjadi solusi praktis untuk memastikan semua warga mendapatkan layanan administratif yang diperlukan. Indikator ini fokus kepada ketersediaan infrastruktur teknologi serta apa saja contoh bukti fisik dari inovasi terbaru layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak AA selaku Koordinator Staff

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Alhamdulillah untuk saat ini ketersediaan infrastruktur teknologi yang mendukung sudah cukup memadai dan cukup menunjang yang tentu saja sudah berstandar digitalisasi infrastrukturnya seperti adanya komputer, printer modem, dan inovasi terbaru itu adanya mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk melakukan percetakan dengan cepat. Kemudian terkait contoh perbaikan itu bisa melalui pelayanan online di website kecamatan rappocini yang tentu saja untuk menunjang pengurusan dokumen masyarakat dengan cepat tanpa masyarakat datang ke kecamatan. Ada juga bukti fisik terkait inovasi yang ada di Kecamatan Rappocini itu ada KIA atau Kartu Identitas Anak yang bisa digunakan untuk belanja di toko-toko kebutuhan sekolah, gramedia, dll dan itu dia dapat potongan harga” (Hasil wawancara informan pada 10 Juli 2024)

Kemudian dilanjut wawancara dengan bapak ABH sebagai Kepala Seksi Pemerintahan mempertegas bahwa :

“Infrastruktur teknologi sudah sangat mendukung proses administratif di Kecamatan Rappocini ini. Ini komputer-komputer yang ada sudah model terbaru juga, wifi di kantor juga sangat mendukung. Terus kalau informasi pelayanan administrasi yang lain juga bisa di liat di website kecamatan rappocini. Kalau terkait kependudukan penyetoran berkas itu melalui online yang langsung ke dukcapil. Nah untuk verifikasi dan validasi itulah tugasnya kecamatan. Kami kecamatan bekerjasama dengan capil disebelah jadi tetap saling berhubungan. Soal contoh inovasi terbaru, dibawa ada mesin yang bisa cetak KK mandiri juga tapi ya itu masih tetap harus datang ke kecamatan.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 12 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur teknologi yang memadai dengan penggunaan komputer, printer, modem, dan mesin ADM untuk percetakan cepat. Layanan online melalui website memudahkan pengurusan dokumen. Inovasi seperti Kartu Identitas Anak (KIA) juga memberikan manfaat tambahan. Namun, verifikasi dan validasi dokumen masih

memerlukan kunjungan langsung ke kecamatan. Kemudian untuk menilai sebuah kualitas dalam hal bukti fisik, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat setempat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Rappocini. Wawancara selanjutnya dilakukan bersama masyarakat pertama MY yang mengatakan bahwa :

“Jadi bukti fisik itu inovasi berupa mesin ADM itu yang ada dikecamatan rappocini kurang lebih sudah 1 tahun, yang fungsinya itu warga bisa cetak sendiri KK melalui barcode cuman kurangnya untuk KTP itu masih belum bisa. Nah dengan adanya mesin ini itu menurut saya sangat berguna untuk masyarakat, misal mau cetak KK tidak perlu lagi antri karena bisa cetak sendiri itu bisa meminimalisir waktu. Walaupun masih perlu datang ke kecamatan, saya rasa ini tidak menjadi halangan. Karena inovasi itu sangat memudahkan dan tidak perlu banyak waktu lagi” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Dilanjutkan juga wawancara dengan masyarakat kedua IJ yang mengatakan bahwa :

“Infrastukturnya untuk saya cukup memadai, mengenai inovasi yang saya tau itu ada mesin ADM dan juga ada websitenya kecamatan rappocini yang diterapkan. Menurut saya, adanya fasilitas-tersebut jujur saja saya sebagai masyarakat saya merasa termudahkan” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Kemudian wawancara dengan masyarakat ketiga RF yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya sudah cukup baik ya. Tapi iya kita masih tetap harus datang kekecamatan untuk administrasi kependudukan tapi bagi saya itu tidak menjadi masalah karena ruangan yang disediakan juga nyaman dan pelayanannya tidak terlalu lama. Saya juga cukup terbantu terkait inovasinya yang website itu bisa diakses untuk pelayanan antrian, di website itu juga ada informasi SOP administrasi kependudukan. Jadi sangat terbantu.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 16 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk komputer, printer, modem, dan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) untuk mempercepat proses percetakan dokumen. Pelayanan online melalui website kecamatan memudahkan pengurusan dokumen, dan inovasi seperti Kartu Identitas Anak (KIA) memberikan manfaat tambahan. Masyarakat menganggap mesin ADM sangat membantu dalam mencetak Kartu Keluarga (KK) secara mandiri, meski masih harus datang ke kecamatan untuk dokumen lain. Ruang pelayanan yang nyaman dan informasi yang jelas di website juga mendapat apresiasi, meski beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung ke kecamatan.

## **2. Keandalan**

Kehandalan menjadi indikator penting untuk diteliti karena berhubungan langsung dengan kestabilan pelayanan. Keandalan sistem mengurangi gangguan layanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini fokus kepada seberapa sering gangguan terjadi dalam setahun terakhir serta upaya seperti apa yang dilakukan kecamatan untuk memastikan bahwa data kependudukan yang tersedia itu akurat dan dapat diandalkan. Dengan ini peneliti melakukan wawancara bersama Bapak AA selaku Koordinator Staff Administrasi Kependudukan Kecamatan Rappocini, ia mengatakan bahwa :

“Terkait seberapa sering gangguan terjadi selama setahun terakhir itu sudah sangat jarang terjadi di Kecamatan Rappocini ini karena jaringan yang ada itu langsung dari pusat (Kementrian dalam Negeri). Jadi kalau soal gangguan sudah jarang sekali. Nah kalau soal keakuratan data kependudukan itu sekarang ada yang namanya IKD atau Identitas Kependudukan Digital disitu masyarakat bisa memantau data mereka apakah sudah akurat atau tidak, jika terjadi kesalahan maka masyarakat

bisa langsung mengadakan langsung melalui aplikasi tersebut.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 10 Juli 2024”

Kemudian ditegaskan oleh bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan, beliau mengatakan bahwa :

“Cukup jarang terjadi kalau soal gangguan karena itu tadi kita bekerjasama dengan capil. Jadi kepengurusan berkasnya online dari capil dan kecamatan itu untuk verifikasi. DiKecamatan juga betul jaringannya itu langsung dari kominfo jadi jarang sekali terjadi gangguan. Terkait keakuratan, administrasi kependudukan sebelum dibawa kekecamatan itu kan sudah diproses juga di capil jadi setelah dikecamatan di verifikasi juga jadi pasti sudah cukup akurat. Apalagi soal kependudukan kan fatal juga kalau salah” (Hasil wawancara informan pada tanggal 12 Juli 2024)

Jadi dalam hal kehandalan, gangguan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini jarang terjadi karena jaringan langsung dari pusat, yaitu Kementerian Dalam Negeri. Keakuratan data kependudukan dapat dipantau melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan masyarakat untuk memeriksa dan melaporkan kesalahan data. Proses administrasi dilakukan secara online dengan Disdukcapil dan divalidasi di kecamatan, memastikan data cukup akurat dan mengurangi risiko kesalahan yang serius. Kemudian terkait kehandalan, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat pertama MY yang mengatakan bahwa :

“Gangguan biasa ada terjadi kalau server lagi tidak bagus, terkadang juga lagi mati lampu bergiliran akhirnya saya pulang dan kembali lagi. Biasanya gangguan-gangguan teknis seperti itu saja tp itu biasa saja, jarang terjadi juga. Sejauh ini saya melakukan pelayanan selalu akurat yang saya urus.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Dilanjutkan juga wawancara masyarakat kedua IJ yang mengatakan bahwa :

“Soal kehandalan ya, kalau saya sendiri pernah mengalami disaat ada gangguan dikecamatan yang menyebabkan administrasi kependudukan itu tidak langsung dituntaskan dalam 1 hari jadi saya harus bolak balik ke kecamatan baru berkas saya bisa selesai. Tapi itu terjadi sekali saja” (Hasil wawancara informan pada tanggal 16 Jul 2024)

Kemudian wawancara dengan masyarakat ketiga RF yang mengatakan bahwa:

“Kalau saya sendiri belum pernah merasakan adanya gangguan atau kendala setiap melakukan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan rappocini ini” (Hasil wawancara informan pada tanggal 16 Juli 2024)

Terkait kehandalan, Gangguan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini jarang terjadi karena jaringan langsung dari Kementerian Dalam Negeri dan kerjasama dengan Disdukcapil. Keakuratan data dijaga melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan masyarakat memantau dan melaporkan kesalahan. Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa gangguan teknis, seperti server down atau mati lampu, terjadi sesekali dan biasanya tidak mengganggu secara signifikan, dengan beberapa pengalaman isolasi terkait keterlambatan penyelesaian berkas. Secara umum, di Kecamatan Rappocini layanan dianggap cukup handal dan cukup memadai.

### **3. Daya Tanggap**

Untuk menjalankan aspek kualitas pelayanan yang baik diharapkan masyarakat, penyedia layanan harus responsif untuk memastikan kepuasan layanan. Kemampuan dan sikap tanggap dari pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat penting. Dalam hal ini, fokus kepada upaya seperti apa yang dilakukan kecamatan untuk

mengukur waktu respon terkait permintaan dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan prosedur atau sistem apa yang memungkinkan respon cepat terhadap perubahan kebutuhan dalam administrasi kependudukan Berikut hasil wawancara dengan Bapak AA selaku Koordinator Staff Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rappocini sebagai berikut :

“Kalau soal mengukur waktu respon, kami dikecamatan mengarahkan langsung ke yang ada namanya outlet pengaduan via Whatsapp, nah itu langsung terhubung ke capil terkait aduannya. Disitu masyarakat dapat mengajukan pengaduan tentang dokumen apa yang dia ajukan dan dia anggap tidak paham. Terus kalau soal prosedur atau sistem yang memungkinkan respon cepat perubahan kebutuhan, nah itu kita bisa langsung ke IKD juga untuk respon cepatnya.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 10 Juli 2024)

Kemudian ditambahkan juga wawancara dengan bapak ABH Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini yang mengatakan bahwa :

“Di Kecamatan Rappocini itu kita memanfaatkan sistem pengaduan online yang langsung terhubung ke capil karena kependudukan memang kepengurusan utamanya itu dicapil. Respon cepat untuk prosedurnya bis di arahkan ke capil karena dsitu penanganan permintaan sudah dilakukan dengan efisien. Kami juga dikecamatan sebisanya memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat kalau ada keluhan atau permintaan” (Hasil wawancara informan pada tanggal 12 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini mengarahkan masyarakat menggunakan outlet pengaduan via WhatsApp yang terhubung langsung dengan Disdukcapil untuk mengelola waktu respons terhadap keluhan masyarakat. Untuk memastikan respon cepat terhadap perubahan kebutuhan administrasi, mereka memanfaatkan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu, kecamatan juga berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat

terkait keluhan atau permintaan mereka. Dilanjutkan pula wawancara dengan masyarakat untuk menilai kualitas daya tanggap di Kecamatan Rappocini terkait administrasi kependudukan. Berikut wawancara dengan masyarakat pertama MY yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya pribadi sejauh ini sesuai SOP jadi agak cepat pelayanannya dalam merespon kebutuhan masyarakat karena di dalam itu walaupun ada beberapa pelayanan, saya tidak terlalu lama menunggu kalau ada keluhan atau permintaan mereka selalu merespon dan memberikan informasi dengan cepat.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Ditegaskan pula wawancara bersama masyarakat kedua IJ yang mengatakan bahwa :

“Menurut saya sudah sangat responsif kalau ada permintaan. Kalau dibilang cepat yah bisa dikatakan cepat memang kalau dikecamatan rappocini ini” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Kemudian dilanjutkan dengan wawancara bersama masyarakat ketiga RF yang mengatakan bahwa :

“Pengalaman saya pribadi, kalau ada keluhan itu cepat merespon dan juga cepat dalam memberikan solusi. Sudah cepat dan efisien menurut saya” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini mengukur waktu respons terhadap permintaan dan keluhan masyarakat dengan menggunakan outlet pengaduan via WhatsApp, yang terhubung langsung dengan Disdukcapil. Untuk menangani perubahan kebutuhan administrasi dengan cepat, mereka memanfaatkan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kecamatan juga aktif memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait keluhan atau permintaan mereka. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan di Kecamatan

Rappocini responsif dan efisien, dengan respon cepat terhadap keluhan dan permintaan serta informasi yang diberikan dengan baik.

#### **4. Jaminan**

Dimensi jaminan mencakup kemampuan pegawai untuk membangun kepercayaan yang bersifat integritas dan kompetensi dalam konteks lembaga atau instansi publik. Jaminan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik disediakan oleh staf yang terampil, dapat dipercaya, dan memiliki kredibilitas tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Kepercayaan yang dimaksud adalah keyakinan masyarakat dalam proses pelayanan yang dilakukan. Indikator ini fokus kepada bagaimana kecamatan memastikan bahwa proses dalam administrasi kependudukan sesuai dengan standar hukum dan etika yang berlaku dan mekanisme apa yang digunakan untuk memastikan bahwa privasi dan keamanan data kependudukan itu terjadi dengan baik. Berikut wawancara dengan Bapak AA selaku Koordinator Staff Kependudukan di Kecamatan Rappocini:

“Jadi kami tentu merujuk ke Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan Etika Pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku. Dan kalau soal privasi dan keamanan data kependudukan itu tentu aman di capil.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 10 Juli 2024)

Ditambahkan juga oleh Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini, ia mengatakan bahwa :

“Kami sebagai ASN khususnya di Kecamatan Rappocini ini selalu tentu selalu menjamin bahwa kami melaksanakan tugas sesuai standar hukum dan etika yang berlaku. Kemudian soal privasi dan keamanan

data itu, berkas-berkas yang dibawa kecamatan kami selalu memastikan bahwa berkas-berkas terkait kependudukan itu disimpan dengan baik. Kami mengetahui konsekuensi terkait privasi berkas masyarakat itu. Apalagi di era digital ini kan, terkait privasi dan keamanannya bisa dijamin. Kepengurusan berkas juga bisa ditracking secara online” (Hasil wawancara dengan informan pada tanggal 12 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini berkomitmen untuk mengikuti standar hukum dan etika sesuai Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan. Mereka memastikan privasi dan keamanan data kependudukan terjamin, baik di tingkat kecamatan maupun dalam pengelolaan berkas oleh Disdukcapil. Di era digital ini, keamanan data dapat lebih terjamin, dan kepengurusan berkas juga bisa dilacak secara online, memastikan transparansi dan keamanan proses administrasi. Untuk memastikan hal ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat. Masyarakat pertama MY mengatakan bahwa :

“Soal privasi ya saya rasa sangat terlindungi, karena didalam itu kalau kita mau mewakili ambil KTP atau KK maka harus ada surat kuasa atau menunjukkan KTP orangtua untuk mewakili, jadi sangat terlindungi privasi kami sebagai masyarakat.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Kemudian wawancara dengan masyarakat kedua IJ yang mengatakan bahwa :

“Sampai saat ini saya merasa aman kalau soal data privasi dan tentu saya sudah merasa terlindungi data saya.” (Hasil wawancara infoman pada tanggal 15 Juli 2024)

Kemudian ditegaskan juga oleh wawancara dengan masyarakat ketiga RF yang mengtakan bahwa :

“Saya merasa data dan privasi saya selalu aman. Sejauh ini tidak pernah ada hal aneh yang terjadi.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 16 Juli 2024)

Kecamatan Rappocini memastikan bahwa proses administrasi kependudukan mematuhi standar hukum dan etika sesuai Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019. Privasi dan keamanan data dijaga dengan ketat, baik di tingkat kecamatan maupun oleh Disdukcapil, dengan mekanisme pelacakan berkas secara online. Masyarakat juga merasa data dan privasi mereka aman, seperti yang dikonfirmasi oleh wawancara dengan masyarakat yang merasa terlindungi melalui prosedur yang ada.

## **5. Empati**

Untuk mengevaluasi dimensi empati dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini, terdapat aspek yang perlu dipertimbangkan. Pegawai diharapkan memberikan prioritas pada kebutuhan pengguna layanan dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam indikator ini, fokus kepada pendekatan seperti apa yang digunakan Kecamatan dalam memahami dan mengatasi tantangan atau kebutuhan masyarakat khususnya dalam menghadapi era digital ini dalam layanan administrasi kependudukan. Berikut hasil wawancara dengan Bapak AA selaku Koordinator Staff Kependudukan Kecamatan Rappocini :

“Nah kalau ini, biasanya kan soal lansia. Kami memprioritaskan lansia, adapun pelayanan untuk lansia itu ada namanya “menjemput bola” artinya didatangi rumahnya apabila yang bersangkutan tidak dapat datang keKecamatan seperti Perekaman foto KTP. Untuk dilakukan ke orang sakit, ODGJ, dan orang cacat.” (Hasil wawancara dengan informan pada tanggal 10 Juli 2024)

Bapak ABH selaku Kepala Seksi Pemerintahan juga menambahkan bahwa :

“Tantangannya itu terkait permintaan di era digital ini, biasanya yang umurnya sudah usia lanjut atau yang biasanya itu yang sudah agak berumur dan biasanya tidak punya fasilitas hp atau jaringan kan mereka biasanya tidak paham soal yang seperti ini. Kami dari kecamatan arahkan pelayanan online di capil juga mereka biasa belum tentu paham karena banyak kendalanya. Jadi memang kurang bisa maksimal, dan mesti manual. Itu juga yang kami lakukan kalau untuk yang cacat atau sakit perakaman foto ktp kita bawa fasilitas perekaman untuk melakukan foto ktp dirumahnya. Kami tidak membeda-bedakan dalam melaksanakan pelayanan” (Hasil wawancara informan pada tanggal 12 Juli 2024”

Kecamatan Rappocini menggunakan pendekatan inklusif untuk mengatasi tantangan dalam layanan administrasi kependudukan di era digital. Mereka memprioritaskan pelayanan bagi lansia, orang sakit, ODGJ, dan penyandang cacat dengan metode "menjemput bola"—mengunjungi rumah mereka untuk layanan seperti perekaman foto KTP. Hal ini mengatasi kendala bagi mereka yang tidak memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi digital. Kecamatan juga mengakui kesulitan bagi yang tidak akrab dengan teknologi dan menyediakan opsi manual untuk memastikan semua warga mendapatkan pelayanan yang adil. Untuk menilai empati, peneliti juga melakukan wawancara bersama masyarakat. Wawancara ini dilakukan bersama masyarakat pertama MY yang mengatakan sebagai berikut :

“Saya rasa mereka sangat berempati. Memberi pelayanan tidak memandang orang ang dilayani. Petugas selalu cepat ambil tindakan terkait kendala atau kesulitan yang terjadi” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024”

Kemudian ditegaskan juga oleh masyarakat kedua IJ yang mengatakan bahwa:

“Kalau saya menilai staff-staff disini itu cukup baik baik dalam melaksanakan tugasnya dan melayani masyarakatnya yang kesulitan.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 15 Juli 2024)

Kemudian ditambahkan oleh masyarakat ketiga RF yang mengatakan bahwa :

“Saat saya menggunakan pelayanan disini Alhamdulillah disini petugasnya cepat ambil tindakan terkait kesulitan saya dan menjelaskan kepada saya atau memberikan arahan kepada saya. Tidak pernah membeda-bedakan. Saya menilai baik pelayanannya.” (Hasil wawancara informan pada tanggal 16 Juli 2024)

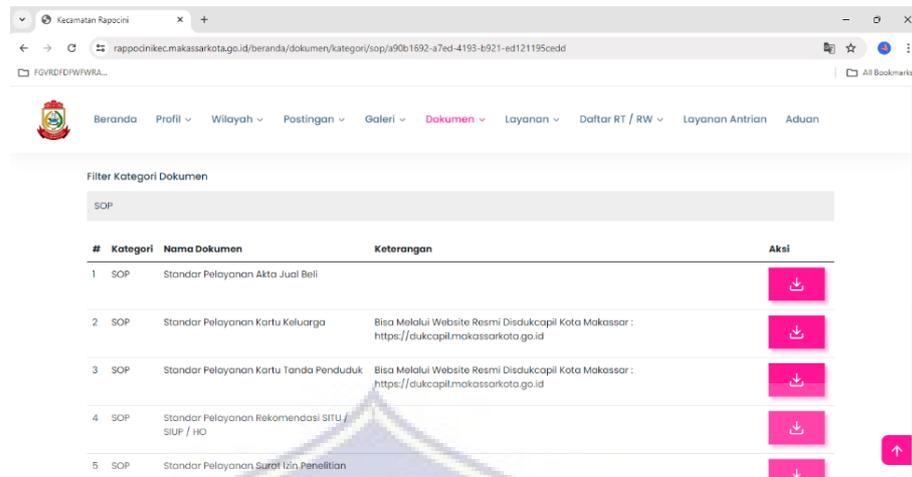
Kecamatan Rappocini mengadopsi pendekatan inklusif dalam menghadapi tantangan administrasi kependudukan di era digital. Mereka memprioritaskan layanan untuk lansia, orang sakit, ODGJ, dan penyandang cacat melalui metode "menjemput bola," yaitu mengunjungi rumah mereka untuk layanan seperti perekaman foto KTP. Ini memastikan bahwa mereka yang tidak memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi tetap mendapatkan pelayanan yang memadai. Kecamatan juga menyediakan opsi manual untuk mengatasi kendala teknologi bagi mereka yang kurang akrab dengan digitalisasi. Penilaian dari masyarakat menunjukkan bahwa staff di Kecamatan Rappocini menunjukkan empati tinggi, memberikan pelayanan yang adil dan responsif terhadap kesulitan, serta memastikan bahwa semua warga mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berikut pembahasan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan administrasi dalam menghadapi era digital tepatnya di Kecamatan Rappocini yang dimana penelitian ini berfokus kepada bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1. **Bukti Fisik** : Berdasarkan hasil penelitian maka muncul pembahasan bahwa Bukti fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini memiliki Infrastruktur digital yang belum merata dan di kecamatan juga membuat bukti fisik menjadi solusi praktis untuk memastikan semua warga mendapatkan layanan administratif yang diperlukan. Dalam indikator ini, fokusnya adalah pada ketersediaan infrastruktur teknologi serta contoh bukti fisik dari inovasi terbaru layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AA, Koordinator Staff ‘Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rappocini, infrastruktur teknologi yang mendukung pelayanan administrasi sudah cukup memadai dan menunjang proses digitalisasi. Peralatan seperti komputer, printer, dan modem sudah tersedia, serta adanya inovasi terbaru berupa mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang memungkinkan warga mencetak dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) secara cepat melalui barcode. Selain itu, website Kecamatan Rappocini menyediakan informasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan administrasi kependudukan, yang memudahkan masyarakat dalam

mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor kecamatan. Ditambahkan oleh Bapak ABH, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini, bahwa infrastruktur teknologi di kantor kecamatan sudah sangat mendukung proses administratif. Komputer yang digunakan merupakan model terbaru, dan koneksi Wi-Fi di kantor juga sangat mendukung. Informasi pelayanan administrasi lainnya dapat dilihat di website kecamatan, dan penyetoran berkas dilakukan secara online langsung ke Disdukcapil. Verifikasi dan validasi dokumen menjadi tugas kecamatan, yang tetap berhubungan erat dengan Disdukcapil. Inovasi terbaru seperti mesin ADM memungkinkan warga mencetak KK secara mandiri, meskipun untuk dokumen lain masih perlu datang ke kecamatan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat setempat untuk menilai kualitas infrastruktur dan bukti fisik layanan administrasi. Masyarakat pertama, MY, menyatakan bahwa inovasi mesin ADM sangat berguna karena memungkinkan warga mencetak KK tanpa harus antri, meskipun masih perlu datang ke kecamatan. Masyarakat kedua, IJ, menganggap infrastruktur dan inovasi seperti mesin ADM dan website kecamatan sangat memadai dan memudahkan dalam mendapatkan informasi terkait pengurusan dokumen. Masyarakat ketiga, RF, menilai bahwa meskipun masih harus datang ke kecamatan, ruang pelayanan yang nyaman dan informasi yang jelas di website sangat membantu dalam mengurus administrasi kependudukan.



Gambar 4. 2 Informasi SOP Pelayanan Kependudukan via Website Kecamatan  
Sumber : Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kecamatan Rappocini

Secara keseluruhan, Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk komputer, printer, modem, dan mesin ADM, yang mempercepat proses percetakan dokumen. Pelayanan online melalui website kecamatan memudahkan mendapatkan informasi terkait pengurusan dokumen, dan inovasi seperti Kartu Identitas Anak (KIA) memberikan manfaat tambahan. Masyarakat menganggap mesin ADM sangat membantu dalam mencetak KK secara mandiri, meskipun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung ke kecamatan. Ruang pelayanan yang nyaman dan informasi yang jelas di website juga mendapat apresiasi dari masyarakat, menunjukkan bahwa kecamatan ini berusaha memberikan pelayanan yang efektif dan efisien meskipun infrastruktur digital belum sepenuhnya merata.

**PENGGUNA MESIN ANJUNGAN MANDIRI DI KECAMATAN RAPPOCINI  
PADA TAHUN 2022-2023**



Gambar 4. 3 Grafik Pengguna Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Kecamatan Rappocini

Sumber : Kecamatan Rappocini, Diolah oleh Penulis

2. **Kehandalan** : Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Dalam hal kehandalan layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini, fokus penelitian ini adalah seberapa sering gangguan terjadi dalam setahun terakhir serta upaya yang dilakukan kecamatan untuk memastikan data kependudukan yang tersedia akurat dan dapat diandalkan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AA, Koordinator Staff Administrasi Kependudukan Kecamatan Rappocini, gangguan jaringan selama setahun terakhir sangat jarang terjadi. Hal ini dikarenakan jaringan yang digunakan langsung dari pusat, yaitu Kementerian Dalam Negeri. Keakuratan data kependudukan juga dijamin melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan masyarakat memantau data mereka dan melaporkan kesalahan jika ditemukan, melalui aplikasi tersebut. Bapak ABH,

Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini, mempertegas bahwa gangguan jaringan memang jarang terjadi berkat kerjasama dengan Disdukcapil dan jaringan yang langsung dari Kominfo. Proses administrasi dilakukan secara online oleh Disdukcapil, dan kecamatan bertugas untuk verifikasi, sehingga keakuratan data terjaga. Proses verifikasi berlapis ini memastikan bahwa data yang diproses dan disimpan adalah akurat, mengingat pentingnya keakuratan dalam administrasi kependudukan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat setempat untuk menilai kehandalan layanan. MY, seorang warga, menyatakan bahwa gangguan teknis seperti server yang tidak bagus atau mati lampu memang kadang terjadi, namun gangguan ini jarang dan biasanya tidak signifikan. Ia juga menyatakan bahwa layanan yang diterimanya selalu akurat. IJ, warga lainnya, mengaku pernah mengalami gangguan di kecamatan yang menyebabkan administrasi kependudukannya tidak bisa diselesaikan dalam satu hari, namun hal ini hanya terjadi sekali. RF, warga ketiga yang diwawancarai, menyatakan bahwa ia belum pernah mengalami gangguan atau kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini. Secara keseluruhan, gangguan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini jarang terjadi berkat jaringan yang andal dari Kementerian Dalam Negeri dan kerjasama yang baik dengan Disdukcapil. Keakuratan data dijaga melalui sistem IKD, yang memungkinkan warga memantau dan melaporkan kesalahan data.

Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa meski ada gangguan teknis sesekali, hal ini tidak mengganggu layanan secara signifikan. Layanan di Kecamatan Rappocini dianggap cukup andal dan memadai, dengan proses verifikasi yang memastikan data kependudukan akurat dan dapat diandalkan.



Tabel 4. 1 SOP Pelayanan administrasi kependudukan Kartu Keluarga (KK)

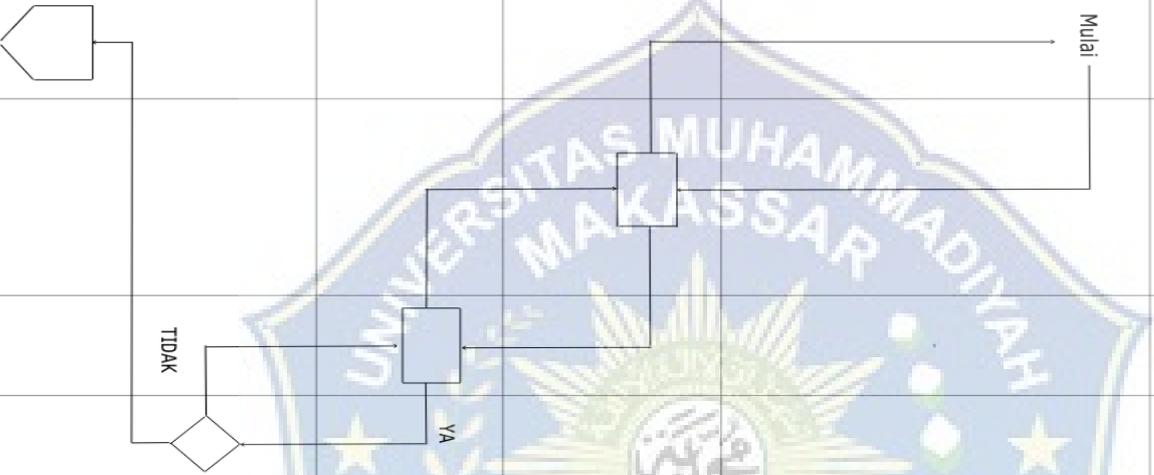
No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelongkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Pelaksana	Kepala seksi pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, dan Pemberdayaan RT/RW	Sekretaris Lurah				
1.	Menerima kelengkapan berkas permohonan, Menulis data di buku register dan mengisi formulir F1. 01				Surat pengantar dari ketua RT/RW, Fotocopy kartu keluarga, Fotocopy buku nikah bagi penduduk di bawah usia 17 tahun tapi sudah/pernah menikah, Fotocopy Akte Kelahiran, Surat keterangan pindah bagi pendatang baru, formulir F1-01, Fotocopy dokumen migrasi (Papor izin tinggal tetap bagi orang asing yang ingin tinggal menetap), Melampirkan KTP yang rusak (bagi pengurusan penggantian KTP yang rusak), Surat keterangan kehilangan dari kepolisian (Bagi pengurusan KTP yang hilang) dan bukti pelunasan PBB	10 menit	Berkas permohonan kartu keluarga telah di terima dan formulir F1-01 telah diisi	Petugas dalam melayani melaksanakan 3S (Senyum, sapa, salam)
2.	Melakukan verifikasi berkas surat pengantar penerbitan kartu keluarga				Berkas, buku register, dan formulir F. 1 01	3 Menit	Berkas permohonan pengantaran penerbitan kartu keluarga telah diverifikasi	
3.	Melakukan verifikasi dan memaraf surat pengantar pembuatan kartu keluarga				Berkas, buku register, surat pengantar pembuatan E-KTP/ Formulir F1.07	2 Menit	Surat pengantar penerbitan kartu keluarga telah di verifikasi dan di paraf	

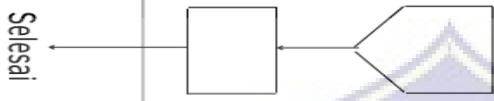
No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelongkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Pelaksana	Kepala seksi pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, dan Pemberdayaan RT/RW	Sekretaris Lurah				
4.	Menyetujui draf pengantar pemberian kartu keluarga. Jika setuju menandatangani formulir F.1-01 kemudian diserahkan ke petugas distribusi untuk diberikan kepada pemohon, jika tidak setuju mengembalikan ke sekretaris lurah untuk diperbaiki				Berkas, buku, register, surat pengantar, pembuatan kartu keluarga /Formulir F.1-01	2 Menit	Surat pengantar pemberian kartu keluarga telah ditanda tangani	
5.	Menerima Surat pengantar pemberian kartu keluarga untuk diserahkan ke pemohon dan menyerahkan buku register dan berkas ke petugas arsip				Berkas, buku register dan surat pengantar pembuatan kartu keluarga	3 Menit	Surat pengantar pemberian kartu keluarga telah diserahkan kepada pemohon dan telah diregister	
6.	Menerima dan menyimpan berkas dan buku register				Berkas dan buku register	2 Menit	Berkas, buku register yang sudah tersimpan di bagian arsip	



Tabel 4. 4 SOP Pelayanan administrasi kependudukan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	Waktu	Output	Keterangan
		Pelaksana	Kepala seksi pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, dan Pemberdayaan RT/RW	Sekretaris Lurah				
1.	Menerima kelengkapan berkas pemohon, Menulis data di buku register dan mengisi blanko/Formulir F.1-07				Surat pengantar dari ketua RT/RW, Fotocopy kartu keluarga, Fotocopy buku nikah bagi penduduk di bawah usia 17 tahun tapi sudah/pernah menikah, Fotocopy Akte Kelahiran, Surat keterangan pindah bagi pendatang baru, formulir F1-07, Fotocopy dokumen imigrasi (Papor izin tinggal tetap bagi orang asing yang ingin tinggal menetap), Melampirkan KTP yang rusak (bagi pengurus penggantian KTP yang rusak), Surat keterangan kehilangan dari kepolisian (Bagi pengurus KTP yang hilang) dan bukti pelunasan PBB	10 Menit	Menerima kelengkapan berkas pemohon, Menulis data di buku register dan mengisi blanko/Formulir F.1-07	Petugas dalam melayani melaksanakan 3S (Senyum, sapa, salam)
2.	Melakukan verifikasi berkas pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)				Berkas, buku, register, dan formulir F.1.01	2 Menit	Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) telah di verifikasi	
3.	Melakukan verifikasi dan menaraf Surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP)				Berkas, buku register, Surat pengantar pembuatan E-KTP /Formulir F1.07	3 Menit	Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) telah di verifikasi telah di paraf	Pengantar pembuatan KTP berupa blanko/Formulir F.1-07
4.	Menyetujui draf surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), Jika setuju menandatangani formulir F.1-07 kemudian diserahkan ke petugas distribusi untuk diberikan ke pemohon. Jika tidak setuju mengembalikan ke sekretaris urah untuk diperbaiki				Berkas, buku register, surat pengantar pembuatan KTP/Formulir F.1-07	2 Menit	Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) telah di verifikasi telah disetujui dan di tanda tangani	



No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	Waktu	Output	Keterangan
		Pelaksana	Kepala seksi pemerintahan, Pengelolaan Jaringan, dan Pemberdayaan RT/RW	Sekretaris Lurah	Lurah			
5.	Menerima Surat pengantar pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) untuk diserahkan ke pemohon				Berkas, buku register dan surat pengantar pembuatan KTP	3 Menit	Surat pengantar pembuatan KTP telah diserahkan	
6.	Menerima dan menyimpan berkas dan buku register	Selesai			Berkas dan buku register	2 Menit	Berkas, buku register yang sudah tersimpan di bagian arsip	

3. **Daya Tanggap** : Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai upaya yang dilakukan untuk mengukur waktu respons terhadap permintaan dan keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AA, Koordinator Staff Administrasi Kependudukan, Kecamatan Rappocini mengarahkan masyarakat untuk menggunakan outlet pengaduan via WhatsApp yang terhubung langsung dengan Disdukcapil. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan tentang dokumen yang diajukan dan memantau waktu respons terhadap keluhan mereka. Untuk prosedur atau sistem yang memungkinkan respon cepat terhadap perubahan kebutuhan administrasi, Kecamatan Rappocini memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang membantu dalam merespons cepat kebutuhan masyarakat. Bapak ABH, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Rappocini, menambahkan bahwa sistem pengaduan online yang langsung terhubung ke Disdukcapil dimanfaatkan untuk menangani kepengurusan utama kependudukan. Prosedur ini efisien dan memungkinkan penanganan permintaan masyarakat dengan cepat. Selain itu, pihak kecamatan juga berusaha memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat jika ada keluhan atau permintaan, memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk menilai kualitas daya tanggap di Kecamatan Rappocini, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat. MY, salah satu warga, menyatakan bahwa

pelayanan di Kecamatan Rappocini cukup cepat dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Meskipun terdapat beberapa layanan, ia tidak perlu menunggu terlalu lama jika ada keluhan atau permintaan karena petugas selalu merespons dan memberikan informasi dengan cepat. IJ, warga lainnya, menegaskan bahwa pelayanan di Kecamatan Rappocini sangat responsif terhadap permintaan masyarakat, dengan respon yang cepat dan efisien. RF, warga ketiga yang diwawancarai, mengungkapkan bahwa setiap kali ia mengajukan keluhan, respons dan solusi yang diberikan selalu cepat dan efisien. Secara keseluruhan, Kecamatan Rappocini berhasil mengukur dan meningkatkan waktu respons terhadap permintaan dan keluhan masyarakat melalui penggunaan outlet pengaduan via WhatsApp dan sistem IKD. Kerjasama dengan Disdukcapil dan upaya aktif memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini responsif dan efisien. Pengalaman masyarakat yang umumnya positif dalam hal waktu respons dan solusi yang diberikan memperkuat kesimpulan bahwa daya tanggap Kecamatan Rappocini terhadap kebutuhan administrasi kependudukan adalah baik dan memadai.

4. **Jaminan** : Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator jaminan di Kecamatan Rappocini menunjukkan bahwa kecamatan berupaya keras memastikan bahwa semua proses administrasi kependudukan berjalan sesuai dengan standar hukum dan etika yang berlaku. Berdasarkan

wawancara dengan Bapak AA, Koordinator Staff Kependudukan, Kecamatan Rappocini merujuk pada Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan dan menerapkan etika pelayanan sesuai dengan standar tersebut. Mengenai privasi dan keamanan data kependudukan, Bapak AA menegaskan bahwa data tersebut aman di Disdukcapil. Bapak ABH, Kepala Seksi Pemerintahan, memperkuat pernyataan tersebut dengan menekankan bahwa seluruh ASN di Kecamatan Rappocini memastikan bahwa mereka melaksanakan tugas sesuai standar hukum dan etika yang berlaku. Privasi dan keamanan data diprioritaskan, dengan berkas-berkas terkait kependudukan disimpan dengan baik dan dijamin keamanannya. Dalam era digital ini, keamanan data semakin terjamin melalui mekanisme pelacakan berkas secara online, yang menambah transparansi dan keamanan proses administrasi. Untuk mengukur efektivitas jaminan ini, peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat. MY, salah satu warga, menyatakan bahwa privasi mereka sangat terlindungi, karena untuk mengambil KTP atau KK atas nama orang lain, diperlukan surat kuasa atau KTP orangtua. IJ, warga lainnya, merasa bahwa data privasinya aman dan terlindungi. RF, warga ketiga yang diwawancarai, menegaskan bahwa data dan privasinya selalu aman dan tidak pernah mengalami masalah terkait hal tersebut. Secara keseluruhan, Kecamatan Rappocini berkomitmen kuat untuk mengikuti standar hukum dan etika yang ditetapkan oleh Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019 tentang

Administrasi Kependudukan. Privasi dan keamanan data dijaga ketat, baik di tingkat kecamatan maupun oleh Disdukcapil, dengan adanya mekanisme pelacakan berkas secara online yang memastikan transparansi dan keamanan. Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa mereka merasa privasi dan data mereka aman serta terlindungi melalui prosedur yang ada, menegaskan keandalan dan efektivitas jaminan yang diberikan oleh kecamatan.

5. **Empati** : Berdasarkan hasil penelitian terkait indikator empati di Kecamatan Rappocini menunjukkan bahwa kecamatan ini menggunakan pendekatan inklusif dan berempati dalam mengatasi tantangan layanan administrasi kependudukan, terutama dalam menghadapi era digital. Menurut Bapak AA, Koordinator Staff Kependudukan, kecamatan memprioritaskan layanan bagi lansia, orang sakit, ODGJ, dan penyandang cacat dengan metode "menjemput bola." Metode ini berarti petugas kecamatan mendatangi rumah warga yang tidak dapat datang ke kecamatan untuk layanan seperti perekaman foto KTP. Hal ini memastikan bahwa kelompok-kelompok yang rentan tetap mendapatkan layanan yang mereka butuhkan, meskipun mereka tidak memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi digital. Bapak ABH, Kepala Seksi Pemerintahan, menambahkan bahwa tantangan utama di era digital adalah melayani warga lanjut usia yang sering kali tidak memiliki fasilitas teknologi seperti ponsel pintar atau jaringan internet. Kecamatan berusaha membantu mereka dengan menyediakan

opsi manual, mengakui bahwa banyak warga lanjut usia yang tidak akrab dengan layanan online. Dengan ini, kecamatan memastikan bahwa layanan tetap adil dan inklusif, meskipun ada kendala dalam adaptasi teknologi. Peneliti juga melakukan wawancara dengan masyarakat untuk menilai tingkat empati dalam pelayanan di Kecamatan Rappocini. MY, salah satu warga, menyatakan bahwa petugas kecamatan sangat berempati dan responsif terhadap kendala atau kesulitan yang dihadapi masyarakat. IJ, warga lainnya, menilai bahwa staff di kecamatan ini melaksanakan tugas dengan baik dan menunjukkan sikap empati dalam melayani masyarakat yang kesulitan. RF, warga ketiga yang diwawancarai, mengapresiasi kecepatan dan responsifitas petugas dalam mengatasi kesulitan dan memberikan arahan, serta memastikan pelayanan yang adil tanpa diskriminasi. Secara keseluruhan, Kecamatan Rappocini mengadopsi pendekatan inklusif dan berempati dalam menghadapi tantangan administrasi kependudukan di era digital. Mereka memprioritaskan layanan untuk kelompok rentan melalui metode "menjemput bola," yang memastikan bahwa semua warga mendapatkan pelayanan yang memadai, meskipun tidak semua warga memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi. Penilaian dari masyarakat menunjukkan bahwa petugas kecamatan menunjukkan empati tinggi, memberikan pelayanan yang adil dan responsif terhadap kesulitan, serta memastikan bahwa semua warga mendapatkan pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan.

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur teknologi yang memadai, termasuk komputer, printer, modem, dan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), yang mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Website kecamatan juga menyediakan informasi SOP, meskipun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung. Dalam hal kehandalan, layanan administrasi di kecamatan ini sangat andal dengan gangguan jaringan yang jarang, berkat dukungan dari Kementerian Dalam Negeri dan Disdukcapil, serta sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang menjaga keakuratan data. Kecamatan ini juga responsif terhadap permintaan dan keluhan masyarakat melalui outlet pengaduan via WhatsApp dan sistem IKD, dengan waktu respons cepat dan penanganan efisien. Proses administrasi mengikuti standar hukum dan etika sesuai Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019, dengan privasi dan keamanan data yang terjaga melalui pelacakan berkas online. Selain itu, pendekatan inklusif dengan metode "menjemput bola" untuk kelompok rentan dan opsi manual bagi yang mengalami kendala teknologi menunjukkan empati tinggi dari petugas kecamatan. Meskipun infrastruktur dan layanan cukup memadai dan responsif, penerapan digitalisasi belum sepenuhnya optimal karena beberapa proses masih memerlukan kehadiran fisik di kantor kecamatan

Adapun Faktor Penghambat kualitas Pelayanan Administrasin Kependudukan Di Kecamatan Rappocini yaitu meskipun fasilitas teknologi dan keandalan layanan sudah baik. Salah satunya adalah kebutuhan untuk tetap datang langsung ke kecamatan untuk beberapa dokumen, meskipun mesin ADM dan website kecamatan sudah membantu mempercepat proses. Selain itu, ada tantangan

bagi kelompok rentan, seperti lansia atau orang dengan disabilitas, yang mungkin kesulitan mengakses atau memahami teknologi digital. Walaupun ada upaya untuk mendatangi mereka langsung, keterbatasan dalam akses teknologi masih menjadi hambatan. Meskipun privasi dan keamanan data dijaga dengan ketat, masalah akses fisik dan digital tetap mempengaruhi efektivitas layanan secara keseluruhan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka muncul kesimpulan yang akan dijabarkan sebagai berikut :

1. **Bukti Fisik** : Kecamatan Rappocini memiliki infrastruktur teknologi yang memadai dan berstandar digitalisasi seperti komputer, printer, modem, dan mesin ADM, yang memudahkan layanan administrasi kependudukan. Mesin ADM memungkinkan pencetakan dokumen seperti KK secara cepat. Website kecamatan menyediakan informasi SOP layanan administrasi, membantu warga mendapatkan informasi layanan secara online. Masyarakat mengapresiasi inovasi ini, meskipun beberapa layanan masih memerlukan kunjungan langsung. Secara keseluruhan, layanan di Kecamatan Rappocini dinilai cukup efektif.
2. **Kehandalan** : Layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rappocini sangat andal dengan gangguan jaringan yang jarang terjadi, berkat dukungan dari Kementerian Dalam Negeri dan kerjasama dengan Disdukcapil. Keakuratan data dijaga melalui sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan warga memantau dan melaporkan kesalahan data. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa gangguan teknis yang terjadi sesekali tidak signifikan dan layanan tetap akurat. Secara keseluruhan, layanan di

Kecamatan Rappocini dianggap memadai dengan proses verifikasi yang memastikan data kependudukan akurat dan andal.

3. Daya Tanggap : Kecamatan Rappocini efektif dalam mengukur dan meningkatkan waktu respons terhadap permintaan dan keluhan masyarakat dengan menggunakan outlet pengaduan via WhatsApp dan sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Koordinasi dengan Disdukcapil memastikan penanganan yang cepat dan efisien. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa layanan di kecamatan ini responsif, dengan waktu tunggu yang minim dan solusi yang cepat.

4. Jaminan : Kecamatan Rappocini memastikan proses administrasi kependudukan sesuai dengan standar hukum dan etika berdasarkan Peraturan UUD No. 23 Tahun 2019. Mereka mengutamakan privasi dan keamanan data dengan menyimpan berkas dengan aman dan memanfaatkan pelacakan berkas secara online dari disdukcapil. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mereka merasa privasi dan data mereka terlindungi dengan baik. Secara keseluruhan, Kecamatan Rappocini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap keamanan dan transparansi data.

5. Empati : Kecamatan Rappocini menerapkan pendekatan inklusif dan empati dalam layanan administrasi kependudukan dengan metode "menjemput bola" untuk kelompok rentan seperti lansia, orang sakit, ODGJ, dan penyandang cacat. Mereka juga menyediakan opsi manual

untuk mengatasi kendala teknologi. Masyarakat menilai petugas kecamatan sangat berempati, responsif, dan adil dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, kecamatan memastikan semua warga mendapatkan layanan yang memadai, meskipun tidak semua memiliki akses atau pemahaman terhadap teknologi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, adapun saran yang muncul yaitu :

1. Diharapkan kecamatan membuat rencana cadangan untuk gangguan teknis dan tingkatkan pemantauan sistem.
2. Diharapkan kecamatan dapat memperluas penggunaan sistem pengaduan digital dan percepat tindak lanjut terhadap keluhan
3. Diharapkan kecamatan dapat melakukan evaluasi rutin terhadap prosedur keamanan data
4. Diharap kecamatan dapat mempertahankan pendekatan inklusif dan beri pelatihan tambahan kepada staf untuk lebih memahami kebutuhan kelompok rentan.
5. Beri masyarakat waktu untuk paham digitalisasi h

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Muh. Jamal, Kadir Adys, dan Muhammad Yahya. 2022. "Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Enrekang." 3(2).
- Alayida, Nur Fitria, Sabita Aisyah, Rahma Deliana, dan Kirana Diva. 2023. "Pengaruh Digitalisasi di Era 4.0 Terhadap Para Tenaga Kerja di Bidang Logistik." *Jurnal Economina* 2(1).
- Amsikan, Dionisius K, Yoseph P K Kelen, dan Krisantus J Tey Seran. 2023. "Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Taunbaen Timur Berbasis Website Menggunakan Metode Prototype." *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)* 2(1): 11–19.
- Azizah, Nur, Abdul Mahsyar, dan Ruskin Azikin. 2022. "Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kementerian Atr/Bpn Kabupaten Bantaeng." *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 3(5): 1547–99.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed (Edisi Ketiga)*.
- Didik fathur rohman, imam hanafi, minto hadi. 2013. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu." *Jurnal Administrasi Publik* 1(5): 962–71.
- Effendi, Sandy Putra, dan Elfi Tasrif. 2019. "Perancangan Digitalisasi Pelayanan Administrasi Akademik Jurusan Teknik Elektronika Berbasis Android." *Jurnal Vokasional Teknik Elektronika dan Informatika* 7(2).
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hidayah, Dasep Dodi. 2020. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)." *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 7(1): 28–34.
- Huda, Mifthul, Slamet Wiyono, M. Fikri Hidayatullah, dan Saeful Bahri. 2020. "Studi Kasus: Sistem Informasi dan Pelayanan Administrasi Kependudukan." *Komputika : Jurnal Sistem Komputer* 9(1): 59–65.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." I(2): 81–90. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/viewFile/22/20>.
- Meithiana, Indrasari. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pe. Surabaya: Unitomo Press.
- Miles, Matthew B., dan A Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*.

Universitas Indonesia.

- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Naldi, Muh, Abdul Mahsyar, dan Muhammad Yusuf. 2023. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Bantaeng.” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 4(3).
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabet.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.”
- Putri, Betty Mutia. 2023. “Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah Kabupaten Pringsewu Berbasis Website ( Studi Kasus Bkpsdm Kabupaten Pringsewu ).” *Jurnal Infomatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)* 4(3): 342–48.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Raza, Erwin, La Ode Sabaruddin, dan Aziza Leila Komala. 2020. “Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0.” *Jurnal Logistik Indonesia* 4(1).
- Supriyono. 2001. *Akuntansi Manajemen*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Wahid, Ulfi Tantri, Ruskin Azikin, dan Adnan Ma’ruf. 2018. “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar.” *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik* 3(3): 373.
- Widawati, Etty, dan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pemuda. 2020. “ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI.” *ANALISIS TENTANG KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN AKADEMIK DAN PELAYANAN ADMINISTRASI* 4(10): 1500–1513.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4534/05/C.4-VIII/VII/1445/2024

03 July 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

27 Dzulhijjah 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 4533/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 tanggal 9 Juli 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ALPIN DANILA

No. Stambuk : 10561 1120620

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PELAYANAN ADMINSTRASI DALAM MENGHADAPI ERA DIGITALISASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 9 Juli 2024 s/d 9 Oktober 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Dr. Muhsin. Arief Muhsin, M.Pd.  
NBM 1127761



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

Makassar, 08 Juli 2024

Nomor : 100/64/KRC/VII/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Camat Rappocini  
Di -  
Makassar

Dengan Hormat,

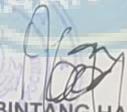
Menindak lanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu Nomor : 070/2831/SKP/SB/DPMPTSP /7/2024 , Tanggal 05 Juli 2024, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak untuk dapat membantu Mahasiswa bahwa :

Nama : ALPIN DANILA  
NIM/Jurusan : 105611120620 / Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar  
Hp. : 0882022361150  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar  
Judul Penelitian : "PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENGHADAPI ERA DIGITALISASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR." Mulai terhitung pada 09 Juli s/d 09 Oktober 2024.

Diizinkan mengadakan *Penelitian* Pada Wilayah Kantor Kecamatan Rappocini dalam rangka *karya tulis Ilmiah* sesuai dengan perihal diatas

Demikian disampaikan dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasil penelitian kepada Pemerintah Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

An. CAMAT RAPPOCINI  
Kepala Seksi Pemerintahan

  
**ANDI BINTANG HARIS, S.H., M.H.**

Pangkat : Pembina  
NIP. 197204272006041009



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jl. Jendral Ahmad Yani No. 2 Makassar 90171  
Website: [dpmpstp.makassarkota.go.id](http://dpmpstp.makassarkota.go.id)



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor: 070/2831/SKP/SB/DPMPSTP/7/2024

**DASAR:**

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Keterangan Penelitian.
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan
- Keputusan Walikota Makassar Nomor 954/503 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar Tahun 2023
- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 17299/S.01/PTSP/2024, Tanggal 03 Juli 2024
- Rekomendasi Teknis Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar nomor 2833/SKP/SB/BKBP/VII/2024

**Dengan Ini Menerangkan Bahwa :**

Nama	: ALPIN DANILA
NIM / Jurusan	: 105611120620 / ilmu Administrasi negara
Pekerjaan	: Mahasiswa (S1) / Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Slt. Alauddin No. 259, Makassar
Lokasi Penelitian	: Terlampir-
Waktu Penelitian	: 09 Juli 2024 - 09 Oktober 2024
Tujuan	: Skripsi
Judul Penelitian	: PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENGHADAPI ERA DIGITALISASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR

Dalam melakukan kegiatan agar yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan selama waktu yang sudah ditentukan dalam surat keterangan ini.
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang tidak sesuai / tidak ada kaitannya dengan judul dan tujuan kegiatan penelitian.
- Melaporkan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar melalui email [bidangekososbudkesbangpolmks@gmail.com](mailto:bidangekososbudkesbangpolmks@gmail.com).
- Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali apabila pemegangnya tidak menaati ketentuan tersebut diatas.



Ditetapkan di Makassar

Pada tanggal: 05 Juli 2024



Ditandatangani secara elektronik oleh  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MAKASSAR

HELMY BUDIMAN, S.STP., M.M.

Tembusan Kepada Yth:

- Pimpinan Lembaga/Instansi/Perusahaan Lokasi Penelitian;
- Pertinggal,-



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
Makassar 90231

Nomor : 17299/S.01/PTSP/2024 Kepada Yth.  
Lampiran : - Walikota Makassar  
Perihal : Izin penelitian

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 4534/05/C.4-VIII/VII/1445/2024 tanggal 03 Juli 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ALPIN DANILA  
Nomor Pokok : 105611120620  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Alt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" PELAYANAN ADMINSTRASI DALAM MENGHADAPI ERA DIGITALISASI DI KANTOR  
KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 09 Juli s/d 09 Oktober 2024

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 03 Juli 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



ASRUL SANI, S.H., M.Si.  
Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth  
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;  
2. *Pertinggal*.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. Teduh Bersinar NO. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 070 / 091 / KRC / VIII / 2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**  
NIP : 19720427 200604 1 009  
Jabatan : Kasi Pemerintahan

menerangkan bahwa :

Nama : **ALPIN DANILA**  
NIM/JURUSAN : 105611120620 / Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa SI / Universitas Muhammadiyah Makassar  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar  
No HP : 0882022361150  
Judul Penelitian : " **Pelayanan Administrasi Dalam Menghadapi Era Digitalisasi Di Kantor Kecamatan Rappocini** "

Telah mengadakan penelitian pada Kantor Kecamatan Rappocini dari Tanggal 09 Juli s/d 09 Oktober 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya .

Makassar, 06 Agustus 2024

An. **CAMAT RAPPOCINI,**  
Kasi Pemerintahan,

**ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**  
Pangkat : Pembina/IV.a  
NIP : 19720427 200604 1 009

Tembusan :

1. Arsip

Surat keterangan selesai meneliti



Bapak Achmad Akhsa, SH, Di Kantor Kecamatan Rappocini, 10 Juli 2024



Bapak Andi Bintang Haris, SH., MH, Di Kantor Kecamatan Rappocini, 12 Juli 2024



Masyarakat Setempat Muh, Yusuf, Di Kantor Kecamatan Rappocini, 15 Juli 2024



Masyarakat Setempat Ridho Fattah, Di Kantor Kecamatan Rappocini, 16 Juli 2024



Masyarakat Setempat Irwan Jamal, Di Kantor Kecamatan Rappocini, 15 Juli 2024



Tampak depan pusat pelayanan kecamatan rappocini



Penggunaan mesin ADM



Tampak dalam pusat pelayanan administrasi kecamatan rappocini



Tampak luar Kantor Camat Rappocini



Ruang pegawai dan Ruang perekaman administrasi kependudukan





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Alpin Danila  
Nim : 105611120620  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	23 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 27 Agustus 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
Nuzulian S. Gumil M.I.P  
NIDN 964 891

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593,fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

## Alpin Danila 105611120620 BAB I

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

10%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="https://es.scribd.com">es.scribd.com</a> Internet Source	2%
2	<a href="https://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="https://repository.metrouniv.ac.id">repository.metrouniv.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://www.magelangekspres.com">www.magelangekspres.com</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://artikelhuda.blogspot.com">artikelhuda.blogspot.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="https://repo.undiksha.ac.id">repo.undiksha.ac.id</a> Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches &lt; 1%

Exclude bibliography On

## Alpin Danila 105611120620 BAB II

## ORIGINALITY REPORT

**23%**

SIMILARITY INDEX

**23%**

INTERNET SOURCES

**19%**

PUBLICATIONS

**15%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	3%
2	<a href="http://journal.unismuh.ac.id">journal.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	2%
5	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.ummat.ac.id">repository.ummat.ac.id</a> Internet Source	1%

Alpin Danila 105611120620 BAB III

ORIGINALITY REPORT

<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<b>2%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Student Paper	<b>2%</b>
<b>3</b>	repository.unej.ac.id Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	frangao.net Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	doaj.org Internet Source	<b>2%</b>

Exclude quotes  On Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On

## Alpin Danila 105611120620 BAB IV

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	4%
2	palopokota.go.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
4	id.wikipedia.org Internet Source	1%
5	pleredberseka.blogspot.com Internet Source	1%
6	html.pdfcookie.com Internet Source	1%
7	www.sip-ppid.mataramkota.go.id Internet Source	1%
8	kecamatanmanggala.com Internet Source	1%

# Alpin Danila 105611120620 BAB V

## ORIGINALITY REPORT

<b>4%</b> SIMILARITY INDEX	<b>4%</b> INTERNET SOURCES	<b>3%</b> PUBLICATIONS	<b>3%</b> STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## PRIMARY SOURCES

**1** [docplayer.info](http://docplayer.info)  
Internet Source

**4%**

Exclude quotes  On  
Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



## RIWAYAT HIDUP



**ALPIN DANILA**, Lahir di JENEPONTO, Kecamatan Binamu, Kabupaten Kota Jeneponto, Sulawesi Selatan, pada tanggal 11 November 2001, Anak pertama dari 4 bersaudara dari pasangan ayahanda Muh Saleh Dg Tola dan ibunda Ayu Dg Lale. Penulis masuk sekolah dasar tahun 2009-2014 di SD 009 Sei Kunjang Kota Samarinda, Kemudian pada tahun 2014-2017 penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah pertama di SMP 8 Binamu Jeneponto, dan pada tahun 2017-2020 penulis melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di Madrasah Aliyah Negeri Jeneponto, Dan pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi swasta salah satu Universitas di Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dan mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Makassar.