

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan rangkaian kegiatan penertiban dan penataan dalam penerbitan dokumen atau data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik. Data kependudukan sebagai data dasar yang sifatnya relatif statis seperti pembuatan KTP, perubahan alamat, perubahan status, pengurusan akta kelahiran dan kematian, pengurusan akta perkawinan dan perceraian, pembuatan kartu keluarga serta identitas kependudukan lainnya (Saputra & Risnawati, 2022).

Dengan seiring berjalannya waktu dan perubahan-perubahan yang terjadi pada era saat ini merupakan perubahan yang signifikan terhadap masyarakat, salah satunya adalah perubahan dalam hal penyampaian komunikasi dan informasi kepada masyarakat guna untuk lebih mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi dan informasinya. Dalam komunikasi dan informasi pada saat ini terdapat hal positif dari adanya perkembangan teknologi di era modern yang semakin canggih, perkembangan-perkembangan teknologi sangat membantu masyarakat dalam berkomunikasi ataupun informasi yang dulunya sangat susah dan untuk sekarang menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Dengan adanya perkembangan teknologi yang canggih ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan hubungan, komunikasi antar jarak jauh dan juga lebih mudah dan

cepat serta akurat memperoleh informasi. Dengan demikian terdapatnya pelayanan publik yang berbasis digital ini merupakan suatu upaya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan terhadap masyarakat dengan melalui perkembangan teknologi saat ini.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam administrasi kependudukan dalam mengatasi permasalahan yang ada selama ini seperti antrian panjang, waktu prosedur yang lama dan pemungutan liar baik pihak internal maupun pihak eksternal dilingkungan masyarakat perlu membuat kebijakan yang sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat yang baik dan benar demi memenuhi hak bagi setiap warga Negara Indonesia sebagai identitasnya yang sesuai tanpa mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Widyastuti et al. (2019), kepercayaan adalah variabel kunci dalam mengembangkan keinginan yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka panjang dengan merek tertentu. Selanjutnya menurut Widyastuti et al. (2019), membangun kepercayaan berdasarkan pada kepuasan pelanggan adalah penting, dari sudut pandang pengalaman, suatu hal yang memuaskan dapat menentukan kesediaan mereka untuk mengulanginya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat perlu meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Jogiyanto (2019), kepercayaan adalah evaluasi seorang individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi. Kepercayaan adalah

kepercayaan seseorang kepada pihak lain dalam hubungan antara kedua belah pihak setelah mengumpulkan berbagai informasi berdasarkan keyakinan bahwa salah satu pihak dapat melaksanakan kewajiban yang diharapkan. Dapat dijelaskan bahwa kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap sesuatu. Kepercayaan adalah kemampuan produsen atau penyedia layanan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan alat yang digunakan oleh konsumen dan membuat pengguna percaya.

Menurut Daryanto & Setyobudi (2019), menyatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Menurut Sahabuddin (2019) kepuasan adalah perbedaan antara harapan dan unjuk kerja. Kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya peniadaan atau menyempitkan gap antar harapan dan kinerja.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan tidak terwujud maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau dan informasi pemasar akan sampai seperti dengan harapan konsumen.

Menurut Indrasari (2019) pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan

kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Indrasari, 2019). Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara (Kartini et al., 2020). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Menurut Rainer & Prince (2021) sistem informasi (SI) adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu tujuan”. Sistem informasi dirancang untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan dalam organisasi tersebut. Hal ini meliputi berbagai jenis informasi, mulai dari laporan keuangan, data pelanggan, informasi produk, hingga kinerja operasional. Selain itu, sistem informasi juga dapat mencakup aspek-aspek seperti keamanan informasi, analisis data, dan integrasi antar departemen atau unit bisnis yang berbeda. Dengan demikian, sistem informasi memainkan peran kunci dalam mendukung operasi sehari-hari, pengambilan keputusan, dan strategi bisnis suatu organisasi.

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sekumpulan atau sekelompok proses untuk mengolah data, menganalisis dan menampilkan data sehingga memiliki makna dan berguna untuk kebutuhan pengambilan suatu keputusan. SIM juga sangat bermanfaat dalam mendukung manajemen dalam mengambil keputusan dalam mengendalikan kegiatan perusahaan (Zaidiah et al., 2021). Sistem informasi manajemen merupakan suatu metode yang disusun guna memberikan suatu informasi yang tepat waktu untuk manajemen yang berkaitan dengan lingkungan di luar organisasi dan juga kegiatan operasi di dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk memberikan suatu kemudahan bagi proses manajemen dan memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan serta

menunjang proses pengambilan keputusan. Pada dasarnya sistem informasi dapat dibedakan menjadi dua, yaitu sistem yang terstruktur/formal dan sistem yang tidak terstruktur/nonformal (Bratha, 2022).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang terdiri dari perangkat lunak, hardware, data, prosedur, dan personil yang terintegrasi dengan tujuan menghasilkan informasi yang berguna dan relevan bagi organisasi dalam mengambil keputusan yang efektif dan efisien (Al Din, 2023). Sistem informasi dirancang untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan dalam organisasi tersebut. Hal ini meliputi berbagai jenis informasi, mulai dari laporan keuangan, data pelanggan, informasi produk, hingga kinerja operasional. Selain itu, sistem informasi juga dapat mencakup aspek-aspek seperti keamanan informasi, analisis data, dan integrasi antar departemen atau unit bisnis yang berbeda. Dengan demikian, sistem informasi memainkan peran kunci dalam mendukung operasi sehari-hari, pengambilan keputusan, dan strategi bisnis suatu organisasi.

Menurut Habibi & Karnovi (2020), aplikasi adalah sebuah program siap pakai yang bisa dipakai untuk menjalankan sejumlah perintah dari pemecahan masalah yang memakai salah satu teknik pemrosesan data aplikasi pada sebuah komputerisasi atau smartphone dengan tujuan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut. Aplikasi merujuk pada perangkat lunak yang dirancang untuk melakukan fungsi-fungsi tertentu, mulai dari mengelola informasi, berinteraksi dengan pengguna, hingga menjalankan tugas-tugas khusus. Aplikasi dapat mencakup berbagai jenis,

termasuk aplikasi desktop, web, mobile, dan perangkat lunak khusus lainnya. Mereka dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti produktivitas, hiburan, komunikasi, keamanan, pengolahan data, dan masih banyak lagi. Aplikasi juga dapat dikembangkan untuk berbagai platform, seperti iOS, Android, Windows, dan browser web. Dengan demikian, aplikasi memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi berbagai aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari, bisnis, pendidikan, dan industri lainnya.

Umumnya aplikasi-aplikasi tersebut memiliki kemampuan untuk saling berinteraksi sehingga menguntungkan pemakai. Contohnya, suatu lembar kerja dapat dimasukkan dalam suatu dokumen pengolah kata walaupun dibuat pada aplikasi lembar kerja yang terpisah. Kebaruan Kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang telah diluncurkan pada juli tahun 2018 yakni kebijakan di bidang *Local Electronic Government* dalam permohonan pengajuan surat surat atau dokumen melalui aplikasi (J-SIP) Sistem Informasi Pelayanan berbasis aplikasi yang bisa diakses seluruh warga Kabupaten Jember dalam melakukan pemenuhan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) sebenarnya sudah ada pada tahun 2018 namun baru diakses masyarakat pada tahun 2019. Implementasi dari adanya kebijakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan ini apakah mampu mengatasi permasalahan diatas sesuai dengan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Pasal 63 dan 79A, sehingga kebijakan ini perlu diteliti untuk memastikan bahwa kebijakan yang dibuat untuk memecahkan masalah benar-

benar menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Fenomena pembuatan dokumen secara manual masih terjadi walaupun sudah diberikan kemudahan lewat Aplikasi J-SIP, ini yang terjadi di Dispendukcapil Kabupaten Jember, hampir setiap hari masih banyak masyarakat yang antri dalam pengajuan pembuatan dokumen yang berhubungan dengan kependudukan, dari sini memberikan gambaran dimana adaptasi masyarakat Kabupaten Jember untuk menggunakan Aplikasi J-SIP masih cukup banyak.

Tabel 1.1 Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023

No.	Bintang	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	0 s/d 1	Pelayanan sangat buruk	226	0,85
2	1 s/d 2	Pelayanan buruk	376	1,41
3	2 s/d 3	Pelayanan cukup baik	514	1,92
4	3 s/d 4	Pelayanan baik	1.654	6,19
5	4 s/d 5	Pelayanan sangat baik	23.940	89,63
Total			26.710	100,00

Sumber Data: Dispendukcapil Jember 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 secara umum masyarakat memberikan rating Bintang 4 s/d 5 atas survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Jember (89,63%). Hal ini dimaknai bahwa masyarakat lebih banyak yang memberikan penilaian bahwa pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Jember sangat baik. Namun bukan berarti tidak ada permasalahan di dalam pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Jember, survei tersebut menunjukkan masih ada masyarakat yang menilai bahwa pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Jember buruk (1,41%) dan bahkan sangat buruk (0,85%). Sehingga perlu kiranya diberikan sosialisasi penggunaan Aplikasi J-SIP yang lebih intens agar lebih efektif, sehingga masyarakat lebih puas dengan fasilitas yang telah

dibuat oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember dan memberikan manfaat yang lebih dalam memberikan pelayanan publik.

Tabel 1.2 menyajikan Rekapitulasi Pengguna Aplikasi J-SIP oleh masyarakat terkait dengan berbagai proses administrasi kependudukan

Tabel 1.2 Rekapitulasi Pengguna Aplikasi J-SIP Tahun 2019 - 2023

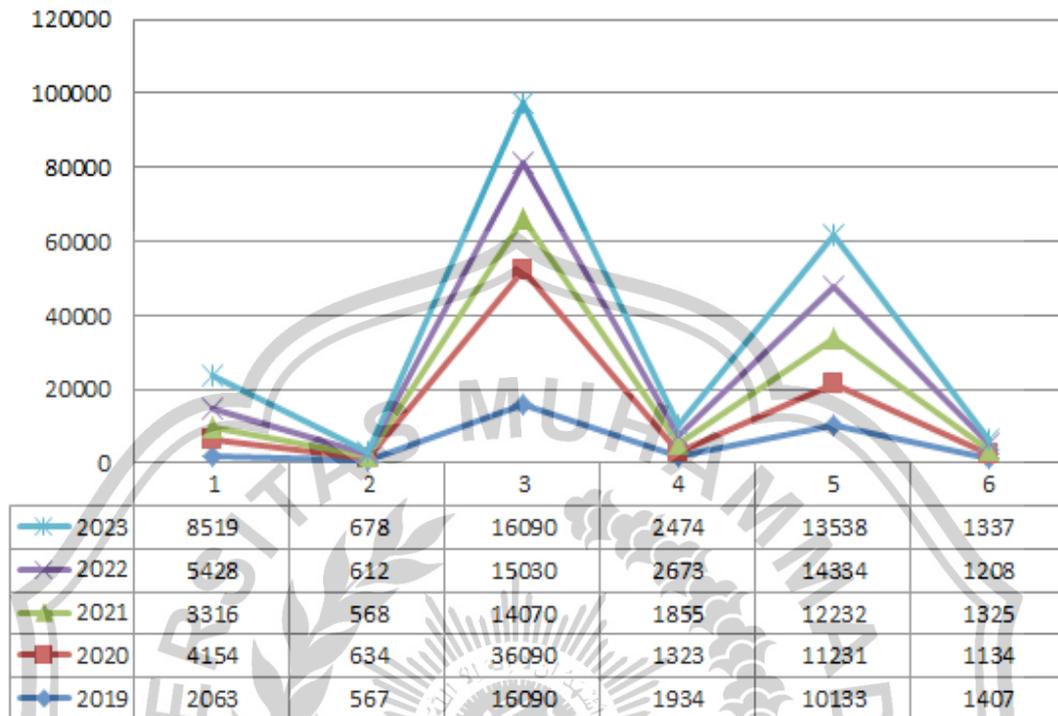
No.	Tahun	Akta Kelahiran (AKL)	Akta Kematian (AKM)	KTP	KIA	Kartu Keluarga KKA	SKPWNI
1	2019	2063	567	16090	1934	10133	1407
2	2020	4154	634	36090	1323	11231	1134
3	2021	3316	568	14070	1855	12232	1325
4	2022	5428	612	15030	2673	14334	1208
5	2023	8519	678	16090	2474	13538	1337

Sumber Data: Dispendukcapil Jember 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 masyarakat memanfaatkan fasilitas aplikasi J-SIP dalam berbagai tujuan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, diantaranya permohonan pembuatan Akta Kelahiran (AKL), Akta Kematian (AKM), KTP, KIA, Kartu Keluarga KKA dan SKPWNI. Aplikasi J-SIP sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang ditawarkan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan menjadi fasilitas bagi masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan. Mengacu pada Tabel 1.2 memberikan gambaran bahwa fasilitas aplikasi J-SIP betul-betul dimanfaatkan oleh masyarakat dengan beberapa kemudahan yang difasilitasi oleh aplikasi J-SIP.

Berikut ditampilkan grafik penggunaan fasilitas J-SIP yang dimanfaatkan oleh masyarakat selama Tahun 2019 – 2023.

Gambar 1.1 Grafik Pengguna Aplikasi J-SIP



Sumber Data: Dispendukcapil Jember 2024

Berdasarkan Gambar 1.1 Grafik Pengguna Aplikasi J-SIP memberikan gambaran peningkatan pada setiap tahun. Dalam hal ini Aplikasi J-SIP lebih banyak masyarakat yang menggunakannya dalam pengurusan KTP mencapai 14.070-36.090 orang dan KK mencapai 10.133-14.334 orang. Ilustasi ini menunjukkan bahwa Aplikasi J-SIP sudah mulai dimanfaatkan oleh masyarakat, meskipun dalam kenyataannya masih banyak masyarakat yang tidak memanfaatkan fasilitas J-SIP. Melihat kondisi di Dispendukcapil Kabupaten Jember yang masih menangani permohonan sehubungan dengan pembuatan Akta Kelahiran (AKL), Akta Kematian (AKM), KTP, KIA, Kartu Keluarga KKA dan SKPWNI. Berbagai kemudahan yang diberikan J-SIP, dengan aplikasi ini masyarakat tidak perlu hadir ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Jember,

sehingga sangat menghemat waktu dan biaya dan penggunaannya juga mudah, dengan menggunakan smartphone sudah mendapatkan pelayanan yang cukup berkualitas. Namun masyarakat tidak banyak yang tahu pemanfaatan J-SIP, masih banyak dikalangan masyarakat yang tidak mudah melakukan adaptasi terhadap aplikasi yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember. Dalam hal ini masih banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik secara langsung dengan hadir ke Dispendukcapil Kabupaten Jember yang berakibat terjadi antrian yang cukup padat pada jam kerja.

Hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat atau konsumen sehubungan dengan pemanfaatan sistem informasi pelayanan memberikan hasil temuan yang berbeda. Hasil penelitian yang berbeda oleh Santa et al. (2019) sistem informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Menurut Alkraihi & Ameen (2022); Kumar et al. (2020); Ari & Hanum (2021); Kanaan et al. (2023); Nworah (2020); dan Tasyah et al. (2021) adanya pengaruh yang positif dan kuat antara pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian Fadhillah (2022) sistem informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Peneliti berikutnya memberikan hasil yang berbeda, dimana analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sistem informasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Efnita et al., 2021). Kiptiyah et al. (2019) menunjukkan bahwa pelayanan publik mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hasil penelitian Firmansyah & Rosy (2021); Karim et al. (2020) menyatakan

bahwa pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Hasil penelitian diatas menjadi beberapa gap permasalahan, dimana masing-masing peneliti memberikan beberapa pendapat baik yang menerima maupun menolak, hal ini yang perlu dicari penyebab dan diperlukan penegakan kembali terkait hasil didalam penelitian nantinya. Selanjutya berkenaan dengan Aplikasi J-SIP harapan dari pemerintah daerah untuk memberikan kemudahan akan tetapi terhambat karena terkendala dari anggota masyarakat yang belum terbiasa dengan Aplikasi J-SIP. Fakta dilingkungan instansi juga masih ada beberapa permasalahan yang terjadi pada instansi-instansi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis elektronik di daerah masih belum maksimal dari segi kualitas sumber daya manusia masih belum terpenuhi. Sehingga khususnya pelayanan bagi masyarakat tidak efektif dan efisien. Hal ini dapat ditemukan dari masih banyak pengaduan dari masyarakat untuk meminta perbaikan dalam kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pokok-pokok pikiran yang telah disebutkan diatas terkait dengan fenomena, permasalahan dan riset gap hasil penelitan terdahulu, penulis melakukan penelitian terkait dengan Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan J-SIP supaya aplikasi dapat memberikan pelayanan berbasis online bagi masyarakat yang dilaksanakan oleh Dispendukcail dengan judul “Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan (J-SIP) dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kepercayaan Publik sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)”.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan fenomena yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah sistem informasi pelayanan (J-SIP) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
2. Apakah pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apakah sistem informasi pelayanan (J-SIP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
4. Apakah pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
5. Apakah kepercayaan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
6. Apakah sistem informasi pelayanan (J-SIP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

7. Apakah pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi pelayanan (J-SIP) terhadap kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepercayaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi pelayanan (J-SIP) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi pelayanan (J-SIP) terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat melalui kepercayaan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai uraian permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka manfaat penelitian adalah sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Akademis

Bagi penulis dapat digunakan untuk menambah wawasan dan kemampuan berpikir serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis serta dapat membandingkan dengan kondisi lapangan yang sudah ada.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat memberikan masukan dan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan faktor kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat.

1.4.3 Manfaat Kebijakan

Implementasi kebijakan yang didukung oleh aplikasi sistem informasi pelayanan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi proses layanan, pengelolaan data yang lebih akurat, dan peningkatan kepuasan masyarakat melalui akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan yang disediakan.

