

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi. Mengingat tugas utama penyelenggara negara khususnya pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Sutopo, 2014).

Pada era reformasi saat ini ilmu pengetahuan sudah semakin berkembang yang kemudian melahirkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang canggih dan mutakhir seperti munculnya internet, teknologi berbasis web, dan ekonomi jaringan global. Internet telah disebut sebagai salah satu saluran layanan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan dalam kontak warga dengan pemerintah. Dengan demikian, kemanfaatan yang dapat dirasa dari penggunaan teknologi informasi banyak sektor publik khususnya pemerintah memanfaatkan dalam rangka memberikan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik khususnya pada layanan administrasi dalam suatu lembaga pemerintah saat ini tidak terlepas dari penerapan sistem informasi yang terletak pada pelaksanaan kegiatan perekaman dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi suatu organisasi yang dilakukan secara sistematis, tepat, dan akurat melalui media komputer (Fahlefi, 2014).

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat salah satunya yaitu pelayanan publik. AG. Subarsono (dalam Dwiyanto, 2005) mengungkapkan pelayanan publik adalah kumpulan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh birokrasi publik. Masyarakat yang dimaksud yaitu warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti dalam pembuatan dokumen kependudukan. Dalam mengembangkan pelayanan publik sudah banyak instansi yang menggunakan teknologi dan informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seiring dengan semakin berkembangnya teknologi dan informasi yang disebut dengan e-government. (Dwiyanto, 2015)

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik sebagaimana menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu sebagai unsur aparatur pemerintah, pegawai wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai tersebut benar-benar memiliki kinerja dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. (Beni, 2019)

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut. (Mardiasmo, 2018)

Menurut Richard M. Streers (dalam nawawi,2006:40) Efektifitas dinilai dari seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang seharusnya tercapai. Kreitner dan Kinicki (dalam Hendyat, 2012 : 57) menyebutkan empat pendekatan multidimensional dalam mengukur keefektifan organisasi. Pendekatan tersebut antara lain, pencapain tujuan

apabila organisasi berhasil merealisasikan sasaran program yang hendak dicapai, Tersedianya Sumber Daya apabila organisasi dapat memenuhi sarana prasarana pendukung program sesuai kebutuhan, proses internal upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang hendak dicapai, Kepuasan Anggota Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif.

Dinas kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai peran yang sangat penting dalam mendukung berhasilnya pelaksanaan administrasi kependudukan. Hal ini juga berlaku pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat kurang efektif, hal yang dapat dirasakan masyarakat dimana dalam proses pembuatan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kematian, Paspor, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan lain-lain terkait kebutuhan administrasi kependudukan kurang sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat sehingga waktu penyelesaian kurang tepat. Untuk mencapai efektivitas pelayanan pembuatan Administrasi Kependudukan tentunya sangat diharapkan adanya keseriusan para pegawai yang memberikan pelayanan untuk bekerja lebih baik sehingga benar-benar pegawai tersebut memiliki kinerja. Dokumen ini sangat penting untuk menjamin keberadaan warga negara sebagai jaminan identitas warga dan hak-hak sipilnya. (Disdukcapil, 2021)

Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti yang berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian, melakukan. Dalam keadaan seperti itu terjadi karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” tidak dilayani. Jika di anggap isu-isu pelayanan publik di Indonesia, masalah utaman dari pelayanan publik saat ini dikaitkan dengan kualitas pelayanan itu sendiri. (Abdul Kadir, 2018)

Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia, penyedia layanan, strategi, dan pelanggan. Semenara Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Perspektif baru untuk pelayanan publik dan pemerintah yang baik dianggap paling tepat untuk kondisi seperti ini dalam menangani isu-isu pelayanan publik di Indonesia, dengan menggunakan model seperti piagam warga teladan, model KYC (*Know Your Customer*), dan *M-Goverment Model*.

**Tabel 1.1**

**Ruang Lingkup Pelayanan E-goverment**

<b>Ruang Lingkup</b>	<b>Pelaksanaan Pelayanan E-Goverment</b>	<b>Lokasi</b>
Nasional	Indonesia dewasa ini selalu meningkatkan kualitasnya sebagai sebuah bangsa. Mulai dari pembangunan infrastruktur hingga peningkatan	DKI Jakarta

	<p>kekuatan ekonomi. Tak mau ketinggalan, sektor pemerintahan juga ikut berinovasi. Pemerintah kini sedang mengimplementasikan sistem <i>e-government</i> di Indonesia. <i>E-government</i> adalah sistem pemerintahan yang berbasis teknologi komunikasi. Pada prinsipnya inovasi <i>e-government</i> ini adalah untuk meningkatkan kualitas proses pelayanan dari lembaga pemerintah kepada masyarakat melalui pelayanan <i>online</i>. Selain itu, melalui sistem <i>e-government</i>, masyarakat bisa ikut mengontrol pekerjaan pemerintah. Bentuk-bentuk dari penggunaan <i>e-government</i> adalah <i>e-budgeting</i>, <i>e-procurement</i>, <i>e-audit</i>, <i>e-catalog</i>, <i>e-payment</i>, <i>e-controlling</i>, bahkan hingga <i>e-health</i>. Pemerintah kota Surabaya bahkan sudah menerapkan sistem Surabaya <i>Smart Windows</i> (SWS) yaitu sebuah layanan yang membuat masyarakat dapat mengurus perizinan melalui <i>smartphone</i>. Bahkan, masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen-dokumen perizinan.</p> <p>Dampak positif diterapkannya sistem <i>e-government</i> di Indonesia adalah masyarakat dapat menerima laporan kinerja pemerintah secara aktual dan transparan, rakyat juga bisa dengan leluasa mengakses informasi seputar kinerja pemerintah. Selain itu sistem <i>e-government</i> juga dapat menekan anggaran biaya. Dengan teknologi <i>online</i>, pekerjaan juga tentunya akan lebih efisien, secara biaya dan waktu.</p> <p>Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Kota Bandung dan, Pandeglang juga mulai menerapkan sistem <i>e-government</i> lewat konsep <i>smart city</i>.</p> <p>Konsep <i>smart city</i> terfokus pada pemanfaatan teknologi komunikasi untuk mendukung kinerja pemerintah seperti memasang sensor dan peralatan rumah sakit, jaringan listrik, perkeretaapian, jembatan dan memonitor kejadian di dalam kota seperti kondisi jalan dan apabila ada bencana banjir. (Abdul Mahsyar, 2021)</p>	
--	---	--

	Dengan diterapkannya sistem <i>e-governmernt</i> yang sangat mudah diakses dan transparan dapat mengarahkan keadaan <i>good and open government</i> di Indonesia.	
Regional	<p>Pengaduan masyarakat jawa timur tentang pelayanan publik ke Ombudman pada tahun 2019 masih tinggi, yaitu 431 pengaduan. Dari pengaduan tersebut sekitar 53% telah diselesaikan dan ditutup. Mengenai substansi yang paling banyak diadukan adalah terkait dengan layanan tanah (54 Laporan). Menyusul layanan kepegawaian (29 Laporan), dan layanan kepolisian (27 Laporan). Instansi paling banyak diadukan 2019 masih sama seperti tahun 2018, yaitu pemerintah daerah (98 Laporan) kemudian di ikuti oleh Badan Pertanahan Nasional (34 Laporan) dan kepolisian (28 Laporan). Pengaduan dengan lokasi terlapor paling banyak berada di kota Surabaya (90 Laporan), Sidoarjo (15 Laporan), Malang (12 Laporan). Diakui bahwa Ombusman RI sebagai lembaga negara yang memiliki kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik, belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat di Jawa Timur. Pada tahun 2019, terdapat 16 kota dan kabupaten di Jawa Timur yang dinilai Ombudsman RI. Hasilnya adalah 11 Kabupaten dan Kota telah mendapat sambutan hangan atau penilaian kepatuhan tinggi. Pada tahun 2020, Ombudsman RI akan melakukan penilaian kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penilaian ini akan dilakukan secara menyeluruh di 38 Kabupaten/Kota se-Jawa Timur. (Ombudsman.go.id)</p>	Jawa Timur
Lokal	<p>Penerepan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan sudah merupakan tuntutan, cepat atau lambat di era globalisasi dan otonomi daerah yang telah memunculkan semangat keterbukaan dan pemberdayaan potensi masyarakat, timbulnya harapan masyarakat akan kebutuhan pelayanan</p>	Kabupaten Probolinggo

	<p>prima dan kecepatan dalam mengakses informasi, mengharus pemerintah daerah untuk segera menerapkan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan melalui implementasi <i>e_government</i> secara terintegrasi. Di Kabupaten Probolinggo bersamaan dengan terbitnya INPRES Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, sudah memulai melaksanakan e-government melalui program pembangunan jaringan Gogidi. Sebagai langkah awal dalam penyediaan infrastruktur telematika yang dilaksanakan secara bertahap dalam setiap tahun. e-government melalui program Godigi diarahkan dengan maksud dan tujuannya adalah membangun sistem informasi dan komunikasi. Jenis jenis pelayanan Godigi yang dikeluarkan oleh kabupaten Probolinggo meliputi 3 hal antara lain Pelayanan data dan informasi melalui website, pelayanan pengaduan online serta pelayanan akses internet. Dengan adanya tranformasi dari sistem pemerintahan tradisional (manual) ke sistem pemerintahana elektronik (<i>e_government</i>), beberapa perubahan diharapkan semakin mempercepat pembangunan dan mewujudkan sistem dan tata kelola pemerintahan yang bersih, tranparan, efektif, efesien, dan akuntabel. (Dispenduk Probolinggo, 2021)</p>	
--	---	--

Sumber : Penulis (2021)

Sebelumnya adanya e-government di Indonesia pelaksanaan pelayanan publik dilakukan secara manual dengan cara memasukkan data yang ada melalui komputer. Memasukkan data secara manual ini mempunyai kekurangan dan kelebihan, di antaranya adalah dari sisi kelebihan dapat berinteraksi secara langsung antara pegawai admin pemerintah dan pelaku masyarakat, Dapat memahami proses pelayanan, Mengurangi kebocoran data pemerintahan, Pelayanan yang diberikan telah di tunjang oleh sistem manajemen. Dari sisi



kekurangannya adalah Pelayanan berjalan lebih lama dan kurang efektif bagi masyarakat sehingga banyak waktu masyarakat yang terbuang dan menunggu ulang antrian, Retribusi atau administrasi yang dibebankan oleh masyarakat sendiri, Perbedaan pada sistem pelayanan serta media yang digunakan, Perbedaan dalam mekanisme kerja, Kecepatan pelayanan dalam bertransaksi, Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terpengaruh dari sikap profesionalisme kerja karyawan. (Drahmanisa, 2019)

Semakin berkembangnya zaman pemerintah sendiri mampu membuat aplikasi pelayanan secara online dengan didukung oleh suatu sistem jaringan yang bernama *e-government* dan di kabupaten Probolinggo sendiri bernamakan GoDigi dimana GoDigi ini sendiri adalah suatu sistem atau aplikasi untuk melakukan pelayanan yang ada di pemerintahan seperti pembuatan KTP, KK, dan lain sebagainya. Namun *e-government* ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat, Peningkatan hubungan antara pemerintah, Pelaku Bisnis, dan Masyarakat umum, Pemberdayaan Masyarakat Melalui Informasi yang mudah diperoleh, Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintah/e-Government, E-government juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah, Terdapatnya informasi transportasi, informasi falutasi, serta info tinggi muka air, Website ini mencangkup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial, budaya, bisnis, dan sbg, Semua terbuka untuk pemerintah dan masyarakat.

Kekurangannya adalah Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintahan, Kurangnya interaksi/komunikasi antara admin pemerintah dengan masyarakat, Kurangnya kesetaraan dalam akses publik, Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen, Belum mapannya serta tidak memadai anggaran, Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri, Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet. (Radar, 2018)

**Tabel 1.2**

**Perbandingan Kekurang dan Kelebihan**

	<b>Kelebihan</b>	<b>Kekurangan</b>
Sebelum berlakunya e-goverment	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat berinteraksi langsung antara pegawai admin pemerintahan dengan masyarakat</li> <li>2. Dapat memahami proses pelayanan.</li> <li>3. Mengurangi kebocoran data pemerintahan.</li> <li>4. Pelayanan yang diberikan telah di tunjang oleh sistem manajemen.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan berjalan lebih lama dan kurang efektif bagi masyarakat sehingga banyak waktu masyarakat yang terbuang dan menunggu ulang antrian.</li> <li>2. Retribusi atau administrasi yang dibebankan oleh masyarakat sendiri.</li> <li>3. Perbedaan pada sistem pelayanan serta media yang digunakan.</li> <li>4. Perbedaan dalam mekanisme kerja.</li> <li>5. Kecepatan pelayanan dalam bertransaksi.</li> <li>6. Profesionalisme kerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terpengaruh dari sikap profesionalisme kerja karyawan.</li> </ol>

Setelah berlakunya e-government	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat.</li> <li>2. Peningkatan hubungan antara pemerintah, Pelaku Bisnis, dan Masyarakat umum.</li> <li>3. Pemberdayaan Masyarakat Melalui Informasi yang mudah diperoleh.</li> <li>4. Pelaksanaan pemerintah yang lebih efisien</li> <li>5. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintah/e-Government.</li> <li>6. E-goverment juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien.</li> <li>7. Masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah.</li> <li>8. Terdapatnya informasi transportasi, informasi falutasi, serta info tinggi muka air.</li> <li>9. Website ini mencangkup banyak aspek seperti hukum, agama, sosial, budaya, bisni, dan sbg. Semua terbuka untuk pmerintah dan masyarakat,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintahan</li> <li>2. Kurangnya interaksi/komunikasi antara admin pemerintah dengan masyarakat.</li> <li>3. Kurangnya kesetaraan dalam akses publik</li> <li>4. Pelayanan yang diberikan situs pemerintah belum ditunjang oleh sistem manajemen</li> <li>5. Belum mapannya serta tidak memadai anggaran</li> <li>6. Inisiatif merupakan upaya instansi secara sendiri-sendiri</li> <li>7. Kesenjangan kemampuan masyarakat untuk mengakses jaringan internet.</li> </ol>
---------------------------------	--	---

Sumber : Penulis (2021)

Penelitian terdahulu yang ditulis oleh Verent Nadya Chrismonita, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso, Budiharto (2020) yang berjudul

“Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)”. Penelitian bertujuan untuk mengetahui Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan pelayanan Administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Magelang, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari Efektifitas dalam pelayanan Daring oleh Disdukcapil Magelang. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 saat memasuki pandemi Covid-19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Belum efektifnya layanan daring dikarenakan masih adanya kekurangan dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Magelang berupa penerbitan dokumen yang tidak selalu tepat waktu yaitu 1x24 jam. Kekurangan pada segi sarana dan fasilitas pendukung yang terkadang masih mengalami kerusakan atau eror pada sistem. Kesadaran masyarakat juga perlu ditingkatkan mengingat masih banyak pola pikir masyarakat yang beranggapan bahwa layanan daring tidak secepat layanan manual. Berdasarkan penerapan prinsip good governance pelayanan belum semuanya berjalan dengan baik meskipun masyarakat menganggap bahwa pelayanan daring dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh izin penerbitan dokumen kependudukan, waktu dan biaya yang digunakan juga lebih efektif

dan efisien. Namun karena adanya kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaan penerbitan dokumen dapat menunjukkan bahwa prinsip good governance belum dapat terwujud dalam pelaksanaan sistem daring di Disdukcapil Kota Magelang.

Kekurangan dari pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring. Pertama, pegawai Disdukcapil Kota Magelang yang berlatar belakang ASN belum semuanya dapat menguasai teknologi informasi seperti komputer atau internet. Kedua, kurang maksimalnya sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Magelang kepada masyarakat. Ketiga, belum terantisipasi sistem layanan daring oleh Dispermades Pemerintah Provinsi sehingga sesekali terjadi trobel ketika traffic-nya tinggi. Keempat, kendala dari faktor teknis yaitu terjadinya eror pada alat perekam E-KTP dan komputer yang usianya kurang lebih sudah 10 tahun. Solusi yang diberikan untuk kelebihan atau solusi dari kekurangan tersebut adalah Disdukcapil harus lebih memperhatikan aduan masyarakat, ketika ada banyak pertanyaan maka Disdukcapil perlu berinisiatif membuat tutorial untuk menjawabnya. Pihak Disdukcapil harus lebih aktif memberi penyuluhan dan edukasi secara keliling baik kelurahan, kecamatan, organisasi masyarakat, dan lain-lain untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam melakukan permohonan daring. Perbaikan sistem layanan dilakukan oleh Pemerintah Provinsi secara langsung dengan memperbaharui jaringan pada sistem yang terindikasi mengalami kendala.

Sementara penelitian kedua yang ditulis oleh Atika Farhani , M. Fachri Adnan (2021) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan melalui Sistem Paduko.” Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa Pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan baik dilihat dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani meskipun dalam beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PADUKO masih terdapat Kekurangan dalam pelaksanaan PADUKO. Pelayanan melalui PADUKO dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan karena dapat mengefisiensi waktu dan biaya, tinggal bagaimana masyarakat Kota Padang Panjang dapat bijaksana dalam menggunakan PADUKO. Namun masyarakat sendiri memiliki keterbatasan dalam mengakses PADUKO karena tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses layanan PADUKO. Agar tujuan menghadirkan PADUKO di tengah-tengah masyarakat dapat tercapai, diharapkan kepada TIM pelaksana PADUKO agar menambah lagi sosialisasi untuk mengenalkan PADUKO kepada masyarakat misalnya dengan melakukan sosialisasi ke sekolah atau sosialisasi kepada mahasiswa dan pelajar dari kalangan milenial yang melek akan teknologi sehingga mereka dapat membantu orang tua atau masyarakat disekitarnya untuk menggunakan layanan pengurusan dokumen kependudukan melalui PADUKO. Solusi dari pihak pemerintah Diharapkan

kepada pihak Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan serta Dinas Komunikasi dan Informasi yang terlibat dalam pelaksanaan PADUKO dapat terus melakukan pengupdatean dan memperbaharui layanan serta fitur-fitur yang ada di dalam PADUKO agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat serta berupaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat akan manfaat teknologi yang ada dan memaksimalkan fasilitas pendukung untuk menciptakan pelayanan yang prima.

Dari kedua penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 saat memasuki pandemi Covid-19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring. Keempat, kendala dari faktor teknis yaitu terjadinya eror pada alat perekam E-KTP dan komputer yang usianya kurang lebih sudah 10 tahun. Sedangkan Pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem PADUKO dapat dikatakan sudah berjalan baik dilihat dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani meskipun dalam beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas PADUKO masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan PADUKO. Namun masyarakat sendiri memiliki keterbatasan dalam mengakses PADUKO karena tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu

tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses layanan PADUKO.

Dari kedua penelitian terdahulu diatas menyebutkan kelebihan atau keutamaan dari keunggulan pelayanan Daring atau online bahwa pelayanan daring atau online dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh izin penerbitan dokumen kependudukan, waktu dan biaya yang digunakan juga lebih efektif dan efisien. Pelayanan daring atau online memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan karena dapat mengefisiensi waktu dan biaya, tinggal bagaimana masyarakat Kota Padang Panjang dapat bijaksana dalam menggunakan program online Terlebih dari hal tersebut disdukcapil dan masyarakat mengalami beberapa kesulitan sehingga menjadi titik kelemahan atau kekurangan dari pelayanan daring atau online ini. Sebagaimana bahwa Kesadaran masyarakat juga perlu ditingkatkan mengingat masih banyak pola pikir masyarakat yang beranggapan bahwa layanan daring tidak secepat layanan manual, penerbitan dokumen yang tidak selalu tepat waktu yaitu 1x24 jam, Kekurangan pada segi sarana dan fasilitas pendukung yang terkadang masih mengalami kerusakan atau eror pada sistem, keterbatasan dalam mengakses program online karena tidak semua masyarakat paham akan teknologi yang ada terutama masyarakat yang sudah berusia lanjut, selain itu tidak semua masyarakat memiliki HP android untuk mengakses layanan daring.

Upaya dalam pencegahan penyebaran Covid-19 atau virus korona, terus dilakukan. Pelayanan kepada masyarakat juga tidak boleh ditinggalkan.



Karenanya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Probolinggo, membuka layanan online untuk memberi kemudahan masyarakat.

Segala upaya mencegah penyebaran Covid-19 atau virus korona terus dilakukan. Termasuk, oleh Pemkab Probolinggo. Karenanya, Bupati Probolinggo mengeluarkan surat edaran (SE) bernomor: 800/0157/426/2020 tertanggal 17 Maret 2020, perihal Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19. Selain itu, ada juga instruksi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Berdasarkan dua regulasi itu, Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo membuka layanan online. Layanan ini untuk menggantikan layanan tatap muka yang dihentikan sementara hingga batas waktu yang belum ditentukan. Kecuali, bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan dan sifatnya mendesak. Seperti untuk mengurus BPJS dan lain-lain. Walaupun dalam situasi dan kondisi seperti saat ini, Pemerintah berharap tetap dapat melayani masyarakat dengan cepat dan mudah. Pemerintah juga telah mempersiapkan layanan online, sehingga bisa menghindari keramaian. Serta untuk penerapan physical distancing. (Riyadi, 2020)

Dalam layanan online dapat diakses melalui sebuah aplikasi dan nomor WhatsApp. Masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil, cukup mengirim berkas-berkas dokumennya melalui handphone atau perangkat komputer. Harapan pemerintah dari adanya layanan online ini dapat memberikan manfaat dan kemudahan untuk membantu masyarakat.

Untuk pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) bisa mengakses aplikasi *godigital.dispendukcapil.probolinggakab.go.id*. Sementara, untuk Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), akta perkawinan dan perceraian (nonmuslim), akta kelahiran dan kematian, serta perubahan atau injek data dikirim melalui nomor WhatsApp. (Disdukcapil, 2021)

Demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Probolinggo kembali membuat inovasi baru yaitu sebuah aplikasi layanan online pengajuan dokumen kependudukan yang diberi nama “Dukcapil Go Digital”. Go DiGi sendiri adalah melakukan bisnis / usaha / pelayanan dengan memanfaatkan sarana teknologi secara online seperti Aplikasi, Website, Media Sosial dan lainnya. Penerapan Dukcapil Go-Digital dan Inovasi Tahun 2020 yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang aman dan memudahkan masyarakat melalui dukcapil online. Go Digital merupakan solusi terbaik di masa pandemi Covid-19 ini dimana layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara online melalui WhatsApp dan Website untuk urusan dokumen kependudukan atau pencatatan sipil serta bisa diterapkan melalui aplikasi mobile atau melalui Anjungan Dukcapil Mandiri. Penduduk juga dapat mencetak sendiri dokumen kependudukannya di rumah melalui file PDF yang diberikan. (Disdukcapil, 2021)

Go Digital merupakan transformasi awal dibidang administrasi kependudukan yaitu dengan diterbitkannya kartu keluarga dan akta kelahiran

yang semula ditandatangani dan distempel basah oleh Kepala Dinas, sekarang telah ditandatangani secara elektronik (TTE), sehingga dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun. Layanan online pengajuan dokumen kependudukan ini untuk mendukung program pemerintah pusat dalam gerakan Indonesia Sadar Adminduk (GISA) dan warga Kabupaten Probolinggo untuk tertib dalam administrasi kependudukannya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo Bapak Munaris menyampaikan bahwa Go Digital ini layanan baru setelah sebelumnya disdukcapil Kabupaten Probolinggo meluncurkan beberapa layanan online lainnya. Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), terdapat prioritas sejumlah pelayanan diantaranya, menuntaskan program perekaman dan percetakan KTP-Elektronik, Akta Kelahiran, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Mengoptimalkan data kependudukan, penerbitan dan Pemanfaatan Kartu Identitas Anak (KIA), Menjalankan Sistem Adminduk dan menyukseskan program Dukcapil Go Digital. Pelayanan online ini dapat diakses melalui alamat website *godigital.dispendukcapil.probolinggo.go.id*. (Disdukcapil, 2021)

Dalam setiap program pemerintah khususnya pada program Godigi yang di kelola oleh Disdukcaip Kabupaten Probolinggo Kekurangan Godigi secara singkat Semakin bebasnya masyarakat mengakses situs pemerintah akan membuka peluang terjadinya cyber crime yang dapat merusak system TIK pada e-government. Kurangnya interaksi atau komunikasi antara admin dengan masyarakat, karena e- government dibuat untuk saling berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak lain yang berkepentingan.

Sedangkan Kelebihan Godigi Secara singkat Pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pemerintahan. Dengan adanya informasi yang mencukupi, masyarakat akan belajar untuk dapat menentukan pilihannya. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien . Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut e-government membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang dicanangkan pemerintah dapat berjalan dengan lancar.

Layanan Go Digital diperuntukkan bagi pemohon yang datanya tidak bermasalah. Ada kalanya pemohon harus mengurus dengan datang ke kantor untuk memastikan kevalidan data. Dengan adanya Go Digital ini, bukan serta merta meninggalkan pelayanan administrasi kependudukan secara luring, namun disaat kondisi pandemi Covid-19 saat ini layanan Online Go Digital bisa mempermudah layanan kepada masyarakat. dengan demikian pihak Disdukcapil Kabupaten probolinggo tidak memungkiri bahwa semua masyarakat paham akan keberadaan IT. Oleh karena itu, setelah Go Digital ini dapat diakses secara bersamaan akan dilakukan sosialisasi ke berbagai pihak. Adapun progres yang dicapai oleh Dukcapil hingga saat ini diantaranya penggunaan kertas putih biasa menggantikan kertas security printing untuk mencetak seluruh dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-El, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, Surat Pindah, Surat Datang, Singkron Data. (Disdukcapil, 2021)

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan melalui kanal website Go Digital yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mewujudkan kepastian kelengkapan kebutuhan kependudukan di bidang administrasi seperti yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang pelayanan Administrasi kependudukan melalui website Go Digital di Mal Pelayanan Publik kabupaten probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka terdapat masalah yang membuat penelitian ini menarik untuk diteliti. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak peneliti capai dalam penelitian yakni sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penyelesaian hambatan-hambatan dalam Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana latar belakang dan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui, pada dasarnya manfaat penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

#### 1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan tentang Efektivitas pelayanan Kependudukan dan hambatan-hambatan pelayanan Kependudukan dalam website Go Digital di Mal Pelayanan Publik oleh Disdukcapil Kabupaten probolinggo

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi sebagai literatur maupun referensi untuk dijadikan acuan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Sebagai salah satu bahan kajian dalam program Administrasi Publik, terutama tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo.
- b. Sebagai bekal wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengembangkan pengetahuan berpikir dan belajar menganalisa permasalahan yang muncul di masyarakat, terutama yang terkait dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan secara singkat dan jelas dalam penulisan penelitian ini, untuk memudahkan para pembaca maka penulis menggunakan sistematika penulisan, sistematika penulisan pada dasarnya berisi tentang uraian secara logis tentang tahap-tahap penulisan yang dilakukan, adapun penulisan yang dimaksud adalah:

### 1. BAB I Pendahuluan

Bab ini penelitian menjelaskan latar belakang masalah mengapa penelitian memilih tema ini. Di samping itu, bab ini juga memuat rumusan masalah yang bertujuan agar pembahasan dalam skripsi ini tidak meluas dari garis yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang di sampaikan untuk menjawab permasalahan yan telah ditentukan, terakhir adalah sistematika penulisan.

## 2. BAB II Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai literature yang digunakan dan mendukung terhadap permasalahan yang dikaji, yaitu mengemukakan penjelasan sebagai sumber keputusan yang menjadi rujukan serta relevan dengan permasalahan yang di bahas yaitu tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo.

## 3. BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

## 4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisikan tentang data-data atau sebuah informasi dari Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo



yang diambil dan selanjutnya digunakan untuk menganalisa suatu permasalahan yang ada, serta untuk pengolahan data.

## 5. BAB V Penutup

Bab V kesimpulan dan saran, berisi jawaban dari rumusan masalah yang memuat kesimpulan terkait Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Adapun saran berisi hal-hal di luar penelitian yang di temukan selama penelitian di lakukan saran-saran dapat berfungsi sebagai rujukan sekaligus rekomendasi terkait subyek penelitian.