

Human-Focused Dalam Agile Government: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Jambi

¹Nagita Safitri, ²Hapsa, ³Dinda Rosanti Salsa Bela

¹⁻³Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jambi

Email: nagitasafitrisafitri@gmail.com

Abstrak

Transformasi pelayanan publik menuntut pemerintah untuk tidak hanya mengutamakan efisiensi layanan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu prinsip dalam Agile Government yang mendukung tujuan tersebut adalah Human-Focused. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Human-Focused dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan aparatur pelayanan dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi telah berjalan cukup baik, ditunjukkan melalui penyediaan fasilitas pelayanan yang nyaman, sikap petugas yang ramah dan responsif, kemudahan komunikasi pelayanan, serta perhatian terhadap kepuasan masyarakat yang tercermin dari tren kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 87,10 pada tahun 2021 menjadi 96,80 pada semester pertama tahun 2025. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti kesenjangan literasi digital masyarakat dan belum optimalnya penyampaian informasi terkait status penyelesaian dokumen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa prinsip Human-Focused berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih diperlukan upaya penguatan pada aspek inklusivitas digital dan komunikasi pelayanan.

Kata Kunci: Human-Focused, Agile Government, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil.

Abstract

The transformation of public services requires governments not only to prioritize service efficiency but also to pay close attention to the needs and experiences of citizens as service users. One of the principles within Agile Government that supports this objective is the Human-Focused approach. This study aims to analyze the implementation of the Human-Focused principle in improving the quality of population administration services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Jambi City. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving service officers and service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the Human-Focused principle has been implemented relatively effectively, reflected by comfortable service facilities, friendly and responsive officers, and a notable rise in the Community Satisfaction Index (IKM) from 87.10 in 2021 to 96.80 in the first semester of 2025. However, challenges remain, including disparities in digital literacy and suboptimal communication regarding document processing status. This study concludes that the Human-Focused principle contributes significantly to improving the quality of population administration services, although further efforts are needed to strengthen digital inclusiveness and enhance service communication.

Keywords: Human-Focused, Agile Government, Public Service, Population Administration, Disdukcapil.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga pelayanan yang mudah diakses, responsif, serta mampu memberikan pengalaman pelayanan yang baik. Kondisi tersebut mendorong organisasi publik untuk melakukan transformasi tata kelola pemerintahan agar lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Salah satu pendekatan yang berkembang dalam reformasi birokrasi modern adalah *Agile Government*.

Agile Government merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang mengadaptasi prinsip-prinsip agile ke dalam sektor publik untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam merespons perubahan lingkungan secara cepat, fleksibel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Menurut Luna, Kruchten, dan Moura (2015), *Agile Government* menekankan pentingnya kemampuan pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang adaptif melalui beberapa prinsip utama, salah satunya adalah Human-Focused. Prinsip ini menempatkan manusia sebagai pusat dalam setiap proses pelayanan, baik masyarakat sebagai pengguna layanan maupun aparatur sebagai penyelenggara layanan.

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan *Human-Focused* menjadi semakin penting seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Pelayanan publik tidak lagi hanya diukur dari kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pengalaman positif kepada masyarakat. Dengan kata lain, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh aspek prosedural, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat interaksi tinggi antara pemerintah dan masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi secara cepat, tepat, dan mudah diakses. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah daerah.

Kota Jambi sebagai ibu kota Provinsi Jambi memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama di bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Jambi tahun 2024, jumlah penduduk Kota Jambi mencapai sekitar 635.101 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk sekitar 1,22 persen per tahun. Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat ini berdampak langsung pada tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi sebagai instansi yang bertanggung jawab di bidang tersebut dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat (BPS, 2024).

Disdukcapil Kota Jambi telah melakukan berbagai inovasi pelayanan dalam beberapa tahun terakhir. Inovasi tersebut antara lain pemanfaatan aplikasi SIPADUKO sebagai layanan administrasi kependudukan berbasis digital, layanan drive-thru untuk pengambilan dokumen, serta layanan jemput bola yang dikenal dengan nama LAKER (Layanan Kerumah) bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, Disdukcapil Kota Jambi juga menyediakan fasilitas pelayanan yang mendukung kenyamanan masyarakat seperti ruang tunggu yang nyaman dengan pendingin udara, ruang bermain anak, dan perpustakaan mini.

Berbagai upaya tersebut mencerminkan komitmen Disdukcapil Kota Jambi dalam mengimplementasikan prinsip Human-Focused sebagai bagian dari transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan arah kebijakan reformasi birokrasi nasional yang mendorong setiap instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai *Human-Focused* dalam *Agile Government* menjadi penting untuk dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana orientasi pelayanan yang berpusat pada manusia diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi organisasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip Human-Focused dalam *Agile Government* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam penerapan prinsip *Human-Focused* dalam *Agile Government* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Lokasi penelitian berada di Disdukcapil Kota Jambi yang dipilih karena merupakan instansi penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan serta telah menerapkan berbagai inovasi pelayanan publik. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparatur Disdukcapil dan masyarakat pengguna layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi instansi, data kependudukan, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu aparatur Disdukcapil yang terlibat langsung dalam pelayanan administrasi kependudukan dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih berdasarkan karakteristik tertentu. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi metode dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan serta hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Demografis Kota Jambi

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Jambi tahun 2024, jumlah penduduk Kota Jambi mencapai 635.101 jiwa yang tersebar di sebelas kecamatan.

Tabel 1. Distribusi Jumlah Penduduk per Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2024.

Kecamatan	Jumlah Penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan 2020-2024 (%)	Persentase dari Total (%)
Kota Baru	85.772	1,77	13,51
Alam Barajo	116.253	1,86	18,30
Jambi Selatan	59.514	1,17	9,37

Paal Merah	113.215	1,73	17,83
Jelutung	60.665	0,56	9,55
Pasar Jambi	11.419	0,55	1,80
Telanaipura	50.284	0,59	7,92
Danau Sipin	44.302	0,58	6,98
Danau Teluk	13.091	0,57	2,06
Pelayangan	13.205	0,56	2,08
Jambi Timur	67.431	0,54	10,62
Kota Jambi (Total)	635.101	1,22	100,00

Sumber: BPS Kota Jambi, 2024 (diolah)

Berdasarkan Tabel 1, terlihat bahwa distribusi penduduk Kota Jambi sangat tidak merata antarwilayah. Kecamatan Alam Barajo merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbesar, yaitu 116.253 jiwa atau sekitar 18,30 persen dari total penduduk Kota Jambi, sekaligus memiliki laju pertumbuhan penduduk tertinggi sebesar 1,86 persen per tahun. Disusul oleh Kecamatan Paal Merah dengan 113.215 jiwa (17,83 persen) dan Kota Baru dengan 85.772 jiwa (13,51 persen). Ketiga kecamatan ini menyumbang hampir 50 persen dari total penduduk Kota Jambi, sehingga menjadi kawasan dengan tekanan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang paling tinggi.

Sebaliknya, kecamatan-kecamatan yang berlokasi di kawasan lama kota seperti Pasar Jambi (11.419 jiwa), Danau Teluk (13.091 jiwa), dan Pelayangan (13.205 jiwa) memiliki jumlah penduduk yang relatif sedikit dengan laju pertumbuhan yang lebih lambat.

Penerapan Prinsip Human-Focused dalam Pelayanan Disdukcapil Kota Jambi

Penerapan prinsip Human-Focused dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Jambi dapat dianalisis melalui enam aspek utama yang saling berkaitan, yaitu: (1) kenyamanan fasilitas pelayanan; (2) sikap dan kompetensi aparatur; (3) aksesibilitas dan inovasi layanan; (4) komunikasi pelayanan; (5) kepuasan pengguna; dan (6) inklusivitas layanan.

1. Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Disdukcapil Kota Jambi telah melakukan berbagai pembenahan fasilitas pelayanan yang secara langsung berorientasi pada kenyamanan pengguna layanan. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain: ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin udara (AC) yang memberikan kenyamanan termal bagi pengguna layanan yang harus menunggu dalam antrian; ruang bermain anak yang memungkinkan pengguna layanan yang datang bersama anak-anak kecil untuk tetap merasa nyaman tanpa harus mengkhawatirkan ketenangan anak selama proses pelayanan berlangsung; serta perpustakaan mini yang menyediakan bacaan bagi pengguna layanan selama menunggu.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengguna layanan, kondisi fasilitas di Disdukcapil Kota Jambi dinilai cukup baik dan memadai. Mayoritas informan mengungkapkan bahwa keberadaan ruang tunggu yang nyaman membuat proses menunggu tidak terasa membebani. Salah seorang informan menyatakan bahwa dengan adanya ruang bermain anak, ia dapat mengurus dokumen dengan lebih tenang tanpa harus khawatir dengan kondisi anaknya yang ikut serta.

2. Sikap dan Kompetensi Aparatur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi secara umum menunjukkan sikap yang ramah, komunikatif, dan responsif dalam melayani masyarakat. Interaksi antara petugas dan masyarakat berlangsung dengan cukup baik, menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis dan tidak kaku.

Salah satu wujud konkret dari orientasi Human-Focused dalam aspek sikap aparatur adalah kebijakan yang memperbolehkan pemohon untuk melakukan pengambilan foto KTP ulang hingga beberapa kali apabila hasil foto tidak sesuai dengan keinginan atau harapan pengguna layanan.

Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami menjadi aspek penting lainnya. Beberapa informan menyampaikan bahwa petugas mampu menjelaskan alur pelayanan dengan bahasa yang sederhana sehingga masyarakat tidak mengalami kebingungan selama proses pelayanan berlangsung.

3. Aksesibilitas dan Inovasi Layanan

Disdukcapil Kota Jambi telah mengembangkan berbagai kanal dan mekanisme layanan yang bertujuan untuk memperluas aksesibilitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Inovasi pertama adalah pengembangan aplikasi SIPADUKO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Melalui platform digital ini, pengguna dapat melakukan pendaftaran permohonan, mengunggah dokumen persyaratan, dan memantau status proses dokumen secara online.

Inovasi kedua adalah layanan drive-thru yang memungkinkan pengguna layanan untuk mengambil dokumen kependudukan yang telah selesai diproses tanpa harus meninggalkan kendaraan. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam parkir, sekaligus mengurangi kepadatan di area pelayanan dalam gedung.

Inovasi ketiga adalah program LAKER (Layanan Kerumah). Program ini dirancang khusus untuk menjangkau kelompok-kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik atau kondisi khusus yang menyebabkan mereka tidak dapat datang sendiri ke kantor pelayanan.

Tabel 2. Cakupan Layanan LAKER (Layanan Kerumah) Disdukcapil Kota Jambi

Kategori Penerima	Jenis Layanan	Mekanisme	Keterangan
Lansia	Perekaman KTP-el, Pemutakhiran Data	Kunjungan petugas ke rumah	Tidak perlu datang ke kantor
Penyandang Disabilitas	Perekaman KTP-el, Pemutakhiran Data	Kunjungan petugas ke rumah	Fasilitasi penuh oleh petugas
ODGJ	Perekaman biometrik dan data	Didampingi keluarga & petugas	Koordinasi dengan keluarga/wali
Masyarakat Sakit	Perekaman KTP-el, KK, dan akta	Kunjungan ke rumah/RS	Berdasarkan jadwal yang disepakati

Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2024

Berdasarkan Tabel 2, program LAKER mencakup empat kategori penerima layanan, yaitu: (1) masyarakat lanjut usia yang mengalami kesulitan mobilitas; (2) penyandang disabilitas yang memerlukan fasilitasi khusus; (3) orang dengan gangguan jiwa (ODGJ) yang memerlukan pendampingan dari keluarga dan petugas; serta (4) masyarakat yang sedang sakit dan tidak dapat meninggalkan tempat tinggal atau fasilitas kesehatan. Petugas LAKER mendatangi langsung tempat tinggal atau lokasi penerima layanan untuk melakukan perekaman data biometrik, pemutakhiran data kependudukan, dan penerbitan dokumen yang diperlukan.

Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel 3. Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Disdukcapil Kota Jambi Periode 2021–2025.

Periode	Nilai IKM	Kategori Mutu	Kinerja Layanan	Ket.
2021	87,10	B	Baik	
S2 2022	87,20	B	Baik	
S1 2022	88,40	B	Baik	↑
S2 2023	88,70	B	Baik	↑
S1 2023	88,90	B	Baik	↑
S2 2024	90,60	A	Sangat Baik	↑
S1 2024	91,10	A	Sangat Baik	↑

S2 2025	93,10	A	Sangat Baik	↑
S1 2025	96,80	A	Sangat Baik	↑↑

Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2021–2025 (diolah)

Berdasarkan data IKM yang disajikan pada Tabel 3 dan visualisasi grafis yang diperoleh dari dokumen Disdukcapil Kota Jambi, terdapat tren peningkatan yang konsisten dan signifikan dalam nilai IKM Disdukcapil Kota Jambi selama periode 2021 hingga 2025. Nilai IKM pada tahun 2021 tercatat sebesar 87,10 yang dikategorikan dalam mutu pelayanan B (Baik). Nilai ini kemudian meningkat secara bertahap melalui berbagai periode survei, hingga mencapai 96,80 pada semester pertama tahun 2025 yang dikategorikan dalam mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Peningkatan nilai IKM sebesar 9,70 poin atau sekitar 11,13 persen dalam kurun waktu empat tahun (2021–2025) merupakan pencapaian yang cukup signifikan. Lebih dari itu, percepatan peningkatan yang terlihat pada periode 2024–2025 di mana nilai IKM melonjak dari 91,10 menjadi 96,80 dalam dua periode survei mengindikasikan adanya akselerasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang memberikan dampak langsung pada kepuasan masyarakat.

Analisis Komparatif: Prinsip Teoritis dan Implementasi

Tabel 4. Analisis Komparatif Prinsip Human-Focused: Teori vs Implementasi di Disdukcapil Kota Jambi.

Dimensi	Prinsip Teoritis (Luna et al., 2015)	Realitas Disdukcapil Kota Jambi
Fokus Pengguna	Menempatkan kebutuhan pengguna sebagai prioritas utama desain layanan	Fasilitas dan sikap petugas berorientasi pada kenyamanan pengguna
Adaptabilitas	Kemampuan merespons perubahan kebutuhan secara cepat dan fleksibel	Inovasi LAKER, drive-thru, dan SIPADUKO sebagai respons kebutuhan masyarakat
Kolaborasi	Mendorong partisipasi aktif pengguna dalam penyempurnaan layanan	Survei IKM sebagai mekanisme umpan balik masyarakat
Transparansi	Keterbukaan informasi proses dan hasil layanan kepada pengguna	Kejelasan alur prosedur; status dokumen belum sepenuhnya proaktif
Inklusivitas	Memastikan tidak ada kelompok yang tertinggal dari akses layanan	LAKER menjangkau lansia dan disabilitas; kesenjangan literasi digital masih ada

Sumber: Diolah dari Luna et al. (2015) dan Data Lapangan (2024)

Tabel 5. Matriks Penilaian Aspek Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi.

Aspek Human-Focused	Indikator	Implementasi di Disdukcapil Kota Jambi
Kenyamanan Fasilitas	Ruang tunggu, fasilitas pendukung, kebersihan	Ruang ber-AC, ruang bermain anak, perpustakaan mini, area parkir
Sikap Aparatur	Keramahan, responsivitas, komunikasi efektif	Petugas ramah dan komunikatif, fleksibel dalam pelayanan foto KTP
Aksesibilitas Layanan	Kemudahan akses, layanan inklusif, jangkauan	SIPADUKO (digital), drive-thru, LAKER (ke rumah)
Komunikasi Pelayanan	Kejelasan informasi, transparansi status, notifikasi	Penjelasan alur oleh petugas; status dokumen belum otomatis
Kepuasan Pengguna	IKM, feedback masyarakat, perbaikan berkelanjutan	IKM naik dari 87,10 (2021) menjadi 96,80 (2025)

Inklusivitas Digital	Pendampingan kelompok rentan, literasi digital	LAKER untuk lansia/disabilitas; pendampingan manual tersedia
----------------------	--	--

Sumber: Analisis Peneliti, 2024

Perspektif Masyarakat sebagai Pengguna Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, masyarakat secara umum memberikan penilaian yang cukup positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mayoritas informan menyampaikan bahwa proses pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi telah mengalami perbaikan yang cukup signifikan dibandingkan dengan kondisi sebelumnya, terutama dalam hal keteraturan alur pelayanan dan kejelasan prosedur administrasi.

Masyarakat mengungkapkan bahwa alur pelayanan yang diterapkan saat ini lebih mudah dipahami, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan yang berarti ketika mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, maupun akta kelahiran.

Informan menyatakan bahwa petugas pelayanan menunjukkan sikap yang relatif ramah, sopan, dan responsif dalam melayani kebutuhan masyarakat. Sikap tersebut menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis dan tidak kaku, sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dengan aparat pemerintah.

Beberapa informan juga menyoroti adanya fleksibilitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, seperti kesempatan untuk melakukan perbaikan hasil foto KTP hingga sesuai dengan keinginan masyarakat.

Namun demikian, meskipun sebagian besar pengalaman masyarakat bersifat positif, masih terdapat perbedaan pengalaman di antara kelompok pengguna layanan. Kelompok masyarakat lanjut usia, misalnya, masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital seperti aplikasi SIPADUKO.

Tantangan dalam Penerapan Prinsip Human-Focused

1. Kesenjangan Literasi Digital

Perkembangan layanan berbasis digital seperti SIPADUKO pada dasarnya bertujuan untuk mempermudah akses layanan dan mempercepat proses administrasi. Namun, dalam praktiknya, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengoperasikan teknologi digital. Kelompok masyarakat lanjut usia yang jumlahnya cukup signifikan mengingat Kota Jambi memiliki populasi sekitar 635.101 jiwa dengan berbagai kelompok usia masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital.

2. Sistem Informasi Pelayanan yang Belum Proaktif

Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat masyarakat yang belum memperoleh informasi secara otomatis mengenai perkembangan atau status penyelesaian dokumen yang mereka ajukan. Akibatnya, masyarakat harus melakukan pengecekan secara mandiri, baik dengan datang langsung ke kantor pelayanan maupun melalui kontak tertentu.

3. Integrasi Layanan Digital dan Konvensional

Meskipun kedua sistem tersebut telah berjalan secara paralel, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kebutuhan untuk memperkuat sinkronisasi agar tidak terjadi kesenjangan informasi antara pengguna layanan digital dan non-digital.

PEMBAHASAN

Implikasi Demografis terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemahaman terhadap kondisi demografis Kota Jambi menjadi landasan penting dalam menganalisis penerapan prinsip Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi. Distribusi penduduk yang tidak merata antarwilayah dan karakteristik demografis yang beragam menciptakan tantangan tersendiri bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif dan merata.

Kondisi ini mengindikasikan adanya pola urbanisasi internal yang mendorong pertumbuhan penduduk ke wilayah-wilayah pinggiran yang lebih baru.

Dari perspektif pelayanan publik, pola distribusi penduduk yang demikian memiliki implikasi langsung terhadap desain dan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dengan populasi yang besar dan tersebar di berbagai wilayah dengan karakteristik yang berbeda-beda, Disdukcapil Kota Jambi dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan yang terpusat di satu lokasi, tetapi juga mampu menjangkau seluruh lapisan dan wilayah penduduk melalui berbagai kanal layanan. Hal inilah yang mendorong Disdukcapil Kota Jambi untuk mengembangkan berbagai inovasi layanan yang mencerminkan prinsip Human-Focused, termasuk layanan berbasis digital, layanan drive-thru, dan program LAKER (Layanan Kerumah).

Penerapan Prinsip Human-Focused: Pembahasan per Aspek

1. Kenyamanan Fasilitas Pelayanan

Aspek kenyamanan fasilitas merupakan salah satu wujud nyata dari implementasi prinsip Human-Focused yang paling mudah diobservasi. Zeithaml et al. (1990) menegaskan bahwa dimensi tangibles dalam kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik dari fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas, merupakan faktor yang secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kehadiran fasilitas-fasilitas tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Jambi tidak hanya memandang pelayanan sebagai proses administratif semata, tetapi juga memperhatikan pengalaman holistik pengguna layanan selama berada di lingkungan kantor pelayanan. Pendekatan ini selaras dengan konsep service experience yang dikemukakan oleh Pine dan Gilmore (1998), yang menekankan bahwa kualitas pengalaman layanan secara keseluruhan memiliki dampak yang lebih signifikan terhadap kepuasan pengguna dibandingkan sekadar hasil akhir dari proses pelayanan itu sendiri.

Penilaian positif tersebut secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2. Sikap dan Kompetensi Aparatur

Aspek sikap dan kompetensi aparatur merupakan dimensi Human-Focused yang paling langsung dirasakan oleh pengguna layanan dalam setiap interaksi pelayanan. Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi ini berkaitan dengan aspek responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan dan kepercayaan), serta empathy (kepedulian dan perhatian) dari petugas pelayanan (Zeithaml et al., 1990).

Hal ini merupakan perkembangan positif mengingat budaya pelayanan birokrasi di Indonesia seringkali dikritik karena cenderung bersifat kaku dan kurang ramah terhadap pengguna layanan.

Kebijakan ini, meskipun tampak sederhana, memiliki makna yang cukup signifikan dari perspektif Human-Focused karena menunjukkan bahwa standar pelayanan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip customer-centricity yang menjadi inti dari paradigma New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003).

Kondisi ini menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan telah menjadi salah satu aspek yang diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

3. Aksesibilitas dan Inovasi Layanan

Dalam konteks Agile Government, inovasi layanan merupakan manifestasi dari kemampuan organisasi untuk merespons perubahan kebutuhan masyarakat secara adaptif.

Inovasi ini secara langsung merespons kebutuhan masyarakat urban yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu untuk datang ke kantor pelayanan.

Program LAKER merupakan wujud nyata dari komitmen Disdukcapil Kota Jambi untuk memastikan bahwa tidak ada warga yang tertinggal dari layanan administrasi kependudukan hanya karena keterbatasan fisik atau kondisi khusus yang mereka hadapi. Dalam konteks prinsip Human-Focused, program ini secara khusus menjawab dimensi inklusivitas layanan yang menekankan pentingnya memastikan bahwa setiap individu, tanpa memandang kondisi dan keterbatasan yang dimiliki, mendapatkan akses yang setara terhadap pelayanan publik.

Tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai Indikator Keberhasilan Human-Focused

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu instrumen evaluasi yang paling representatif untuk mengukur keberhasilan implementasi prinsip Human-Focused dalam pelayanan publik. IKM mencerminkan persepsi dan penilaian langsung dari pengguna layanan terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan yang mereka terima. Oleh karena itu, tren IKM yang meningkat secara konsisten dapat dijadikan sebagai bukti empiris bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam mengimplementasikan prinsip Human-Focused memberikan dampak yang nyata dan positif bagi masyarakat.

Dari perspektif prinsip Human-Focused, peningkatan IKM yang konsisten ini dapat diinterpretasikan sebagai validasi empiris bahwa orientasi pelayanan yang menempatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama telah berhasil diimplementasikan dengan baik. Berbagai inovasi yang telah dilakukan, mulai dari pembenahan fasilitas, peningkatan kualitas interaksi petugas, pengembangan SIPADUKO, layanan drive-thru, hingga program LAKER, secara kolektif berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat yang tercermin dalam nilai IKM.

Hasil ini sejalan dengan argumen Osborne dan Strokosch (2013) yang menegaskan bahwa co-production dalam pelayanan publik di mana organisasi dan pengguna layanan berkolaborasi dalam menciptakan nilai layanan merupakan pendekatan yang paling efektif dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan publik. Mekanisme survei IKM yang dilakukan secara berkala di Disdukcapil Kota Jambi dapat dipandang sebagai salah satu bentuk co-production dalam dimensi evaluasi dan peningkatan layanan.

Analisis Komparatif: Prinsip Teoritis dan Implementasi

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana penerapan prinsip Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi telah sesuai dengan kerangka teoritis yang ada, disajikan analisis komparatif antara prinsip-prinsip teoritis Human-Focused dalam Agile Government (Luna et al., 2015) dengan realitas implementasi yang ditemukan di lapangan (lihat Tabel 4 dan Tabel 5 pada bagian Hasil).

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa implementasi prinsip Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi secara umum telah mencerminkan prinsip-prinsip teoritis yang dikemukakan oleh Luna et al. (2015). Dimensi fokus pengguna dan adaptabilitas terlihat paling kuat tercermin dalam berbagai inovasi layanan yang dikembangkan. Namun demikian, dimensi transparansi khususnya dalam hal penyampaian informasi status dokumen secara proaktif masih memerlukan penguatan lebih lanjut.

Perspektif Masyarakat sebagai Pengguna Layanan

Penerapan prinsip Human-Focused dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Jambi tidak hanya dapat dilihat dari sudut pandang internal organisasi, tetapi juga perlu dianalisis berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini penting karena dalam konsep Human-Focused, orientasi utama pelayanan publik adalah memastikan bahwa kebutuhan, kenyamanan, serta pengalaman masyarakat menjadi prioritas utama dalam setiap proses pelayanan.

Kejelasan informasi mengenai tahapan pelayanan tersebut secara tidak langsung memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu dan mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi.

Aspek sikap aparatur pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap persepsi masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar prosedur administratif semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik belum sepenuhnya inklusif, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi teknologi.

Tantangan dalam Penerapan Prinsip Human-Focused

1. Kesenjangan Literasi Digital

Kondisi ini menciptakan risiko terjadinya digital divide dalam pelayanan publik, di mana kelompok-kelompok tertentu justru mengalami penurunan aksesibilitas layanan seiring dengan meningkatnya digitalisasi. Fenomena ini merupakan tantangan yang umum dihadapi dalam transformasi digital pelayanan publik di berbagai negara berkembang (van Dijk, 2020). Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif untuk memastikan bahwa inovasi digital tidak justru memperlebar kesenjangan akses layanan.

2. Sistem Informasi Pelayanan yang Belum Proaktif

Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi pelayanan masih bersifat reaktif daripada proaktif. Dari perspektif Human-Focused, komunikasi yang proaktif merupakan salah satu aspek penting yang dapat secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna layanan, karena memungkinkan masyarakat untuk merencanakan aktivitas dan kebutuhan mereka berdasarkan informasi yang akurat dan tepat waktu mengenai status dokumen mereka.

3. Integrasi Layanan Digital dan Konvensional

Hal ini penting untuk memastikan bahwa prinsip Human-Focused dapat diterapkan secara menyeluruh tanpa meninggalkan kelompok masyarakat tertentu.

Permasalahan integrasi layanan ini juga berdampak pada konsistensi pengalaman layanan yang diterima oleh pengguna. Pengguna yang mengakses layanan melalui platform digital dan pengguna yang datang langsung ke kantor pelayanan idealnya mendapatkan informasi dan pengalaman layanan yang konsisten. Inkonsistensi dalam hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan di antara pengguna layanan.

Rekomendasi Penguatan Implementasi Human-Focused

Berdasarkan temuan penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam rangka memperkuat implementasi prinsip Human-Focused dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

Pertama, pengembangan program literasi digital yang terstruktur dan berkelanjutan bagi masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan kelompok rentan lainnya. Program ini dapat dilaksanakan melalui kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan seperti organisasi kemasyarakatan, lembaga pendidikan, dan pemerintah kelurahan/kecamatan. Dengan demikian, aksesibilitas layanan digital dapat diperluas secara inklusif tanpa meninggalkan kelompok-kelompok yang memiliki keterbatasan literasi teknologi.

Kedua, pengembangan sistem notifikasi otomatis berbasis pesan singkat (SMS) atau aplikasi pesan instan yang memberikan informasi proaktif kepada pengguna layanan mengenai status penyelesaian dokumen mereka. Sistem ini dapat mengurangi kebutuhan masyarakat untuk melakukan pengecekan mandiri, sekaligus meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap proses pelayanan.

Ketiga, penguatan integrasi antara sistem layanan digital SIPADUKO dengan layanan tatap muka untuk memastikan konsistensi data dan informasi bagi seluruh pengguna layanan tanpa memandang kanal layanan yang mereka gunakan. Integrasi yang baik akan menciptakan pengalaman layanan yang seamless dan mengurangi potensi kebingungan atau inkonsistensi yang dialami oleh pengguna layanan.

Keempat, perluasan jangkauan program LAKER dengan menambah jumlah petugas dan kendaraan operasional, serta memperluas cakupan jenis layanan yang dapat diberikan melalui program ini. Dengan pertumbuhan penduduk Kota Jambi yang mencapai 1,22 persen per tahun, kebutuhan terhadap layanan inklusif ini diperkirakan akan terus meningkat seiring bertambahnya populasi kelompok rentan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip Human-Focused dalam kerangka Agile Government pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan arah yang positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal ini tercermin dari berbagai aspek pelayanan yang telah dikembangkan, seperti penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih nyaman dan ramah pengguna, sikap aparatur yang cenderung humanis, responsif, serta komunikatif, serta upaya peningkatan kualitas komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, adanya inovasi layanan berbasis digital (SIPADUKO), layanan drive-thru, dan program LAKER (Layanan Kerumah) juga menjadi bentuk nyata dari upaya adaptasi pemerintah terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat dalam rangka meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan.

Secara empiris, keberhasilan implementasi prinsip Human-Focused di Disdukcapil Kota Jambi tercermin dari tren kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang konsisten selama periode 2021–2025, yaitu dari nilai 87,10 pada tahun 2021 menjadi 96,80 pada semester pertama tahun 2025. Peningkatan sebesar 9,70 poin ini merupakan bukti empiris bahwa orientasi pelayanan yang berpusat pada manusia memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penerapan prinsip Human-Focused belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, terutama terkait dengan kesenjangan literasi digital masyarakat serta belum maksimalnya sistem penyampaian informasi mengenai status pelayanan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek inklusivitas dan komunikasi pelayanan masih menjadi titik lemah yang perlu diperkuat.

SARAN

Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan yang lebih komprehensif, baik melalui peningkatan kapasitas digital masyarakat, penguatan sistem informasi pelayanan, maupun optimalisasi komunikasi antara aparatur dan pengguna layanan. Dengan demikian, implementasi prinsip Human-Focused dalam pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, merata, dan benar-benar berorientasi pada kebutuhan seluruh lapisan masyarakat Kota Jambi.

Selain itu, Disdukcapil Kota Jambi perlu memperkuat mekanisme evaluasi pelayanan secara berkala dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Evaluasi tidak hanya dilakukan melalui Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), tetapi juga dapat dikembangkan melalui penyediaan kanal pengaduan dan pemberian masukan (feedback) yang lebih mudah diakses secara langsung maupun digital. Partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi akan memberikan informasi

yang lebih komprehensif mengenai kebutuhan, harapan, serta kendala yang masih dihadapi, sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip *Human-Focused* dalam *Agile Government*.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai implementasi *Agile Government* dengan mengkaji seluruh prinsip yang dikemukakan oleh Luna, Kruchten, dan Moura (2015), sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai tingkat penerapan *Agile Government* dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada instansi pemerintah atau daerah lain sebagai bahan perbandingan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala implementasi *Agile Government*. Dengan demikian, hasil penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperkaya pengembangan teori sekaligus menjadi referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Badan Pusat Statistik Kota Jambi. (2024). *Kota Jambi dalam Angka 2024*. BPS Kota Jambi.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money and Management*, 25(1), 27–34.
- Luna, A. J. H. O., Kruchten, P., & Moura, H. P. (2015). Agile governance theory: Conceptual development. *ICSEA 2015: The Tenth International Conference on Software Engineering Advances*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Osborne, S. P., & Strokosch, K. (2013). It takes two to tango? Understanding the co-production of public services by integrating the services management and public administration perspectives. *British Journal of Management*, 24(S1), S31–S47.
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97–105.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

van Dijk, J. A. G. M. (2020). *The Digital Divide*. Polity Press.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.