

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMPUN
DI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Guna Mencapai Derajat S-1

Akhmad Reza Haitami

1810413310015



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET, DAN

TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI SIMPUN
KECAMATAN AMUNTAI TENGAH
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

A. Nama Mahasiswa: Akhmad Reza Haitami NIM : 1810413310015
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 12 Juni 2023

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP)

NIP. 19900125 201903 1 012

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si)

NIP. 19790902 200312 1 001

(.....)

c. Anggota

(Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si)

NIP. 19710530 199802 1 001

(.....)

Banjarmasin, 19 Juni 2023

Ketua Pembimbing

Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP

NIP. 19900125 201903 1 012

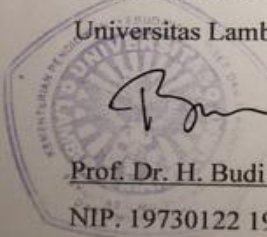
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si

NIP. 19730122 199802 1 001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 12 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal Juni 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Akhmad Reza Haitami
NIM : 1810413310015
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM
Waktu Ujian : 10.00 Wita – Selesai
Nilai : **81,33 (A)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : _____

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji

Akhmad Reza Haitami

1. Ketua : Arif Rahman Hakim, S.Sos, M.IP
2. Sekretaris : Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.IP
3. Anggota : Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.A

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Reza Haitami
Nomor Induk Mahasiswa : 1810413310015
Tempat, Tanggal Lahir : Amuntai, 31 Agustus 1997
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara” benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut. Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan Pedoman Karya Ilmiah Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 07 September 2023
Tanda tangan



Akhmad Reza Haitami
NIM.1810413310015

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, pencipta alam semesta dan segala isinya. Untuk limpahan kebaikan dan kemurahan hatinya, begitu pula dengan petunjuk dan inayahnya yang diberikan kepada sang pencipta. Maka selesailah skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

Pada proses pembuatan dan penyelesaian skripsi ini, penulis banyak belajar tentang efektivitas, sistem pelayanan berbasis elektronik, pelayanan Publik, dan lebih khususnya pada pembuatan e-KTP, kartu keluarga, akta lahir, akta anak dan lain - lain. Penulis didukung dan dibantu oleh banyak pihak, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara(i):

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.SI selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP ULM;
4. Arif Rahman Hakim, S.Sos., M.IP selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dengan penuh dukungan dan semangat;
5. Dr. Budi Kristanto, S.IP , M.Si. selaku dosen penguji I;
6. Dr. Gazali Rahman, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji II;
7. Siti Mauliana Hairini, S.IP, MA, selaku dosen pembimbing akademik;
8. Dosen dan staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung

Mangkurat, yang selalu memberikan ilmu dan pelayanan yang terbaik;

Penelitian ini ditulis dengan berbagai kekurangan dan kelebihan. Penulis sangat mengharapkan analisis dan ide dari pembaca untuk memberikan saran dan kritik selanjutnya penelitian ini. Semoga penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat bermanfaat, dan menambah khazanah ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pemerintahan.

Amuntai, 12 Juni 2023

Penulisan,

Akhmad Reza Haitami

NIM : 1810413310015

ABSTRAK

Akhmad Reza Haitami, 1810413310015, *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dibimbing oleh Bapak Arif Rahman Hakim.*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan publik berbasis elektronik yang diprogramkan oleh DISDUKCAPIL melalui program aplikasi sistem informasi manajemen kependudukan atau yang disingkat dengan SIMPUN kepada masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya di Kecamatan Amuntai Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan informan penelitian adalah Kepala DISDUKCAPIL, staff di pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabid E-Government dan infrastruktur TIK di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian dan penerima pelayanan aplikasi SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah.

Hasil penelitian efektivitas pelayanan publik melalui SIMPUN dalam pelayanan kependudukan berbasis elektronik di Kabupaten Hulu Sungai Utara tidaklah efektif teruntuk pelayanan publik di DISDUKCAPIL Kabupaten Hulu Sungai Utara teruntuk masyarakatnya sendiri lebih banyak menggunakan metode aplikasi Whatsapp. Efektivitas pelayanan publik melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, tidak efektif dalam memenuhi keempat indikator pengukuran efektivitas yang telah dikemukakan Subagyo (2000). Mengenai sosialisasi program dari pihak DISDUKCAPIL sudah tidak lagi mensosialisasikan aplikasi SIMPUN hingga saat ini, ketepatan sasaran program pada pelayanan publik melalui SIMPUN tersebut merujuk ke masyarakat yang sudah berumur 17 tahun. Terkait pemantauan program pada pelayanan publik melalui aplikasi SIMPUN tersebut masih dilakukan Pemantauan untuk perkembangan Aplikasi SIMPUN itu sendiri oleh pihak DISDUKCAPIL terhadap kinerja programnya aplikasi pelayanan publik melalui SIMPUN tersebut tidak bisa digunakan. Pelayanan publik melalui SIMPUN terkait tujuan program pada saat ini yang tidak efektif dikarenakan keamanan data dan tidak ada izin dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia untuk meluncurkan aplikasi SIMPUN hingga saat ini.

Penulis menyarankan agar pengenalan pelayanan publik melalui aplikasi sangat penting dalam melakukan sosialisasi program terkait aplikasi SIMPUN tersebut tidak hanya pada desa tertentu, sehingga sebagian besar masyarakat di Kabupaten Hulu Sungai Utara juga mengetahui lebih banyak tentang aplikasi tersebut, dan sasaran program pun bisa dikatakan tepat, agar semakin banyak masyarakat yang ingin menggunakan layanan publik mengenai SIMPUN dan ingin mengetahui perkembangan aplikasi yang telah disosialisasikan, sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan publik melalui SIMPUN dapat dikatakan tepat sasaran.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Publik, Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik, Pelayanan Publik Melalui SMPUN, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Akhmad Reza Haitami, 1810413310015, Effectiveness of Public Services Through SIMPUN in Amuntai Tengah District, Hulu Sungai Utara District. Supervised by Mr. Arif Rahman Hakim.

The purpose of this study was to determine how effective Electronic-Based Public Services are programmed by the Population and Civil Registration Office through the Population Management Information System Application program or abbreviated as SIMPUN to the people of Hulu Sungai Utara Regency, especially in North Amuntai District. This research uses qualitative methods. Data collection is done by means of observation, interview, and documentation. The data used for this research are primary data and secondary data with research informants being the Head of the Population and Civil Registration Office, Staff at the Population and Civil Registration Office services, Head of E-Government and ICT infrastructure at the Informatics Communication and Coding Office and recipients of SIMPUN application services in Central Amuntai District.

Research Results The effectiveness of public services through SIMPUN in electronic-based population services in Hulu Sungai Utara Regency is not effective, for public services at the Population and Civil Registration Office of Hulu Sungai Utara Regency for the community itself, more people use the Whatsapp application method. The effectiveness of public services through SIMPUN in Central Amuntai District, Hulu Sungai Utara Regency, is not effective in meeting the four indicators of effectiveness measurement that have been put forward by Subagyo (2000). Regarding the socialization of the program from the Population and Civil Registration Office, the SIMPUN application has no longer been socialized until now, targeting accuracy The program on public services through SIMPUN refers to people who are 17 years old. related to program monitoring on public services through the SIMPUN application, monitoring is still carried out for the development of the SIMPUN application itself by the Population and Civil Registration Office on program performance, public service applications through SIMPUN cannot be used. Public services through SIMPUN related to Program Objectives are currently ineffective due to data security and no permission from the Ministry of Home Affairs of the Republic of Indonesia to launch the SIMPUN application to date.

The author suggests that the introduction of public services through applications is very important in socializing programs related to the SIMPUN application, not only in certain villages, so that most people in Hulu Sungai Utara Regency also know more about the application. and the target of the program can be said to be appropriate, so that more people want to use public services regarding SIMPUN and want to know the development of applications that have been socialized, so that the purpose of implementing public services through SIMPUN can be said to be right on target.

Keywords: Effectiveness of Public Services, Electronic Based Service System, Public Service Through SMPUN, Public Administration

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
ABSTRAK.....	4
DAFTAR ISI	7
DAFTAR BAGAN	9
DAFTAR TABEL.....	10
BAB 1_PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Relevansi dengan Ilmu Pemerintahan	16
2.3 Efektivitas	18
2.3.1 Ukuran Efektivitas.....	19
2.3.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.3.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	23
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	23
2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3.6 Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik	26
2.4 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan dan Tipe Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan data	30
3.5 Informan Penelitian.....	31
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	34

4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	34
4.1.1	Definisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	34
4.1.2	Lokasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil	35
4.2	Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	35
4.2.2	Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian	36
4.2.3	Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIMPUN.....	37
4.3	Aplikasi SIMPUN	39
4.3.2	Tujuan Aplikasi SIMPUN.....	39
4.3.3	Manfaat Aplikasi SIMPUN.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		41
5.1	Sosialisasi Program	41
5.2	Sasaran Program.....	44
5.3	Pemantauan Program.....	45
5.4	Tujuan Program.....	48
5.5	Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Publik Melalui SIMPUN di Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara	53
5.5.1	Faktor internal	57
5.5.2	Faktor eksternal	58
BAB VI PENUTUP		60
6.1	Kesimpulan	60
6.2	Saran	62
Daftar Pustaka.....		64
Lampiran.....		68