

BAB IV

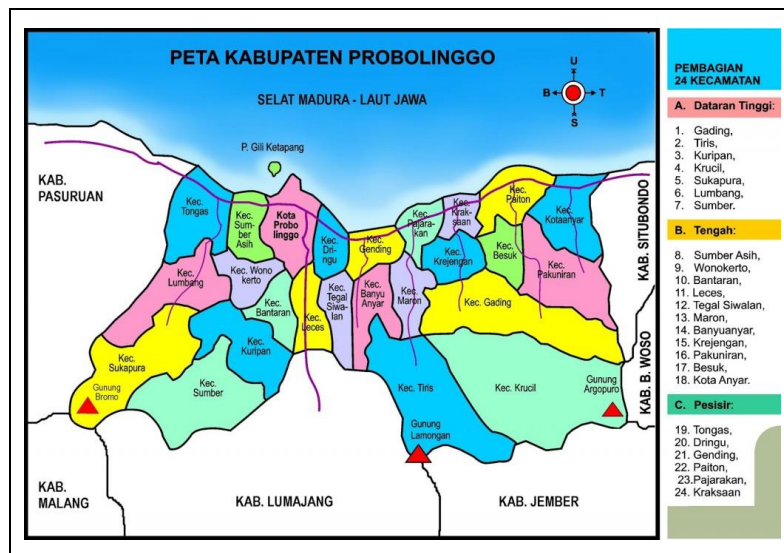
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

a. Sejarah Kabupaten Probolinggo

Gambar 4.1
Peta Kabupaten Probolinggo



Sumber : BPS Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Probolinggo adalah salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia dengan ibu kota dan pusat pemerintahan kabupaten berada di Kraksaan. Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu kabupaten yang terletak di wilayah Tapal Kuda, Jawa Timur. Kabupaten ini dikelilingi oleh pegunungan Tengger, Gunung Semeru, dan Gunung Argopuro. Kabupaten Probolinggo mempunyai semboyan "*Prasadja Ngesti Wibawa*". Makna semboyan: *Prasadja* berarti: bersahaja, blaka, jujur, bares, dengan terus terang, *Ngesti* berarti:

menginginkan, menciptakan, mempunyai tujuan, *Wibawa* berarti: mukti, luhur, mulia. "*Prasadj*a *Ngesti Wibawa*" berarti: Dengan rasa tulus ikhlas (bersahaja, jujur, bares) menuju kemuliaan. (BPS Kabupaten probolinggo)

b. Kondisi Geografis

Kabupaten Probolinggo adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Berada pada posisi 112°50' - 113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40' - 8°10' Lintang Selatan (LS) dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1696,17 Km² (1,07% dari luas daratan dan lautan dari Profinsi Jawa Timur. Dengan Rincian Sebagai berikut:

- Pemukiman: 147,74 Km²
- Persawahan: 373,13 Km²
- Tegal: 513,80 Km²
- Perkebunan: 32,81 Km²
- Hutan: 426,46 Km²
- Tambak / kolam: 13,99 Km²
- Pulau Gili Ketapang: 0,6 Km²
- Lain lain: 188,24 Km²

Dilihat dari geografisnya, Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu gunung Semeru, Argopuro, Lemongan, dan pegunungan Bromo-Tengger. Selain itu, terdapat gunung lainnya seperti Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batuujajar. Dilihat dari

ketinggian berada pada 0-2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata rata 27 - 30 derajat Celcius (BPS Kabupaten Probolinggo, 2021)

c. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Probolinggo berdasarkan perhitungan BPS pada tahun 2018 sebanyak 1.092.036 terdiri atas 523.652 laki laki dan 568.384 perempuan. Dengan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 1.01%. Adapun tingkat kepadatan penduduk rata rata 644 Jiwa/Km2 dengan tingkat kepadatan tertinggi terjadi di Kecamatan Sumberasih. Dan tingkat kepadatan terendah terjadi di Kecamatan Sumber.

Penduduk kabupaten Probolinggo mayoritas adalah suku Jawa dan suku Madura. Suku Madura di kabupaten Probolinggo bahkan lebih banyak presentase jumlahnya dibandingkan di kabupaten Jember. Bahasa daerah Jawa dan Madura mudah dijumpai di setiap wilayah, sehingga sangat umum masyarakat Probolinggo menguasai kedua bahasa daerah ini dengan baik, walau cukup banyak yang tidak bisa berbahasa Jawa samasekali. Kedua bahasa ini juga saling mempengaruhi sehingga memunculkan beberapa kosakata khas Probolinggo. Hal serupa juga berlaku di daerah Jember, yang terkenal sebagai *Pusat Budaya Pendalungan*. Selain itu, juga terdapat Suku Tengger yang dipercaya merupakan turunan langsung dari kerajaan Majapahit. Bahasa mereka sehari-hari adalah bahasa Tengger. Suku Tengger menghuni wilayah sekitar gunung Bromo-Semeru.

Mayoritas penduduknya beragama Islam 95.4%, Kristen/Protestan 1,46%, Katolik 1,45%, Buddha 0.08%, serta 1,5% beragama Hindu tersebar di kecamatan Sumber dan Sukapura.

Wilayah Kabupaten Probolinggo adalah daerah pantai yang sangat asri seperti Kecamatan Tongas, Sumberasih, Dringu, Pajarakan, Kraksaan, Paiton dan terdapat Wisata Pantai Pasir Putih dengan Panorama Ikan dan Trumbu Karang. Sedangkan daerah pegunungan berpotensi untuk pengembangan sektor perkebunan dengan berbagai komoditinya. (BPS Kabupaten Probolinggo, 2021)

d. Topografi

Kabupaten Probolinggo merupakan wilayah yang memiliki keragaman topografi berupa dataran rendah, perbukitan dan pegunungan, yang sebagian besar berada pada ketinggian antara 100 - 1.500 meter di atas permukaan laut. Menurut keadaan fisik wilayah Kabupaten Probolinggo terbagi atas 3 bagian yaitu :

- Pegunungan, berada pada ketinggian 1.000 – 1.500 meter di atas permukaan laut, meliputi wilayah-wilayah di sekitar Pegunungan Tengger (di sebelah Barat Daya) dan Gunung Argopuro (di sebelah Tenggara);
- Perbukitan, berada pada ketinggian 500 – 1000 meter di atas permukaan laut, meliputi wilayah-wilayah bagian tengah dan di sekitar kaki pegunungan, merupakan bentukan lereng dari pegunungan yang membujur dari arah Barat ke Timur;

- Dataran rendah, berada pada ketinggian 0 – 500 meter di atas permukaan laut, meliputi wilayah pesisir dan dataran rendah membentang dari Barat sepanjang garis pantai Utara ke arah Timur (panjang pantainya mencapai \pm 55,3 Km), kemudian membujur ke arah Selatan. (BPS Kabupaten Probolinggo, 2021)

2. Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DSPMPTSP) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

a. Profil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo terbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741) dan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Berdasarkan peraturan-peraturan tersebut maka pemerintah Kabupaten Probolinggo mengeluarkan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 80 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil

yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil kepada seluruh masyarakat Kabupaten Probolinggo yang pada tahun 2021 berjumlah 1.156.570 jiwa.. (Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, 2022)

b. Visi dan Misi

1) Visi

Visi adalah pandangan kedepan dan cita-cita yang ingin diraih dalam jangka panjang oleh suatu individu atau organisasi. Adapun visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo adalah “ Terlaksananya Pelayanan Administrasi Kependudukan Yang Tertib, Cepat Dan Tepat Untuk Mewujudkan Data Kependudukan Yang Akurat”. (Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, 2022)

2) Misi

Misi adalah langkah-langkah atau tahapan-tahapan yang harus dilalui suatu organisasi untuk mencapai visi. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo adalah membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas

pembantuan yang diberikan kepada kabupaten di bidang administrasi kependudukan. Fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan tersebut meliputi :

- a) Melaksanakan manajemen perkantoran Bahwa setiap pengelolaan manajemen keuangan maupun manajemen perkantoran harus ada peningkatan yang lebih baik, sehingga diharapkan tidak lagi terjadi adanya temuan-temuan dari pengawas internal. Tertib administrasi mengacu ketentuan peraturan yang berlaku, orientasi kerja mengarah kepada system terukur dan terkendali untuk menuju kinerja berwawasan, profesionalisme, proporsional, dan akuntabel.
- b) Melaksanakan pelayanan pendaftaran, mutasi dan pengendalian penduduk Masih banyaknya warga masyarakat Kabupaten Karanganyar yang belum taat atau patuh pada aturan hukum, maka perlu diadakan pendataan dan pendaftaran penduduk guna terlaksananya tertib administrasi kependudukan. Hal ini disebabkan data penduduk yang masih belum optimal, sehingga menyulitkan dalam pengambilan kebijakan perencanaan pembangunan.
- c) Melaksanakan pelayanan akta – akta pencatatan sipil Diperlukannya tertib administrasi, penataan dan penerbitan penerbitan akta pencatatan sipil dalam rangka pelayanan

kepada masyarakat secara maksimal. Peningkatan pelayanan masyarakat perlu dukungan dokumen pendokumentasian secara sistematis, sehingga akan mempermudah dan percepatan proses pelayanan kepada masyarakat merupakan cerminan profesionalitas aparat dinas.

- d) Melaksanakan pengelolaan, penyajian dan pengembangan data dan informasi kependudukan dan pencatatan sipil Guna mewujudkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online sebagaimana dimaknakan dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013. (Disdukcapil Kabupaten Probolinggo, 2022)

3) Tugas Pokok dan Fungsi

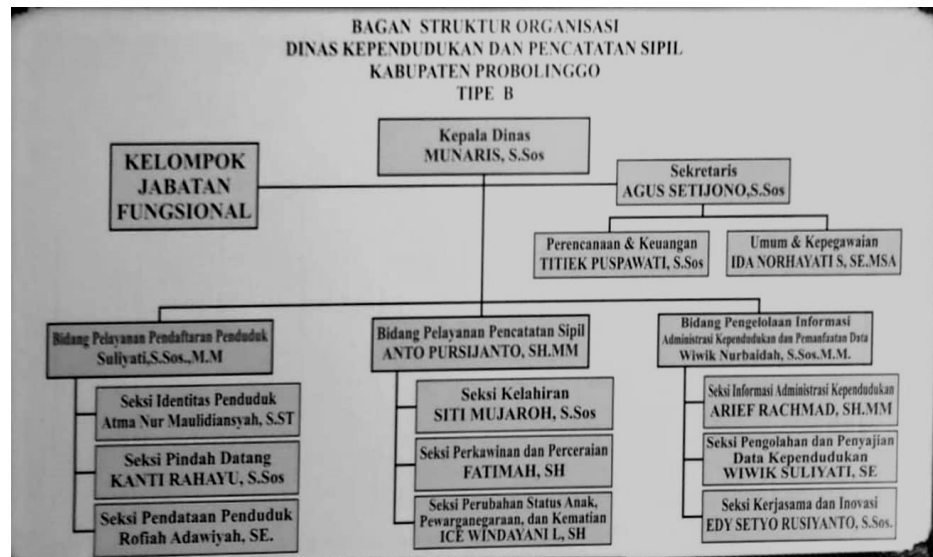
Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

- a) Perumusan kebijakan teknis penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan data dan dokumen penduduk serta kesekretariatan.
- d) Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis dalam lingkup Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.2

Struktur Organisasi



Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 2022

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut ;

- a) Kepala Dinas;
- b) Sekretaris membawahi :
 1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 2. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Masing-masing Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- c) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk membawahi :
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang Penduduk

3. Seksi pendataan penduduk

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Pendaftaran Penduduk

d) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi :

1. Seksi Kelahiran
2. Seksi Perkawinan dan perceraian
3. Seksi perubahan status anak, Kewarganegaraan dan akta Kematian

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

e) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan pemanfaatan Data membawahi :

1. Seksi Pengolahan dan penyajian data Kependudukan
2. Seksi Pemanfaatan Data Kependudukan
3. Seksi Kerjasama dan inovasi

Masing-masing Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggungjawab kepada Kepala Bidang Informasi Kependudukan.

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Layanan Online GODIGITAL bertujuan untuk percepatan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya. Tidak perlu lagi datang dan mengantri di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya untuk dilayani, Dokumen dapat langsung diambil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Kecamatan. Bahkan masyarakat dapat mencetak sendiri dokumen kependudukannya di rumah atau melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hal ini berdampak pada waktu, biaya dan kebahagiaan yang dirasakan oleh masyarakat.

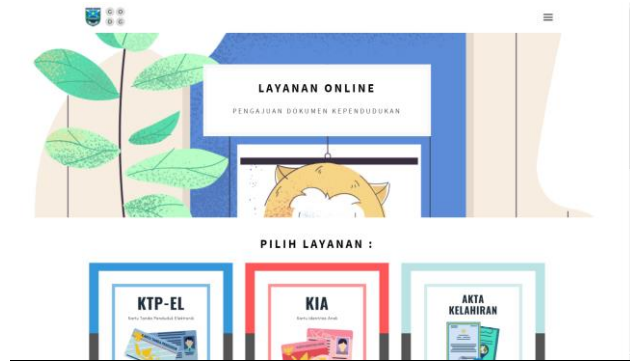
GODIGITAL adalah layanan online pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukannya. Sebelum adanya GODIGITAL ini, pengurusan dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP-El hanya berkisar 63.864 keping (tahun 2019). Hal ini disebabkan kurangnya antusias masyarakat dalam mengurus dokumen karena beralasan antriannya panjang, waktunya lama dan biayanya tidak sedikit. Tetapi adanya inovasi ini, maka pengurusan dokumen KTP-El meningkat menjadi 110.832 keping (tahun 2020).

Inovasi ini sangat berdampak signifikan terhadap percepatan peningkatan kepemilikan dokumen adminduk serta melayani antusias masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya secara mandiri. Juga terbukti mengatasi kekurangan / kelemahan tata kelola pelayanan publik yang selama ini terkesan berbelit dan selesai dalam jangka waktu lama.

Gambar 4.2

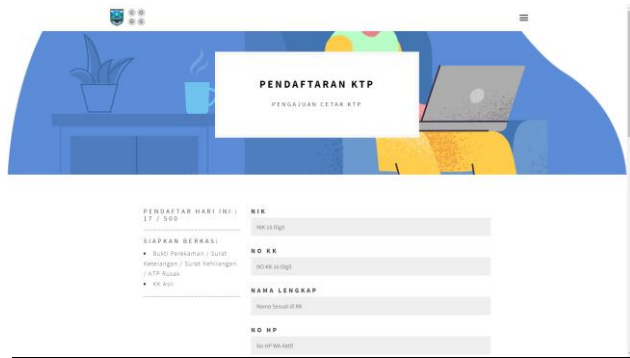
Bentuk Layanan Aplikasi dari Hasil Inovasi Disdukcapil

GODIGI



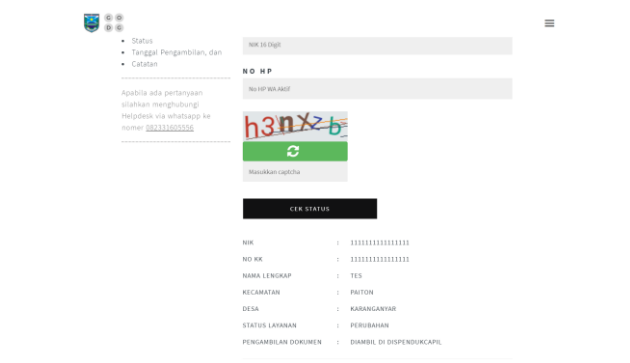
Gambar 1

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo)



Gambar 2

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo)



Gambar 3

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo)

a) Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

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 :

a) Pencapaian Tujuan

Pencapaian Tujuan Apabila organisasi berhasil merealisasikan sasaran program yang hendak dicapai dan menurut Gie (2001:29) , mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

1) Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi sendiri adalah aplikasi online yang dikeluarkan oleh pemerintah sendiri untuk pelayanan masyarakat yang melayani pemberkasan dokumen. Seperti halnya pembuatan KK, KTP, akta kelahiran, aka Kematian dan lain sebagainya....”

“...Godigi ini sebenarnya kita buka 24 jam setiap hari masyarakat bisa mengajukan malam tapi untuk pelayanan penerbit an dokumen kita lakukan pada jam kerja karena kita mencegah terjadinya praut atau penyimpangan karena kita kerja semua staf operator dll harus saling mengawasi dan pegawai juga harus istirahat juga tapi kedepannya kami ada rencana pelayanan 24 jam dengan penambahan pegawai bisa diatur dg jam kerja shift .” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya GODIGI adalah aplikasi pelayanan masyarakat secara online melalui media digital dan bias diakses dimana saja seperti dirumah, diperjalanan dan lain-lainnya....”

“...cara kerja GODIGI ini bisa melayani selama 24 jam dan masyarakat bisa mengajukan permohonan pada malam hari tapi untuk penerbitan pelayanan dokumen kami akan layani pada siang hari karna pegawai juga memiliki waktu/jam kerja sendiri.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“GODIGI sendiri adalah pengajuan layanan online seperti pembuatan KK, KTP, akta kelahiran, akta kematian dan sebgainya....”

“...untuk pelayanan GODIGI masyarakat bisa mengajukan permohonan pelayanan kapan saja dan kami pegawai juga berusaha melayani dengan baik untuk oenerbitan dokumen yang di ajukan okeh masyarakat...” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi adalah aplikasi untuk pendaftaran dokumen secara online dan mudah digunakan kapan pun dan dimana saja...”

“...aplikasi GODIGI ini bisa di akses kapan saja oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan secara online dan kami akan melayani masyarakat juga sesuai dengan jam kerja kami.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“GODIGI adaah aplikasi pelayanan masyarakat secara online yang meliputi pengajuan berkas di disdukcapil seperti KK, KTP, akta kelahiran dan lain-lain...”

“...yang Salah satu kelebihan dari aplikasi godigi ini dari segi waktu, kita bisa mengurus dokumen itu dari jam berapa saja, dikarenakan aplikasi ini bisa di akses selama 24 jam, kalau mengurus di kantor kantor itu ada jangka waktunya jadi dengan adanya aplikasi ini tidak perlu khawatir soal waktu sih.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi adalah aplikasi pelayanan masyarakat secara online jadi pengajuan berkasnya itu secara online...”

“...Dari segi waktu, godigi ini bebas 24 jam kita bisa mengajukan atau mengurus dokumen dokumen yang kita perlukan jadi ga perlu bimbang dan risau dan tak perlu khawatir tutup.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya GODIGI itu adalah aplikasi online jaman sekarang yang untuk pengajuan berkas di disdukcapil...”

“...yang Salah satu kelebihan dari aplikasi godigi ini dari segi waktu, kita bisa mengurus dokumen itu dari jam berapa saja, dikarenakan aplikasi ini bisa di akses selama 24 jam, kalau mengurus di kantor kantor itu ada jangka waktunya jadi dengan adanya aplikasi ini tidak perlu khawatir soal waktu sih.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya GODIGI adalah aplikasi online untuk pengajuan pemberkasan ke disdukcapil...”

“...Dari segi waktu, godigi ini bebas 24 jam kita bisa mengajukan atau mengurus dokumen dokumen yang kita perlukan jadi ga perlu bimbang dan risau dan tak perlu khawatir tutup.”(wawancara, 05 Juni 2021)

Berdasarkan hasil dari wawancacara diatas dapat disimpulkan bahwa factor utama dalam sebuah tugas yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan sebuah pekerjaan. Termasuk dalam pelaksanaan program GODIGI yang di laksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten probolinggo dimana program tersebut melayani pemberkasan dokumen kependudukan secara online seperti pembuatan KK, KTP, dan lain sebagainya yang berkaitan degan dokumen kependudukan. Program ini dibuat bertujuan untuk memenfaatkan waktu dengan baik dan dalam masa pandemic covid 19 ini juga dapat membantu sebuah pekerjaan yang terhambat menjadi mudah dilakukan.

2) Tugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“GODIGI merupakan aplikasi online atau inovasi yang di keluarkan oleh pemerintah dalam melayani pemberkasan dokumen KK, KTP, Akta Kelahiran dll juga Pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP karena kalau tidak sesuai dengan SOP otomatis tidak akan bisa terbit dokumen karena masing-masing petugas alur pelayanan ini melalui masyarakat yang mengantri sesuai dengan gambarnya.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelaksanaan pelayanan program godigi pasti terdapat tugas tugas pegawai pasti harus taat pada SOP karna segala alur pelayanan di kantor melalui masyarakat sesuai dengan alur2 yang ada si SOP.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Proses perjalanan GODIGI dalam pengajuan pelayanan pasti terdapat pegawai yang bekerja pasti harus sesuai SOP yang dibuat oleh kantor untuk melayani masyarakat dan masing-masing petugas harus tau alur pelayanannya.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk pendaftaran dokumen secara online dan mudah digunakan dalam pelayan GODIGI pegawai harus sesuai dengan SOP disdukcapil yang sudah di buat dan di setuju juga jadi masing-masing petugas harus sesuai dengan alur pelayanan yang ada dan sesuai.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika dilihat dari cara kita mendapatkan dokumen dokumen yang kita ajukan dengan pengajuan berkas di disdukcapil seperti KK, KTP, akta kelahiran dan lain-lain saya yakin bahwasanya para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dan saya juga dalam pengajuan dokumen ini sudah sesuai dengan cara cara dan persyaratan yang telah diberlakukan oleh Pihak terkait.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi adalah aplikasi pelayanan masyarakat secara online jadi pengajuan berkasnya itu secara online, dalam menjalankan program tersebut perusahaan ataupun instansi itu sudah ada SOP nya yang dimana SOP ini harus dijalankan dan di patuhi oleh semua karyawan ataupun pegawai yang berkerja jadi dari sini saya yakin para pegawai sudah melakukan atau menjalan SOP tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Selain sekarang adalah jaman yang begitu sangat modern pastinya SOP sendiri adalah standar operasional perusahaan yang dimana SOP ini adalah peraturan yang dimiliki oleh perusahaan dan wajib dijalankan oleh setiap karyawan dan pegawai dan pastinya mereka sudah menjalankan dan mematuhi SOP yang berlaku” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Bicara tentang SOP saya yakin bahwa semua karyawan ataupun perusahaan sudah menjalankannya dan jika SOP ini sendiri tidak dijalankan saya yakin pasti

perusahaan akan mendapatkan imbasnya seperti halnya ada kerugian baik itu dari intra ataupun ekstra, tidak lain semua itu dibuat demi kelancaran dalam berlangsungnya program GODIGI tersebut dan masyarakat juga dapat menerimanya dengan baik dan memahaminya dengan baik.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah pegawai capil harus melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3) Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pencapaian tujuan dari program GODIGI Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk saya sebagai petugas sudah diberikan fasilitas BIMTEK sebelum melakukan penyampaian informasi sosialisasi terkait aplikasi GODIGI ini dan kami juga mengakses informasi melalui media sosial, website, baner dan lainnya yang dapat di jangkau oleh masyarakat terkait inovasi baru ini dari CAPIL untuk berjuan mencaapai sasaran, dan tujuan sesuai dnegan dibuatnya program GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu bentuk pendukung dalam pelaksanaan untuk mencapai tujuan aplikasi GODIGI ini yaitu petugas diberikan BIMTEK kemudian ada kelengkapan sarana dan prasarana dan setelah itu melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait GODIGI ini sehingga banyak masyarakat yang bisa mengenal aplikasi ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu pendukung program GODIGI untuk mencapai tujuan dan sesuai dengan sasaran Petugas diberikan pembekalan seperti bimtek, kemudian melengkapi kebutuhan sarana dan prasaran, dan menyebarkan atau menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, baner dan lainnya yang dapat di jangkau oleh masyarakat dan diterima oleh masyarakat.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya disduk capil untuk mencapai segala tujuannya itu pasti sudah di susun beberapa hal-hal agar sesuai dengan apa yg di harapkan, dan saya mendukung sesuatu hal yg baik bagi masyarakat yg di lakukan oleh pemerintah.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk memenuhi sasaran dan tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah di pikirkan dengan baik dan masyarakat bisa menerimanya dengan mudah, karna program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Tujuan masyarakat pasti yang baik baik untuk masyarakat pasti yang mempermudah masyarakat karna sasaran program yg dikeluarkan ya masyarakat kan ya” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Kebutuhan sarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mempelancar pelayanan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah pegawai yang mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik. Dengan adanya program GODIGI ini pun mempunyai tujuan yang baik untuk masyarakat serta untuk memudahkan masyarakat tanpa harus ngantri dan menunggu lama.

4) Motivasi

Pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Teknologi internet adalah salah satu sumber motivasi untuk manusia dan sudah banyak yang menggunakan tapi sebagai masih belum bisa khusus untuk yang didesa masih senang datang langsung karna kurang paham dengan perkembangan teknologi tapi beda dengan masyarakat yang sudah paham dengan perkembangan teknologi. Tahun 2022 ini karena pada bulan Januari Kami kehabisan keping KTP dan ini disediakan oleh dirjen Disdukcapil dari pusat sehingga khusus untuk pelayanan KTP kita tutup sehingga mungkin grafiknya tahun 2022 ini menurun tapi kami akan buka lagi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa GODIGI ini pasti salah satu tujuannya memberikan motivasi kepada masyarakat karna ini pelayanan baru semenjak COVID merajarela, jadi masyarakat bisa lebih belajar juga untuk mengikuti perkembangan teknologi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Bagi yang memahami perkembangan teknologi pasti ini salah satu tujuan dan gedoran baru untuk pelayanan secara online apalagi di dunia pelayanan publik, yaa meskipun ada beberapa masyarakat yang gak paham sama teknologi kami dengan senang hati melayani mereka di kantor.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini adalah salah satu terbentuknya tujaun inovasi baru juga semenjak ada covid karna ada beberapa aturan yg harus di taati dan harus dipikirkan juga jalan keluarnya bagaimana. yaa ini salah satunya pelayaan publik secara daring.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Tujuan Terbentuknya Program Godigi Ini Pemerintah Pasti Bertujuan Untuk Kemudahan Masyarakat tetapi Di desa kami ini masih ada beberapa masyarakat yang tidak melakukan secara online dikarenakan masih belum paham dalam cara pemakaiannya meskipun sudah dibantu dan sudah diberi cara pemakainya dan juga masih ada yang belum bisa menggunakan handphone android.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dari aturan aturan atau pemberlakuan secara daring untuk mengurangi masa pandemi ini adalah Godigi, Tujuan program godigi ini adalah salah satu dari sekian banyak pelayanan publik secara daring.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi ini adalah salah satu motivasi kami untuk terus menerus belajar masalah perkembangan zaman, dengan adanya godigi ini dari sebelum saya tidak tau menau tentang aplikasi dan cara pemakaiannya sekarang saya menjadi tau” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu inovasi yang bertujaun untuk selalu mengikuti perkembangan zaman dan juga teknologi agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah program GODIGI ini merupakan inovasi terbaru dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu menunggu lama di kantor capil dan merupakan motivasi bagi pegawai capil yang positif karena dimasa

pandemi ini tidak boleh berkerumun, jadi pihak pemerintah membuat program yang bersifat online.

5) Evaluasi kerja

Pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan pelaksanaan tahun 2022 ini GODIGI ini sudah banyak diterima oleh masyarakat datanya juga sudah adadan ini juga slaah satu juang dalam proses program GODIGI in. Kemudian masyarakat punya pilihan mau dilayani langsung di Capil, kecamatan, desa/online juga bisa. Pilihan yang mudah melalui GODIGI ini karna kan masih belum akrab dengan masyarakat soal teknologi yang sekarang. Ya kedepannya kita harapkan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi kemajuan masyarakat yg mungkin semua pelayanan bisa seperti itu nantinya Dan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dilakukan.....”

“...tujuan yang lain dalam proses pelaksanaan dan kelancaran ada sosialisasi sudah kami sampaikan melalui website kemudian Instagram kemudian kalau ada pertemuan dengan camat, perangkat desa, banner yg dipasang. Tapi masih ada yg belum terjamah karena luasnya wilayah yg belum terjamah sosialisasi tapi akan dilaksanakan seterusnya dg pelaksanaan program sosialisasi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dari yang saya lihat selama perjalannya program inovasi GODIGI ini sebageian masyarakat sudah dapat menerima pelayanan online ini dan sebageian lagi ada juga masyarakat yang sedikit sulit menerima pelayanan online ini yang kemungkinan ada kesusahan update dalam perkembanagn teknologi, maklum ya tidak semua

masyarakat dapat mengikuti perkembangan teknologi ini. Tetapi masyarakat dapat memilih pelayanan sesuai dengan minatnya mau via online atau langsung datang ke kantor....”

“...untuk tujuan pelaksanaan sosialisasi kami sudah laksanakan di beberapa pertemuan dan kesempatan bersama pegawai-pegawai selain itu kami juga menyebarkan informasi melalui sosial media juga karna yaa gak sedikit dari masyarakat memiliki akses sosial media.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“tujuan di bentuknya program GODIGI ini adalah salah satu inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan kependudukan dimasa pandemi ini karna peraturan yang ada selama pandemi kan dilarang berkerumun dan harus berjaga jarak, dan ini salah satu akses pelayanan untuk mengurangi kerumunan di kantor. Karna sebelum adanya pandemi ini masyarakat bisa antri dari jam 5 dan di depan atriannya itu sudah penuh dengan masyarakat yang mau dilayani. Jadi kami bersama pemerintah mencoba mengenalkan program GODIGI ini dan alhamdulillah masyarakat menerimanya dengan baik dan dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat memanfaatkan waktunya dengan baik dan tidak menunda-nunda atau menghabiskan waktunya....”

“...tujuannya untuk informasi kepada masyarakat kami sudah melakukan penyebaran informasi melalui kanal media sosial seperti instagram, pamflet, selain kegiatan sosialisasi dan pertemuan-pertemuan di desa-desa dan kecamatan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pada tahun 2020-2022 saya melihat pelayanan GODIGI ini sudah diterima oleh masyarakat dan beberapa masyarakat juga melakukan pelayanan melalui aplikasi Godigi ini. Masyarakat juga bisa melaksanakan pelayanan langsung ke kantor karna kami juga sadar tidak semua masyarakat dapat memahami pelayanan online ini jadi meskipun ada

pelayanan online GODIGI ini kami juga melayani secara offline juga dan masyarakat bisa memilih juga mau pelayanan online atau offline....”

“....pemberitahuan terkait informasi yang diberikan bertujuan dalam pelayanan online ini pegawai bersama perangkat-perangkat yang lain sudah melakukan kegiatan sosialisasi diberbagai kesempatan dipertemuan-pertemuan desa atau kecamatan atau yang lainnya. Dan selain itu juga ada kami memberikan informasi melalui media sosial juga.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya mungkin salah satu dari pengguna layanan GODIGI ini, karna pada tahun 2021 kemarin saya memperbarui administrasi kependudukan saya dan menurut saya aplikasi cukup membantu dan mempermudah juga tidak mengganggu aktifitas saya yang lainnya. Untuk informasi saya mendapatkan informasi pelayanan online/aplikasi GODIGI ini dari teman saya yang juga pernah dan lebih dahulu menggunakan pelayanan ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya pelayanan ini sudah cukup membantu tetapi saya lebih suka pelayanan offline karna untuk mengakses aplikasi tersebut di daerah saya terhambat signal internet. Jadi saya lebih suka pelayanan online juga bisa berinteraksi langsung dengan pegawai-pegawai yang melayani saya seperti itu. Untuk informasi aplikasi tersebut saya sudah dengar sekitar 1 tahun yang lalu dari teman saya yang pernah menggunakan aplikasi tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Yaa bagaimana ya, saya adalah orang awam yang gak tau teknologi, jadi saya gak mau ribet saya lebih suka datang ke

akntornya langsung untuk menyelesaikan administrasi kependudukan saya. Saya juga baru tau program ini ya dari sampean ini saya dak tau apa-apa soal aplikasi-aplikasi online online ini” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Iya saya tau dengan program GODIGI ini, ini saya tau dari instagram karna saya selalu mengikuti informasi-informasi yang diprobolinggo, dan kebetulan juga saya belum menggunakannya tetapi saya tau dengan aplikasi ini, menurutnya bagus kalo ada pelayanan online ini, jadi masyarakat tidak menunda-nunda waktunya dan bisa diakses kapan aja jadi nanti dokumennya langsung cetak sendiri sudah gak perlu datang ke kantor lagi, tapi kalo KTP ya gak bisa cetak sendiri itu seperti nya yang cetak kantor ya dan tinggl ambil aja.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah program GODIGI ini merupakan program yang dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus KTP, KK, Akte dan lain sebagainya hanya dikerjakan dirumah tanpa harus datang dan menunggu di kantor capil, sebelum program GODIGI ini berjalan petugas capil melakukan sosialisasi terlebih dahulu agar masyarakat tidak kebingungan.

6) Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kita setiap hari ada dashboard sebagai membantu pengontrolan atau pengawasan sehingga kita bisa tahu berapa orang yang memanfaatkan layanan ini dan kita juga melihat apa bila ada layanan yang mencurigakan kami akan segera tindak lanjut karena setiap hari kita pantau layanan ini tapi layanan ini kita sebenarnya lebih fokuskan kepada layanan yang sifatnya dokumen kependudukan yang dicetak di kertas putih sehingga masyarakat benar benar bisa mendapatkan dokumen itu dari rumah tidak perlu lagi ke Disdukcapil untuk KTP,KIA ya itu memang menggunakan belangko khusus dan langsung datang ke Disdukcapil. Sehingga kami dapat mencapai tujuan tujuan dari program GODIGI Salah satu kendalanya yaitu terjadinya penumpukan cetakan KTP KIA yang di diambil oleh masyarakat karya tidak datang tepat waktu. Seharusnya masyarakat disiplin..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Tujuan-tujuan untuk mencapai kesuksesan dan kelancaran program GODIGI akan ada Pegawai untuk pengontrol berjalannya pelayanan GODIGI atau Offline di kantor kami sudah ada dashboard dan kami mencetaknya di kertas putih untuk memantau apabila ada kecurigaan jadi kami bisa tindak lanjuti. untuk pelayanan GODIGI ini dokumennya bersifat file jadi masyarakat dapat mencetaknya dirumah kecuali Ktp dan KIA namun kendalanya untuk KYP/KIA masyarakat tidak bisa mengambil hasil cetakannya tepat dengan jadwal sehingga jadi penumpukan cetakan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“kami pegawai untuk memantau pelayanan GODIGI disini ada dashboard sebagai salah satu alat untuk mencapai tujuan sehingga dashboard ini dapat di akses setiap hari dan kami mencetaknya juga untuk megecek takut ada kecurigaan jadi kami bisa menundak lanjuti lebih lanjut..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk pemantauan kami selalu mantau setiap harinya sesuai dengan dasar2 palayanan daring jadi sudah terpantau untuk meghindari beberapa kendala2 jadi kami bisa menindak lanjutinya..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap ada permasalahan pada aplikasi ataupun pembobolan pada aplikasi pastinya sudah dipantau oleh pihak pegawai karna memang jika ada aplikasi seperti ini banyak pembobolan pembobolan yang terjadi dan rentan juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Karna saya tidak seberapa tau tentang aplikasi aplikasi seperti ini pastinya dari pegawai pegawai yang ada disana sudah tau bagaimana caranya dalam mengatasi masalah aplikasi aplikasi seperti ini..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Masalah pembobolan, aplikasi eror, kenaikan atau diagram pemakaian aplikasi, dlsb pastinya sudah ada pemantauannya jadi saya yakin setiap ada permasalahan pastinya akan segera diperbaiki oleh pihak pegawai yaa seperti salah satu contohnya dashboard” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya yakin setiap harinya aplikasi ini dipantau terus menerus seperti halnya berapa orang yang memanfaatkan aplikasi ini, setiap ada masalah selalu diperbaiki karena

semua ini berhubungan dengan pelayanan masyarakat dimana pelayanan ini harus mengutamakan kenyamanan dan keamanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah petugas capil telah melakukan pengawasan dengan baik agar website atau program yang telah dibuat tidak bisa dibobol oleh oknum yang tidak bertanggungjawab, karena petugas capil sangat merahasiakan data-data masyarakat

7) Lingkungan tempat kerja

Menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“saya sebagai petugas sudah diberikan fasilitas BIMTEK sebelum melakukan penyampaian informasi sosialisasi terkait aplikasi GODIGI ini dan kami juga mengakses informasi melalui media sosial, website, baner dan lainnya yang dapat di jangkau oleh masyarakat terkait inovasi baru ini dari CAPIL.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk pendukung dalam pelaksanaan aplikasi GODIGI ini yaitu petugas diberikan BIMTEK kemudian ada kelengkapan sarana dan prasarana dan setelah itu melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait GODIGI ini sehingga banyak masyarakat yang bisa mengenal aplikasi ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“petugas diberikan pembekalan seperti bimtek, kemudian melengkapi kebutuhan sarana dan prasarana, dan menyebarkan atau menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, banner dan lainnya yang dapat dijangkau oleh masyarakat dan diterima oleh masyarakat.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya disduk capil untuk mencapai segala tujuannya itu pasti sudah di susun beberapa hal-hal agar sesuai dengan apa yg di harapkan, dan saya mendukung sesuatu hal yg baik bagi masyarakat yg di lakukan oleh pemerintah..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk memenuhi sasaran dan tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah di pikirkan dengan baik dan masyarakat bisa menerimanya dengan mudah, karna program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“tujuan masyarakat pasti yang baik baik untuk masyarakat pasti yang mempermudah masyarakat karna sasaran

program yg dikeluarkan ya masyarakat kan ya.”
(wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sasarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mempelancar pelayanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah lingkungan di kantor capil sudah memberikan yang terbaik bagi masyarakat, serta petugas capil telah melakukan bimtek, serta melakukan sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat faham alurnya atau sistemnya, serta menyusun segala hal yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dengan baik.

8) Perlengkapan dan fasilitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana untuk pertama adalah jaringan internet yang mungkin peralatan komputer yg sudah dilengkapi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sudah menjadi ketentuan online sudah ada dasar hukumnya yaitu Kemendagri no7 th 19 ttg pelayanan administrasi pendidikan secara daring. Peralatan dan dasar hukumnya sudah ada sebagai persyaratan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan program GODIGI ini pasti membutuhkan peralatan komputer dan jaringan internet sebagai pendukung penuh kebutuhan pelayanan online ini sebagai bentuk dasar pendukung hukum persyaratan pelayanan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk bentuk sarana dan prasarana dalam pelayanan online ini yaa tidak jauh pasti peralatan komputer jaringan internet juga pasti sangat dibutuhkan untuk mengakses aplikasi GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“sarat dasar pelayanan online GODIGI ini yaaa pastinya komputer sama jaringan internet dan itu sudah di penuhi dan disediakan kebutuhan pelayanan online ini oleh kantor dan kami tinggal melaksanakannya sesuai dengan dasar persyaratan hukum pelayanan secara daring.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“yang saya lihat dari pelayanan GODIGI ini untuk bentuk persediaan sarana menurut saya kantor pasti sudah mempersiapkan kebutuhannya untuk dapat bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat secara online.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“di kantor capil ini untuk sarana dan prasarana nya sudah cukup mendukung dan mungkin sudah memenuhi kebutuhan kantor juga baik pelayanan secara online atau offline juga..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sarana dan prasana di kantor disdukcapil sudah cukup memadai dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai dan masyarakat” (wawancara, 05 Juni 2021)
Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti

dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan yang disediakan oleh kantor kepada pegawai dan masyarakat dalam melayani menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan dan memadai juga baik secara pelayanan online dan pelayanan offline juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah bahwa sarana dan prasarana di kantor capil sangat memenuhi kebutuhan masyarakat serta sudah di perbarui untuk kenyamanan masyarakat yang datang ke kantor capil.

b) Tersedianya Sumber Daya

Tersedianya Sumber Daya Apabila organisasi dapat memenuhi sarana prasarana pendukung program sesuai kebutuhan.

1. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam program DOGIDI ini para pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan mereka juga datang tepat waktu dan selalu siap untuk melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, karena pegawai disini harus bisa bertanggungjawab dengan pekerjaan mereka supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Memang betul program DOGIDI ini melayani 24 jam, tetapi kalau untuk diselesaikan dokumen yang diminta oleh masyarakat, saya akan mengerjakannya dipagi hari atau pada saat kerja, saya juga harus menyelesaikan dokumen tersebut dengan tepat waktu supaya masyarakat tidak menunggu lama..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Para pegawai disini sudah datang tepat waktu dan bertanggungjawab dengan tugas masing-masing, mereka juga memberikan pelayanan yang baik serta bila menyelesaikan apa yang diminta masyarakat dengan tepat waktu.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya kira akan menunggggu lama, ternyata pegawai disini melakukan tugasnya lama, ternyata pegawai disini melakukan tugasnya atau menyelesaikan dokumen yang diminta oleh masyarakat dikerjakan dengan tepat waktu, sehingga saya tidak perlu lagi menunggu lama.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Yang saya suka dari program DOGIDI ini adalah ketepatan waktu serta pegawai yang bertanggungjawab dengan pekerjaan mereka serta menyelesaikan tugasnya atau membuat dokumen yang diminta oleh masyarakat selesai dengan cepat..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Kesimpulan dari wawancara diatas adalah para pegawai melaksanakan tugasnya dengan tepat waktu dan bertanggungjawab terhadap tugasnya, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama dalam mengurus dokumen seperti Akte, KK, KTP dan lain sebagainya.

2. Tugas

Proses Internal Upaya organisasi dalam melaksanakan program agar mencapai sasaran yang henda dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya program GODIGI ini, saya sebagai pegawai harus bisa menyelesaikan tugas saya dengan baik, karena masyarakat menginginkan pelayanan yang baik dan tepat waktu.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini bekerja sesuai SOP, supaya permasalahan yang dialami oleh masyarakat dapat kita selesaikan dengan baik dan sesuai dengan alur atau peraturan yang ada” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini harus bisa bekerja dengan handal, jujur serta bisa mengontrol diri mereka, supaya dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini telah melaksanakan tugasnya dengan baik, selama saya mengurus pembuatan dokumen, saya diberikan pelayanan yang baik dan sesuai.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun ada program GODIGI ini, pegawainya tidak bermalas-malasan dalam menjalankan tugasnya, mereka selalu bekerja sesuai alur dan perintahnya dan saya merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Para pegawai disini sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan bisa bertanggungjawab dengan tugasnya, dengan begitu menghasilkan kualitas yang baik dan masyarakat tidak merasa kecewa” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini mempunyai kualitas yang bagus, jadi mereka sudah menjalankan pekerjaannya sesuai peraturan-peraturan yang ada dan mereka juga bekerjasama agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Yaa bagaimana ya, saya adalah orang awam yang gak tau teknologi, jadi saya gak mau ribet saya lebih suka datang ke

akntornya langsung untuk menyelesaikan administrasi kependudukan saya. Saya juga baru tau program ini ya dari sampean ini saya dak tau apa-apa soal aplikasi-aplikasi online online ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Iya saya tau dengan program GODIGI ini, ini saya tau dari instagram karna saya selalu mengikuti informasi-informasi yang diprobolinggo, dan kebetulan juga saya belum menggunakannya tetapi saya tau dengan aplikasi ini, menurutnya bagus kalo ada pelayanan online ini, jadi masyarakat tidak menunda-nunda waktunya dan bisa diakses kapan aja jadi nanti dokumennya langsung cetak sendiri sudah gak perlu datang ke kantor lagi, tapi kalo KTP ya gak bisa cetak sendiri itu seperti nya yang cetak kantor ya dan tinggl ambil aja.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas adalah Para pegawai telah melaksanakan tugasnya sesuai peraturan-peraturan yang ada, menyelesaikan dengan tepat waktu, bertanggungjawab terhadap tugasnya, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

3. Produktifitas

Kepuasan Anggota Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sebelum adanya program GODIGI ini karyawan atau pegawai telah mengetahui alur-alur dari program GODIGI ini, dengan begitu dapat meningkatkan kinerja karyawan atau pegawai supaya bisa menyelesaikan tugasnya dengan baik.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Para pegawai disini juga memberikan fasilitas sarana dan prasarana agar bisa memberikan atau meningkatkan pelayanan yang baik lagi” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini sebelum program GODIGI ini diterbitkan aau dijalankan, para pegawai terlebih dahulu melakukan BIMTEk supaya mereka tau bagaimana program GODIGI ini dan bisa berjalan sesuai dengan peraturan dan alur yang telah dibuat.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya sarana dan prasarana yang tercukupi atau memadai serta pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai disini, itu bisa meningkatkan kinerja pegawai dan saya merasa puas dengan hal itu karena mereka melakukan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai disini telah disiplin dalam menjalankan tugasnya, jadi dengan begitu kinerja mereka lebih baik lagi daripada sebelumnya, apalagi dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat membantu pegawai bekerja lebih baik dan tepat waktu.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya sarana dan prasarana yang terpenuhi, program GODIGI ini berjalan dengan baik tidak luput dengan adanya pegawai yang cekatan dalam menangani suatu masalah akan dapat terselesaikan dengan tepat.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya kinerja yang bagus beserta dengan sarana dan prasarana yang bagus juga dapat menyukseskan program GODIGI ini, dengan begitu produktivitas pegawai akan meningkat.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Semakin berkembangnya zaman semakin canggih pula seperti halnya godigi ini, kita tidak perlu antri lama lama tinggal diam dirumah pegang handphone selesai untuk mengurus surat menyurat seperti pembuatan surat kematian, akte lahir, KK dan lain sebagainya, menurut saya sangat sangat membantu aplikasi godigi ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas adalah Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah meningkatkan produktivitas kinerja pegawai membutuhkan sarana dan prasaran yang memenuhi suapay para pegawai dapat bekerja dengan baik dan tepat waktu sehingga masyarakat tidak kecewa atas pelayanan yang telah diberikan

4. Motivasi

Pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sebagai pegawai harus faham apa itu program GODIGI dan harus menguasai langkah-langkah program GODIGI, dengan adanya program tersebut merupakan motivasi bagi saya agar bisa bekerja lebih baik lagi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa motivasi saat bekerja yaitu dengan adanya program baru dan dapat mempermudah masyarakat untuk membuat KK, KTP, Akte dan sebagainya, dengan adanya kemajuan teknologi yang melesat pada saat ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya program GODIGI ini terdapat fasilitas yang baru sehingga para pegawai termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sangat senang dengan adanya program GODIGI ini, saya jadi termotivasi untuk bisa menggunakan teknologi yang semakin melesat supaya saya tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan teknologi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sangat sulit untuk bisa menggunakan teknologi apalagi ada program GODIGI ini secara online, saya tidak tau cara menggunakannya, untungnya pegawai disini memberikan arahan kepada saya, maka dari itu saya termotivasi untuk bisa menggunakan teknologi agar saya bisa menyelesaikan apapun bisa dimana saja dan kapan saja.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini merupakan program dorongan atau motivasi bagi masyarakat agar masyarakat tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan teknologi dan dapat mempermudah membuat dokumen yang saya butuhkan .” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini merupakan salah satu program yang dibuat oleh pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam membuat dokumen-dokumen seperti Akte, KK, KTP dan sebagainya, saya rasa ini merupakan motivasi untuk mengembangkan diri karyawan untuk lebih bisa memahami alur-alur dalam program GODIGI ini” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Salah satu inovasi yang mengikuti perkembangan zaman dan juga teknologi agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen dokumen.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan wawancara diatas adalah motivasi yang membuat kinerja karyawan semakin meningkat yaitu dengan adanya program baru beserta sarana dan prasarana dapat membuat para pegawai meningkatkan kinerjanya.

5. Evaluasi kerja

Pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini masih baru dibuka pas masa COVID, jadi setiap bulannya selalu ada rapat mengevaluasi kinerja kita, apakah baik dalam melayani masyarakat atau ada tambahan lagi dari atasan untuk meningkatkan kinerja pegawai” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau disini itu iya selalu ada evaluasi kerja, agar para pegawai disini bekerja dengan baik dan bisa menyelesaikan program GODIGI tersebut dan meningkatkan sumber daya yang ada disini untuk tujuan bersama.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk mengenalkan program GODIGI ini, beberapa karyawan yang turun langsung ke kantor desa atau kelurahan untuk memberikan informasi kepada masyarakat, dengan begitu kita akan tau hasilnya, apakah masyarakat faham atau tidak mengenai program GODIGI ini, jika belum faham maka pegawai disini akan mendapatkan evaluasi dari atasan untuk meningkatkan lagi kinerjanya agar tercipta sumber daya yang bermanfaat dan lebih baik lagi” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya rasa sumber daya manusia (pegawai) disini bekerja dengan baik, mungkin setiap bulannya mereka selalu mengevaluasi kinerja mereka, sehingga mereka memperbaiki kualitas kerjanya” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini merupakan program yang baru berjalan, saya kira awalnya pegawainya ini akan lalai dalam menjalankan tugasnya, karena program GODIGI inikan online, ternyata saya salah telah berasumsi seperti itu, pegawai disini kualitas kinerjanya meningkat dalam memberikan pelayanan, sehingga saya merasa sangat puas dengan adanya program GODIGI ini, saya pikir para pegawai disini selalu melakukan avaluasi setiap bulannya” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya program GODIGI ini berjalan dengan lancar karena pegawai disini melakukan evaluasi kinerja mereka mengenai penanganan program GODIGI ini, jadi sumber daya manusia disini itu berkualitas.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi kerja bagi pegawai yang menangani masalah program GODIGI ini sangat penting untuk memaksimalkan pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Iya saya tau dengan program GODIGI ini, ini saya tau dari instagram karna saya selalu mengikuti informasi-informasi yang diprobolinggo, dan kebetulan juga saya belum menggunakannya tetapi saya tau dengan aplikasi ini, menurutnya bagus kalo ada pelayanan online ini, jadi masyarakat tidak menunda-nunda waktunya dan bisa diakses kapan aja jadi nanti dokumennya langsung cetak sendiri sudah gak perlu datang ke kantor lagi, tapi kalo KTP ya gak bisa cetak sendiri itu seperti nya yang cetak kantor ya dan tinggl ambil aja.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah evaluasi kerja pegawai sangat penting dilakukan oleh setiap pemerintahan, karena untuk menunjang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga menghasilkan kinerja yang bagus

6. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pengawasan disini langsung diawasi oleh atasan, kenapa langsung oleh atasan supaya dapat menghasilkan kinerja yang bagus bagi SDM disini, dengan adanya kinerja yang baik akan mempengaruhi hasil yang baik juga bagi program GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk program GODIGI ini langsung mendapatkan pengawasan dari atasan, apakah program GODIGI ini berjalan sesuai yang diinginkan atau tidak, jika tidak maka SDM disini harus diperbaiki agar program GODIGI ini bisa berjalan sesuai dengan tujuannya.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk memperbaiki SDM disini, atasan turun langsung untuk melakukan pengawasan dalam menjalankan program GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya kualitas SDM disini itu sudah meningkat, buktinya ketika ada yang ingin membobol dokumen masyarakat, pegawainya langsung menindaklanjuti hal tersebut.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau program GODIGI ini saya khawatir dengan dokumen-dokumen saya, tetapi para pegawai yang menangani aplikasi GODIGI ini selalu mengawasi program GODIGI ini, agar tidak terjadi kebocoran dokumen pribadi, dan menurut saya SDM pegawainya meningkat lebih baik lagi.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai disini selalu mengawasi aplikasi program GODIGI ini, saya tanya langsung ke pegawainya karena saya takut dokumen saya bocor, saya merasa lega kalau aplikasi GODIGI ini diawasi oleh pegawainya langsung dan itu merupakan peningkatan SDM pegawai.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Program GODIGI ini setiap harinya diawasi oleh pegawai, mungkin atasan mereka memberikan peraturan kinerja kepada pegawai, sehingga SDM disini itu meningkat dan program GODIGI ini berjalan dengan sesuai peraturan yang telah ditetapkan” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya yakin setiap harinya aplikasi ini dipantau terus menerus seperti halnya berapa orang yang memanfaatkan aplikasi ini, setiap ada masalah selalu diperbaiki karena semua ini berhubungan dengan pelayanan masyarakat dimana pelayanan ini harus mengutamakan kenyamanan dan keamanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah evaluasi kerja sangat diperlukan bagi perusahaan apapun, dengan adanya evaluasi kerja setiap bulannya akan meningkatkan kinerja SDM yang lebih baik lagi

7. Lingkungan tempat kerja

Menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja;

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya program GODIGI ini pegawai disini berkerjasama untuk menyukseskan program tersebut agar berjalan sesuai rencana, kenapa kita bekerjasama karena kita ingin meningkatkan SDM yang lebih baik lagi agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kita semua disini bekerjasama untuk menyukseskan program GODIGI ini merupakan inovasi terbaru dari pemerintah yang harus kita terapkan dengan baik, jadi pegawai disini melakukan secara maksimal mungkin, dengan begitu menunjukkan pegawai disini itu baik.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya SDM yang memadai, program GODIGI ini berjalan dengan sesuai SOP yang ada, dan pemerintah memfasilitasi sarana dan prasarana untuk menunjang berjalannya program GODIGI ini, agar masyarakat mereka puas atas pelayanan yang diberikan” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Menurut saya pegawai dispendukcapil telah menyiapkan semuanya, mulai dari fasilitas, memonitoring aplikasinya, menjaga dokumen masyarakat agar tidak bocor, mereka semua bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat supaya masyarakat merasa aman dan nyaman” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Tempat disini itu nyaman, pegawainya ramah, memberikan informasu dengan baik, saya rasa ada peningkatan kualitas kinerja pegawai disini, jadi saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, apalagi program inikan online, jadi pegawainya menerangkan secara detail ketika masyarakat belum faham mengenai program GODIGI ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Fasilitas untuk program GODIGI ini menurut saya memadai dan kualitas kerja pegawai disini juga baik, saya merasa puas dengan pelayanan tersebut, saya tidak perlu mengantri lama lagi untuk membuat dokumen seperti KK, KTP, Akte dan sebagainya.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Kualitas pegawai disini itu setau saya itu baik dan ramah, untuk program GODIGI saja mereka menjelaskan dengan detail sehingga saya faham apa yang dimaksud dan tujuan program GODIGI tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sasarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam memperlancar pelayanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah lingkungan kerja yang baik didorong oleh kerjasama yang baik juga fasilitas yang diberikan sehingga menimbulkan pelayanan yang baik bagi masyarakat

8. Perlengkapan dan fasilitas

Suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sebagai disini merasa sangat antusias dengan program GODIGI ini, apalagi pemerintah memberikan fasilitas sarana dan prasarana, dan pegawai disini menjaga serta merawat fasilitas yang telah diberikan” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dipergunakan dengan baik oleh pegawai disini, dan kita juga meningkatkan kualitas kinerja kita untuk menyukseskan program GODIGI tersebut.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya fasilitas yang baru, para pegawai diharuskan untuk memahami program GODIGI dulu, supaya tidak kaku ketika ada yang bertanya mengenai program GODIGI ini, jadi kita semua harus bekerjasama satu sama lain untuk melancarkan program ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Iya, menurut saya fasilitasnya pastinya sudah tersedia, karena program ini program online, saya yakin pegawai dispendukcapil telah mempersiapkan semuanya, menurut saya program akan berhasil jika SDMnya itu bagus, dan yang saya rasakan pegawai disini itu kompak satu sama lain.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Fasilitas program GODIGI ini, saya rasakan sudah memadai dan pelayanannya juga cepat, jadi saya tidak perlu menunggu lama lagi untuk membuat dokumen.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana untuk program GODIGI ini sudah memadai, apalagi program online, jadi saya bisa akses dimanapun dan kapan saja, pegawainya pun cekatan dalam menangani masalah yang dialami oleh masyarakat, saya berterimakasih kepada pegawai dispendukcapil karena telah memberikan pelayanan yang baik.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Pelayanan online maupun offline pegawainya melayani dengan baik ditambah dengan fasilitas yang memadai, jadi tambah klop antara pegawai dengan fasilitas yang memadai

juga untuk menunjang kinerja pegawai dengan baik dapat terselesaikan dengan cepat” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan yang disediakan oleh kantor kepada pegawai dan masyarakat dalam melayani menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan dan memadai juga baik secara pelayanan online dan pelayanan offline juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah dengan adanya fasilitas yang memadai akan meningkatkan kinerja pegawai untuk menyelesaikan tugasnya sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan yang telah diberikan

c) Proses Internal

Tersedianya Proses Internal apabila di dalamnya memenuhi beberapa sarana prasarana yang yang mendukung seperti :

1. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi ini sebenarnya kita buka 24 jam setiap hari masyarakat bisa mengajukan malam tapi untuk pelayanan penerbit an dokumen kita lakukan pada jam kerja karena kita mencegah terjadinya praot atau penyimpangan karena kita kerja semua staf operator dll harus saling mengawasi dan pegawai juga harus istirahat juga tapi kedepannya kami ada rencana pelayanan 24 jam dengan penambahan pegawai bisa diatur dg jam kerja shift.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“aplikasi GODIGI ini bisa di akses kapan saja oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan secara online dan kami akan melayani masyarakat juga sesuai dengan jam kerja kami.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dari segi waktu, godigi ini bebas 24 jam kita bisa mengajukan atau mengurus dokumen dokumen yang kita perlukan jadi ga perlu bimbang dan risau dan tak perlu khawatir tutup.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun aplikasi ini 24 jam bisa melakukan permohonan untuk pengurusan dokumen akan tetapi untuk penerbitan dokumennya sama saja menyesuaikan jam kerja pegawai.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya aplikasi permohan pengurusan dokumen selama 24 jam dalam aplikasi godigi ini okelah sangat membantu masyarakat sekitar.” (wawancara, 05 Juni 2021).

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor waktu dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan waktu. Proses layanan pada aplikasi tertera 24 Jam, akan tetapi untuk acc dokumen akan dilaksanakan selama jam kerja karyawan untuk menghindari kesalahan untuk meningkatkan suatu layanan berbasis digital.

2. Tugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP karena kalau tidak sesuai dengan SOP otomatis tidak akan bisa terbit dokumen karena masing-masing petugas alur pelayanan ini melalui masyarakat yang mengantri sesuai dengan gambarnya.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“tugas tugas pegawai pasti harus taat pada SOP karna segala alur pelayanan di kantor melalui masyarakat sesuai dengan alur2 yang ada si SOP.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika dilihat dari cara kita mendapatkan dokumen dokumen yang kita ajukan saya yakin bahwasanya para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dan saya juga dalam pengajuan dokumen ini sudah sesuai dengan cara cara dan persyaratan yang telah diberlakukan oleh Pihak terkait.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“perusahaan ataupun instansi itu sudah ada SOPnya yang dimana SOP ini harus dijalankan dan di patuhi oleh semua karyawan ataupun pegawai yang berkerja jadi dari sini saya yakin para pegawai sudah melakukan atau menjalan SOP tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“SOP sendiri adalah standar operasional perusahaan yang dimana SOP ini adalah peraturan yang dimiliki oleh perusahaan dan wajib dijalankan oleh setiap karyawan dan pegawai dan pastinya mereka sudah menjalankan dan mematuhi SOP yang berlaku” (wawancara, 05 Juni 2021)
Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan

faktor tugas dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan tugas. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan sesuai dengan SOP. Proses layanan internal akan semakin baik akan adanya SOP Pelayanan yang diterapkan oleh aparatur. Layanan berjalan sesuai dengan alur-alur SOP yang berlaku.

3. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk pendukung dalam pelaksanaan aplikasi GODIGI ini yaitu petugas diberikan BIMTEK kemudian ada kelengkapan

sarana dan prasarana dan setelah itu melakukan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait GODIGI ini sehingga banyak masyarakat yang bisa mengenal aplikasi ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk memenuhi sasaran dan tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah dipikirkan dengan baik dan masyarakat bisa menerimanya dengan mudah, karena program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“tujuan masyarakat pasti yang baik baik untuk masyarakat pasti yang mempermudah masyarakat karena sasaran program yg dikeluarkan ya masyarakat kan ya” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan sarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam memperlancar pelayanan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor produktifitas dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan produktifitas. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan dengan

tepat oleh aparatur. Kinerja aparatur telah dipersiapkan dengan strategi pemberian bimtek dan kelengkapan sarana prasarana.

4. Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Teknologi internet sudah banyak yang menggunakan tapi sebagai masih belum bisa khusus untuk yang didesa masih senang datang langsung karna kurang paham dengan perkembangan teknologi tapi beda dengan masyarakat yang sudah paham dengan perkembangan teknologi. Tahun 2022 ini karena pada bulan Januari Kami kehabisan keping KTP dan ini disediakan oleh dirjen Disdukcapil dari pusat sehingga khusus untuk pelayanan KTP kita tutup sehingga mungkin grafiknya tahun 2022 ini menurun tapi kami akan buka lagi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“saya rasa GODIGI ini pasti memberikan motivasi kepada masyarakat karna ini pelayanan baru semenjakan COVID merajarela, jadi masyarakat bisa lebih belajar juga untuk mengikuti perkembangan teknologi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“yang Di desa kami ini masih ada beberapa masyarakat yang tidak melakukan secara online dikarenakan masih belum paham dalam cara pemakaiannya meskipun sudah dibantu dan sudah diberi cara pemakainya dan juga masih ada yang belum bisa menggunakan handphone android.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dari aturan aturan atau pemberlakuan secara daring untuk mengurangi masa pandemi ini adalah Godigi, godigi ini adalah salah satu dari sekian banyak pelayanan publik secara daring.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi ini adalah salah satu motivasi kami untuk terus menerus belajar masalah perkembangan zaman, dengan adanya godigi ini dari sebelum saya tidak tau menau tentang aplikasi dan cara pemakaiannya sekarang saya menjadi tau” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor motivasi dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan motivasi. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya motifasi dari berbagai hal. Motifasi adanya perkembangan teknologi dan internet. Selain itu motivasi adanya inovasi saat dimasa pandemi yang mengalihkan seluruh kegiatan melalui jarak jauh.

5. Evaluasi kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan pelaksanaan tahun 2022 ini GODIGI ini sudah banyak diterima oleh masyarakat datanya juga sudah ada. Kemudian masyarakat punya pilihan mau dilayani langsung di Capil, kecamatan, desa/online juga bisa. Pilihan yang mudah melalui GODIGI ini karna kan masih belum akrab dengan masyarakat soal teknologi yang sekarang. Ya kedepannya kita harapkan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi kemajuan masyarakat yg mungkin semua pelayanan bisa seperti itu nantinya Dan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dilakukan.....”

“...Sudah ada sosialisasi sudah kami sampaikan melalui website kemudian Instagram kemudian kalau ada pertemuan dengan camat, perangkat desa, banner yg dipasang. Tapi masih ada yg belum terjamah karena luasnya wilayah yg belum terjamah sosialisasi tapi akan dilaksanakan seterusnya dg pelaksanaan program sosialisasi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan

Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dari yang saya lihat selama perjalannya program inovasi GODIGI ini sebgaiian masyarakat sudah dapat menerima pelayanan online ini dan sebgaiian lagi ada juga masyarakat yang sedikit sulit menerima pelayanan online ini yang kemungkinan ada kesusuahan update dalam perkembangan teknologi, maklum ya tidak semua masyarakat dapat mengikuti perkembangan teknologi ini. Tetapi masyarakat dapat memilih pelayanan sesuai dengan minatnya mau via online atau langsung datang ke kantor....”

“....untuk sosialisasi kami sudah laksanakan di beberapa pertemuan dan kesempatan bersama pegawai-pegawai selain itu kami juga menyebarkan informasi melalui sosial media juga karna yaa gak sedikit dari masyarakat memiliki akses sosial media.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti

dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya mungkin salah satu dari pengguna layanan GODIGI ini, karna pada tahun 2021 kemarin saya memperbarui administrasi kependudukan saya dan menurut saya aplikasi

cukup membantu dan mempermudah juga tidak mengganggu aktifitas saya yang lainnya. Untuk informasi saya mendapatkan informasi pelayanan online/aplikasi GODIGI ini dari teman saya yang juga pernah dan lebih dahulu menggunakan pelayanan ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya pelayanan ini sudah cukup membantu tetapi saya lebih suka pelayanan offline karna untuk mengakses aplikasi tersebut di daerah saya terhambat signal internet. Jadi saya lebih suka pelayanan online juga bisa berinteraksi langsung ddengan pegawai-pegawai yang melayani saya seperti itu. Untuk informasi aplikasi tersebut saya sudah dengar sekitar 1 tahun yang lalu dari teman saya yang pernah menggunakan aplikasi tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Yaa bagaimana ya, saya adalah orang awam yang gak tau teknologi, jadi saya gak mau ribet saya lebih suka datang ke akntornya langsung untuk menyelesaikan administrasi kependudukan saya. Saya juga baru tau program ini ya dari sampean ini saya dak tau apa-apa soal aplikasi-aplikasi online online ini” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor evaluasi kerja dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan evaluasi kerja. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya evaluasi kerja. Evaluasi kerja dilaksanakan setelah adanya proses sosialisasi, pelaksanaan sosialisasi sudah dilakukan

kepertemuan RT/RW atau di desa, melalui website dan media sosial, dan benner. Akan tetapi masih ada warga yang tidak menggunakan aplikasi dengan alasan masih gagap teknologi dan jaringan internet yang tidak menyeluruh dan maksimal. Selain itu gencarnya sosialisasi masih belum menggapai seluruh masyarakat, masih ada yang belum tau dan masih melakukan pengerusan secara offline.

6. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kita setiap hari ada dashboard kita bisa tahu berapa orang yang memanfaatkan layanan ini dan kita juga melihat apa bila ada layanan yang mencurigakan kami akan segera tindak lanjut karena setiap hari kita pantau layanan ini tapi layanan ini kita sebenarnya lebih fokuskan kepada layanan yang sifatnya dokumen kependudukan yang dicetak di kertas putih sehingga masyarakat benar benar bisa mendapatkan dokumen itu dari rumah tidak perlu lagi ke Disdukcapil untuk KTP,KIA ya itu memang menggunakan belangko khusus dan langsung datang ke Disdukcapil. Salah satu kendalanya yaitu terjadinya penumpukan cetakan KTP KIA yang di diambil oleh masyarakat karya tidak datang tepat waktu. Seharusnya masyarakat disiplin..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk pemantauan kami selalu mantau setiap harinya sesuai dengan dasar2 palayanan daring jadi sudah terpantau untuk meghindari beberapa kendala2 jadi kami bisa menindak lanjutinya..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap ada permasalahan pada aplikasi ataupun pembobolan pada aplikasi pastinya sudah dipantau oleh pihak pegawai karna memang jika ada aplikasi seperti ini banyak pembobolan pembobolan yang terjadi dan rentan juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Karna saya tidak seberapa tau tentang aplikasi aplikasi seperti ini pastinya dari pegawai pegawai yang ada disana sudah tau bagaimana caranya dalam mengatasi masalah aplikasi aplikasi seperti ini..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya yakin setiap harinya aplikasi ini dipantau terus menerus seperti halnya berapa orang yang memanfaatkan aplikasi ini, setiap ada masalah selalu diperbaiki karena semua ini berhubungan dengan pelayanan masyarakat dimana pelayanan ini harus mengutamakan kenyamanan dan keamanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor pengawasan dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan pengawasan. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya pengawasan dengan teknik pemantauan pada dashboard untuk mengetahui jumlah masyarakat yang mengurus pelayanan dan pantauan itu juga memantau layanan yang mencurigakan serta akan

ditindak lanjut. Pantauan dilakukan setiap hari dengan dasar pelayanan digital untuk meminimalisir kendala pelayanan dan pembobolan.

7. Lingkungan tempat kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk pendukung dalam pelaksanaan aplikasi GODIGI ini yaitu petugas diberikan BIMTEK kemudian ada kelengkapan sarana dan prasarana dan setelah itu melakukan sosialisasi dan oenyebaran informasi terkait GODIGI ini sehingga banyak masyarakat yang bisa mengenal apliaksi ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya disduk capil untuk mencapai segala tujuannya itu pasti sudah di sususn beberapa hal-hal agar sesuai dengan apa yg di harapkan, dan saya mendukung sesuatu hal yg baik bagi masyarakat yg di lakukan oleh pemerintah..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk memenuhi sasaran da tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah di pikirkan dengan baik dan masyarakat bisa

menerimanya dengan mudah, karna program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sasarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mempelancar pelayanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor lingkungan tempat kerja dengan indikator proses internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator proses internal berkaitan dengan lingkungan tempat kerja. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya dukungan lingkungan tempat kerja. Lingkungan kerja aparatur mendukung aparatur dalam pelaksanaan pelayanan digital ini, seperti dengan memberikan bimtek pada aparatur. Selain itu diberikan sarana dan prasarana untuk mendukung pelaksanaan pelayanan digital. Ditambah dengan dukungan sekitar dengan tetap ada sosialisasi dan penyebaran informasi guna semakin luas informasi pelayanan digital.

8. Perlengkapan dan fasilitas

Suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana untuk pertama adalah jaringan internet yang mungkin peralatan komputer yg sudah dilengkapi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sudah menjadi ketentuan online sudah ada dasar hukumnya yaitu Kemendagri no7 th 19 ttg pelayanan administrasi pendidikan secara daring. Peralatan dan dasar hukumnya sudah ada sebagai persyaratan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan program GODIGI ini pasti membutuhkan peralatan komputer dan jaringan internet sebagai pendukung penuh kebutuhan pelayanan online ini sebagai bentuk dasar pendukung hukum persyaratan pelayanan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk bentuk sarana dan prasarana dalam pelayanan online ini yaa tidak jauh pasti peralatan komputer jaringan internet juga pasti sangat dibutuhkan untuk mengakses aplikasi GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“sarat dasar pelayanan online GODIGI ini yaaa pastinya komputer sama jaringan internet dan itu sudah di penuhi dan disediakan kebutuhan pelayanan online ink oleh kantor dan kami tinggal melaksanakannya sesuai dengan dasar persyaratan hukum pelayanan secara daring.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“yang saya lihat dari pelayanan GODIGI ini untuk bentuk persediaan sarana menurut saya kantor pasti sudah mempersiapkan kebutuhannya untuk dapat bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat secara online.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“dikantor capil ini untuk psarana dan prasarana nya sudah cukup mendukung dan mungkin sudah memenuhi kebutuhan kantor juga baik pelayanan secara online atau offline juga..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sarana dan prasana di kantor disdukcapil sudah cukup memadai dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai dan masyarakat” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan yang disediakan oleh kantor kepada pegawai dan masyarakat dalam melayani menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan dan memadai juga baik secara pelayanan online dan pelayanan offline juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas adalah bahwa sarana dan prasarana di kantor capil sangat memenuhi kebutuhan masyarakat serta sudah di perbarui untuk kenyamanan masyarakat yang datang ke kantor capil. Serta pelayanan online sarana

prasarana cukup memadai dengan belum adanya permasalahan pada aplikasi.

d) Kepuasan Anggota

Kepuasan Anggota Keberhasilan organisasi merealisasikan program berdasarkan sasaran secara efektif.

1. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi ini sebenarnya kita buka 24 jam setiap hari masyarakat bisa mengajukan malam tapi untuk pelayanan penerbitan dokumen kita lakukan pada jam kerja karena kita mencegah terjadinya praot atau penyimpangan karena kita kerja semua staf operator dll harus saling mengawasi dan pegawai juga harus istirahat juga tapi kedepannya kami ada rencana pelayanan 24 jam dengan penambahan pegawai bisa diatur dg jam kerja shift.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“cara kerja GODIGI ini bisa melayani selama 24 jam dan masyarakat bisa mengajukan permohonan pada malam hari tapi untuk penerbitan pelayanan dokumen kami akan layani pada siang hari karna pegawai juga memiliki waktu/jam kerja sendiri” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dari segi waktu, godigi ini bebas 24 jam kita bisa mengajukan atau mengurus dokumen dokumen yang kita perlukan jadi ga perlu bimbang dan risau dan tak perlu khawatir tutup.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Meskipun aplikasi ini 24 jam bisa melakukan permohonan untuk pengurusan dokumen akan tetapi untuk penerbitan dokumennya sama saja menyesuaikan jam kerja pegawai.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya aplikasi permohonan pengurusan dokumen selama 24 jam dalam aplikasi godigi ini okelah sangat membantu masyarakat sekitar.” (wawancara, 05 Juni 2021).

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor waktu dengan indikator Kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan waktu. Masyarakat dimudahkan pada proses layanan dapat diproses permohonan pengurusan pada aplikasi selama 24 jam. Waktu proses juga relatif singkat tanpa harus antri saat di kantor.

2. Tugas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai harus bekerja sesuai dengan SOP karena kalau tidak sesuai dengan SOP otomatis tidak akan bisa terbit dokumen karena masing-masing petugas alur pelayanan ini

melalui masyarakat yang mengantri sesuai dengan gambarnya.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“pegawai harus sesuai dengan SOP disdukcapil yang sudah di buat dan di setuju juga jadi masing-masing petugas harus sesuai dengan alur pelayanan yang ada dan sesuai.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Jika dilihat dari cara kita mendapatkan dokumen dokumen yang kita ajukan saya yakin bahwasanya para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dan saya juga dalam pengajuan dokumen ini sudah sesuai dengan cara cara dan persyaratan yang telah diberlakukan oleh Pihak terkait.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“perusahaan ataupun instansi itu sudah ada SOPnya yang dimana SOP ini harus dijalankan dan di patuhi oleh semua karyawan ataupun pegawai yang berkerja jadi dari sini saya yakin para pegawai sudah melakukan atau menjalan SOP tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“SOP sendiri adalah standar operasional perusahaan yang dimana SOP ini adalah peraturan yang dimiliki oleh perusahaan dan wajib dijalankan oleh setiap karyawan dan pegawai dan pastinya mereka sudah menjalankan dan mematuhi SOP yang berlaku” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor tugas dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan tugas. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan sesuai dengan SOP. Proses layanan internal akan semakin baik akan adanya SOP Pelayanan yang diterapkan oleh aparatur. Masyarakat akan merasa puas pada pelayanan yang profesional sesuai alur pelayanan.

3. Produktivitas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll.” (wawancara, 02 Juni 2021)
Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti

dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“salah satu bentuk pendukung dalam pelaksanaan aplikasi GODIGI ini yaitu petugas diberikan BIMTEK kemudian ada kelengkapan sarana dan prasarana dan setelah itu melakukan sosialisasi dan oenyebaran informasi terkait GODIGI ini sehingga banyak masyarakat yangbisa mengenal apliance ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk memenuhi sasaran da tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah di pikirkan dengan baik dan masyarakat bisa

menerimanya dengan mudah, karna program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“tujuan masyarakat pasti yang baik baik untuk masyarakat pasti yang memepermudah masyarakat karna sasaran program yg dikeluarkan ya masyarakat kan ya” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan sarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk memepermudah masyarakat dalam mempelancar pelayanan..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor produktifitas dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan produktifitas. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan dengan tepat oleh aparatur. Aparatur bekerja dibekali dengan fasilitas bimtek dan kelengkapan sarana prasarana. Semakin baik kemampuan aparatur akan berdampak pada kualitas kinerja yang baik secara otomatis memberikan kepuasan pada anggota masyarakat.

4. Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Teknologi internet sudah banyak yang menggunakan tapi sebagai masih belum bisa khusus untuk yang didesa masih senang datang langsung karna kurang paham dengan perkembangan teknologi tapi beda dengan masyarakat yang sudah paham dengan perkembangan teknologi. Tahun 2022 ini karena pada bulan Januari Kami kehabisan keping KTP dan ini disediakan oleh dirjen Disdukcapil dari pusat sehingga khusus untuk pelayanan KTP kita tutup sehingga mungkin grafiknya tahun 2022 ini menurun tapi kami akan buka lagi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“saya rasa GODIGI ini pasti memberikan motivasi kepada masyarakat karna ini pelayanan baru semenjak COVID merajarela, jadi masyarakat bisa lebih belajar juga untuk mengikuti perkembangan teknologi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“yang Di desa kami ini masih ada beberapa masyarakat yang tidak melakukan secara online dikarenakan masih belum paham dalam cara pemakaiannya meskipun sudah dibantu dan sudah diberi cara pemakainya dan juga masih ada yang belum bisa menggunakan handphone android.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Dari aturan aturan atau pemberlakuan secara daring untuk mengurangi masa pandemi ini adalah Godigi, godigi ini adalah salah satu dari sekian banyak pelayanan publik secara daring.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Godigi ini adalah salah satu motivasi kami untuk terus menerus belajar masalah perkembangan zaman, dengan adanya godigi ini dari sebelum saya tidak tau menau tentang aplikasi dan cara pemakaiannya sekarang saya menjadi tau” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor motivasi dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan motivasi. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya motifasi perkembangan teknologi. Hal ini memotifasi masyarakat untuk belajar dan beradaptasi. Perkembangan pelayanan secara digital meningkatkan kepuasan anggota masyarakat dengan adanya hal ini menggambarkan pemerintah peduli dengan kebutuhan masyarakat.

5. Evaluasi kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan pelaksanaan tahun 2022 ini GODIGI ini sudah banyak diterima oleh masyarakat datanya juga sudah ada. Kemudian masyarakat punya pilihan mau dilayani langsung di Capil, kecamatan, desa/online juga bisa. Pilihan yang mudah melalui GODIGI ini karna kan masih belum akrab dengan masyarakat soal teknologi yang sekarang. Ya kedepannya kita harapkan yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi kemajuan masyarakat

yg mungkin semua pelayanan bisa seperti itu nantinya Dan tidak menunda-nunda pekerjaan yang dilakukan.....”

“...Sudah ada sosialisasi sudah kami sampaikan melalui website kemudian Instagram kemudian kalau ada pertemuan dengan camat, perangkat desa, banner yg dipasang. Tapi masih ada yg belum terjamah karena luasnya wilayah yg belum terjamah sosialisasi tapi akan dilaksanakan seterusnya dg pelaksanaan program sosialisasi.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Dari yang saya lihat selama perjalannya program inovasi GODIGI ini sebagian masyarakat sudah dapat menerima pelayanan online ini dan sebagian lagi ada juga masyarakat yang sedikit sulit menerima pelayanan online ini yang kemungkinan ada kesusahan update dalam perkembangan teknologi, maklum ya tidak semua masyarakat dapat mengikuti perkembangan teknologi ini. Tetapi masyarakat dapat memilih pelayanan sesuai dengan minatnya mau via online atau langsung datang ke kantor....”

“....untuk sosialisasi kami sudah laksanakan di beberapa pertemuan dan kesempatan bersama pegawai-pegawai selain itu kami juga menyebarkan informasi melalui sosial media juga karna yaa gak sedikit dari masyarakat memiliki akses sosial media.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya mungkin salah satu dari pengguna layanan GODIGI ini, karna pada tahun 2021 kemarin saya memperbarui administrasi kependudukan saya dan menurut saya aplikasi cukup membantu dan mempermudah juga tidak mengganggu aktifitas saya yang lainnya. Untuk informasi saya mendapatkan informasi pelayanan online/aplikasi GODIGI ini dari teman saya yang juga pernah dan lebih dahulu menggunakan pelayanan ini.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Bagi saya pelayanan ini sudah cukup membantu tetapi saya lebih suka pelayanan offline karna untuk mengakses aplikasi tersebut di daerah saya terhambat signal internet. Jadi saya lebih suka pelayanan online juga bisa berinteraksi langsung dengan pegawai-pegawai yang melayani saya seperti itu. Untuk informasi aplikasi tersebut saya sudah dengar sekitar 1 tahun yang lalu dari teman saya yang pernah menggunakan aplikasi tersebut.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Yaa bagaimana ya, saya adalah orang awam yang gak tau teknologi, jadi saya gak mau ribet saya lebih suka datang ke akntornya langsung untuk menyelesaikan administrasi kependudukan saya. Saya juga baru tau program ini ya dari sampean ini saya dak tau apa-apa soal aplikasi-aplikasi online online ini” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor evaluasi kerja dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan evaluasi kerja. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya evaluasi kerja. Evaluasi kerja akan meningkatkan kepuasan anggota masyarakat. Seperti kegiatan sosialisasi, tapi tidak dapat mencakup seluruh masyarakat. Sehingga di sebarakan melalui website dan media sosial. Selain itu jika masih ada masyarakat yang tidak bisa menggunakan aplikasi, masih dilayani secara offline.

6. Pengawasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kita setiap hari ada dashboard kita bisa tahu berapa orang yang memanfaatkan layanan ini dan kita juga melihat apa bila ada layanan yang mencurigakan kami akan segera tindak lanjut karena setiap hari kita pantau layanan ini tapi layanan ini kita sebenarnya lebih fokuskan kepada layanan yang sifatnya dokumen kependudukan yang dicetak di kertas putih sehingga masyarakat benar benar bisa mendapatkan dokumen itu dari rumah tidak perlu lagi ke Disdukcapil untuk KTP,KIA ya itu memang menggunakan belangko khusus dan langsung datang ke Disdukcapil. Salah satu kendalanya yaitu terjadinya penumpukan cetakan KTP KIA yang di diambil oleh masyarakat karya tidak datang tepat waktu. Seharusnya masyarakat disiplin..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“pegawai untuk pengontrol berjalannya pelayanan GODIGI atau Offline di kantor kami sudah ada dashboard dan kami mencetaknya di kertas putih untuk memantau apabila ada kecurigaan jadi kami bisa tindak lanjuti. untuk pelayanan GODIGI ini dokumennya bersifat file jadi masyarakat dapat mencetaknya dirumah kecuali Ktp dan KIA namun kendalanya untuk KYP/KIA masyarakat tidak bisa mengambil hasil cetakannya tepat dengan jadwal sehingga jadi penumpukan cetakan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap ada permasalahan pada aplikasi ataupun pembobolan pada aplikasi pastinya sudah dipantau oleh pihak pegawai karna memang jika ada aplikasi seperti ini banyak pembobolan pembobolan yang terjadi dan rentan juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Karna saya tidak seberapa tau tentang aplikasi aplikasi seperti ini pastinya dari pegawai pegawai yang ada disana sudah tau bagaimana caranya dalam mengatasi masalah aplikasi aplikasi seperti ini..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Saya yakin setiap harinya aplikasi ini dipantau terus menerus seperti halnya berapa orang yang memanfaatkan aplikasi ini, setiap ada masalah selalu diperbaiki karena semua ini berhubungan dengan pelayanan masyarakat dimana pelayanan ini harus mengutamakan kenyamanan dan keamanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor pengawasan dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan pengawasan. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya pengawasan untuk pengontrol berjalannya pelayanan GODIGI maupun Offline di kantor sudah ada dashboard dan akan ditelaah jika ada kecurigaan akan ditindak lanjuti. Sehingga masyarakat merasa puas dengan proses pelayanan dan keamanan pelayanan.

7. Lingkungan tempat kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Kami berupaya Memberikan bimtek atau bimbingan teknis kepada petugas kita kemudian melengkapi sarana dan prasarana nya dan juga sudah menyampaikan sosialisasi kepada masyarakat melalui banner pertemuan dan melalui website dan Instagram dll..” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“petugas diberikan pembekalan seperti bimtek, kemudian melengkapi kebutuhan sarana dan prasaran, dan menyebarkan atau menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui sosialisasi, media sosial, baner dan lainnya yang dapat di jangkau oleh masyarakat dan diterima oleh masyarakat.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“menurut saya disduk capil untuk mencapai segala tujuannya itu pasti sudah di susun beberapa hal-hal agar sesuai dengan apa yg di harapkan, dan saya mendukung sesuatu hal yg baik bagi masyarakat yg di lakukan oleh pemerintah..” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk memenuhi sasaran da tujuan pemerintah dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat pasti sudah di pikirkan dengan baik dan masyarakat bisa menerimanya dengan mudah, karna program ini juga kepentingan masyarakat juga ya kan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sasarannya dari program itu kan masyarakat dan tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mempelancar pelayanan.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan dari wawancara diatas, dapat dikaitkan faktor lingkungan tempat kerja dengan indikator kepuasan anggota. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pelayanan dengan indikator kepuasan anggota berkaitan dengan lingkungan tempat kerja. Proses layanan pada aplikasi diselenggarakan adanya dukungan lingkungan tempat kerja. Kepuasan anggota masyarakat didasari pemberi informasi atau sosialisasi telah melakukan bimtek sehingga informasi sesuai dengan sasaran. Selain itu masyarakat akan puas pada pelayanan digital karena ada dukungan sarana prasarana dilingkungan kerja aparatur yang dapat mengatasi seluruh kebutuhan dokumen masyarakat.

8. Perlengkapan dan fasilitas

Suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Narulita, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana untuk pertama adalah jaringan internet yang mungkin peralatan komputer yg sudah dilengkapi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sudah menjadi ketentuan online sudah ada dasar hukumnya yaitu Kemendagri no7 th 19 ttg pelayanan administrasi pendidikan secara daring. Peralatan dan dasar hukumnya sudah ada sebagai persyaratan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk pelaksanaan program GODIGI ini pasti membutuhkan peralatan komputer dan jaringan internet sebagai pendukung penuh kebutuhan pelayanan online ini sebagai bentuk dasar pendukung hukum persyaratan pelayanan.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“untuk bentuk sarana dan prasarana dalam pelayanan online ini yaa tidak jauh pasti peralatan komputer jaringan internet juga pasti sangat dibutuhkan untuk mengakses aplikasi GODIGI ini.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Budi, selaku pegawai, beliau mengatakan bahwa:

“sarat dasar pelayanan online GODIGI ini yaaa pastinya komputer sama jaringan internet dan itu sudah di penuhi dan disediakan kebutuhan pelayanan online ini oleh kantor dan kami tinggal melaksanakannya sesuai dengan dasar persyaratan hukum pelayanan secara daring.” (wawancara, 02 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Ahmad, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“yang saya lihat dari pelayanan GODIGI ini untuk bentuk persediaan sarana menurut saya kantor pasti sudah mempersiapkan kebutuhannya untuk dapat bisa melayani masyarakat dengan cepat dan tepat secara online.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Sulaiman, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“diakantor capil ini untuk sarana dan prasarana nya sudah cukup mendukung dan mungkin sudah memenuhi kebutuhan

kantor juga baik pelayanan secara online atau offline juga..”
(wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“sarana dan prasana di kantor disdukcapil sudah cukup memadai dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pegawai dan masyarakat” (wawancara, 05 Juni 2021)

Hasil wawancara selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti dengan Tatik, selaku Masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“kebutuhan yang disediakan oleh kantor kepada pegawai dan masyarakat dalam melayani menurut saya sudah cukup memenuhi kebutuhan dan memadai juga baik secara pelayanan online dan pelayanan offline juga.” (wawancara, 05 Juni 2021)

Dapat disimpulkan bahwa Kelengkapan sarana dan prasarana dalam ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tergolong memuaskan. Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap,

C. Analisis dan Interpretasi Data

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

a. Pencapaian Tujuan

Program GODIGI merupakan sebuah program yang dibuat untuk menjawab sebuah persoalan terkait keberkasan dokumen kependudukan secara Online seperti pembuatan dokumen kependudukan Kartu Keluarga, KTP, Akta Kelahiran/Kematian yang didukung oleh pemerintah Kabupaten Probolinggo dalam program GODIGI ini yang dijalankan selama Masa Pandemi Covid 19. Mengenai efektifitas program GODIGI ini di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo terdapat beberapa factor-faktor yang mempengaruhi tujuan-tujuan dalam program GODIGI ini.

Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu, sasaran yang merupakan target kongkrit, dan dasar hukum. Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Program GODIGI merupakan aplikasi online yang dapat mempermudah masyarakat untuk melayani pemberkasan dokumen karena dengan adanya program tersebut masyarakat tidak perlu mengantri sampai 5 jam cukup tunggu dirumah dan berkas yang diajukan ketika selesai akan diantarkan oleh pegawai capil.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan dalam sektor

administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang paling banyak permintaannya. Adapun jenis-jenis layanan administrasi kependudukan yaitu :

- a. Kartu Keluarga
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- c. Surat Keterangan Kelahiran
- d. Surat Keterangan Kematian
- e. Akta Kelahiran
- f. Akta kematian
- g. Akta perkawinan
- h. Akta Perceraian
- i. Akta Kematian
- j. Akta Pengakuan dan Pengesahan anak
- k. Akta Ganti Nama

Waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) selama 10 menit apabila system peralatan yang digunakan tidak mengalami kerusakan selama pembuatan Kartu Keluarga (KK). Waktu pelayanan Senin – Jumat : pukul 08.00 – 16.00 WIB

b. Tersedianya Sumber Daya

Sumber daya yang ada ini meliputi sumber daya aparatur (jumlah pegawai yang ada di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo) maupaun sumber daya yang berupa sarana dan prasarana yang tersedia

di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dalam penyediaan program GODIGI.

Pihak pemerintah melakukan pertemuan dengan perwakilan masyarakat perkelurahan atau per desa untuk menginformasikan program GODIGI supaya masyarakat lebih mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan ketika membuat Akte/KK/KTP secara online. proses/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja sudah memuaskan lebih mendominasi yaitu 58%. Prosedur/alur pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga tidak rumit sehingga mempermudah masyarakat untuk mengurus atau membuat Kartu Keluarga. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembuatan Kartu Keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Probolinggo memiliki prosedur yang sederhana. prosedur pembuatan kartu keluarga memuaskan sangat dominan yaitu 59%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo memiliki prosedur yang sederhana.

c. Proses Internal

Kekutan internal Tersedianya sistem dan prosedur kerja yang baku dalam pengelolaan sumber daya aparatur; Tersedianya pengelola sumber daya aparatur yang memadai ; Tersedianya sumber daya aparatur yang

dikelola; Tersedianya uraian tugas yang jelas pada masing masing fungsi; Hasil-hasil pengelolaan sumber daya aparatur yang selama ini telah dilaksanakan.

Kelemahan dalam proses internal yaitu Belum tersedianya analisa Jabatan sebagai dasar perencanaan Manajemen SDM, Belum optimalnya pemberdayaan alumni diklat pada asing masing unit kerja, Kurangnya pemahaman proses manajemen pengembangan SDM diindikasikan masih lemahnya koordinasi, Belum tersedianya sarana dan prasarana SIMPEG yang memadai sebagai pendukung pengelolaan SDM aparatur, Kurang tersedianya sarana dan prasarana diklat yang memadai, Masih terdapatnya pelanggaran disiplin PNS.

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. 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).

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan program GODIGI membuat hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai. Kejelasan strategi pencapaian tujuan Program GODIGI, telah diketahui bahwa strategi yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang sesuai, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi dalam pelaksanaan program GODIGI adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya. Penyusunan program GODIGI yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para

pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

d. Kepuasan Anggota

Dalam Program GODIGI pegawai melakukan survei 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai program tersebut. Dengan adanya survei pegawai capil akan mengetahui apa saja yang harus diperbarui dalam program tersebut. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja juga merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mengukur efektivitas. Adapun yang menjadi indikator terhadap semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja adalah :

- a) Kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan)
- b) Penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan

- c) Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat
- d) Sikap petugas
- e) Kepedulian yang ditunjukkan petugas

Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat kerjasama antar pegawai (pimpinan dan bawahan) dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong memuaskan dengan persentase 53%. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang terjalin antar pegawai (pimpinan dan bawahan) terjalin dengan baik penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tergolong memuaskan dengan persentase 47%. Sehingga dapat diasumsikan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh petugas terkait pembuatan Kartu Keluarga adalah baik karena informasi yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. petugas telah menunjukkan sikap disiplin dalam melayani masyarakat dengan persentase 42%.

Dari pengamatan penulis terkadang pegawai yang bertugas memang sudah disiplin dalam menjalankan tugas. Masuk tepat waktu dan pulang tepat waktu. Akan tetapi disiplin tidak hanya sebatas itu saja, tetapi disiplin menyangkut ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, ketentraman, keteraturan dan ketertiban. Yang menjadi kendala adalah

para pegawai masih cenderung memiliki kebiasaan bercerita dengan rekan kerja dalam menjalankan tugas. Sehingga suasana menjadi gaduh (ribut) dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengunjung.

2. Faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GoDiGi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

a. Waktu

Pengertian Jam Kerja merupakan bagian dari empat faktor organisasi yang merupakan sumber potensial dari stres para karyawan di tempat kerja (Robbins,2006:796). Davis dan Newstrom (dalam Imatama,2006:4) menyatakan adanya beberapa karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang mengandung stres kerja yang salah satunya adalah terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Jam kerja “normal” umumnya diartikan hari kerja dengan jam tersisa untuk rekreasi dan istirahat. Istirahat adalah kegiatan malam hari, sedangkan bekerja adalah aktivitas siang hari. Hal ini berkaitan dengan mereka yang bekerja dengan jadwal yang tidak biasa, baik pada shift kerja atau dengan jam yang diperpanjang hingga melampaui siang, bekerja pada malam hari, serta bekerja disaat pola tidur (Harrington, 2001). Jam kerja adalah waktu yang ditentukan untuk melakukan pekerjaan. Harrington (2001) juga menyatakan bahwa lamanya jam kerja berlebih dapat meningkatkan human error atau kesalahan kerja karena kelelahan yang meningkat dan jam tidur yang berkurang. Hal tersebut juga

didukung oleh penelitian Berger, et.al (2006) dalam Maurits dan Widodo (2008) yang menyatakan bahwa tambahan durasi pada suatu shift kerja, akan meningkatkan tingkat kesalahan. Lima kali tambahan durasi shift per bulan akan meningkatkan kelelahan 300% dan berakibat fatal.

Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor / perusahaan yang dibebankan kepadanya, kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu , pihak atasan seringkali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas . Akibatnya karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai yang ditetapkan atasan. Waktu kerja merupakan bagian dari empat faktor organisasi yang merupakan sumber potensial dari stres para karyawan di tempat kerja (Robbins,2006:796).

Davis dan Newstrom (dalam Imatama,2006:4) menyatakan adanya beberapa karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang mengandung stres kerja yang salah satunya adalah terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor / perusahaan yang dibebankan kepadanya, kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu , pihak atasan seringkali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas .

Akibatnya karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai yang ditetapkan atasan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dapat menyelesaikan sebuah kartu keluarga hanya dalam satu hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan penerbitan kartu keluarga tersebut, misalnya terjadi gangguan jaringan internet atau kerusakan pada perangkat penunjang layanan. Sehingga masyarakat belum puas dengan waktu penyelesaian penerbitan kartu keluarga dikarenakan tidak adanya kepastian waktu penyelesaian

Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan (bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain-lain belum memuaskan lebih mendominasi. Sehingga dapat diasumsikan bahwa keakuratan penerbitan kartu keluarga belum memuaskan. Hal ini disebabkan karena masih ditemukan sejumlah kesalahan pengetikan baik itu yang disebabkan oleh operator dalam menginput data misalnya pengetikan nama, tanggal lahir, tempat lahir, dan sebagainya maupun kesalahan yang disebabkan oleh pemohon itu sendiri. Oleh karena itu ketelitian seorang petugas sangat penting karena jika terjadi kesalahan, masyarakatlah yang akan dirugikan, butuh waktu untuk memperbaikinya. Selain itu juga jika terjadi kesalahan dalam penerbitan kartu keluarga akan mengurangi rasa percaya masyarakat terhadap penyedia layanan.

kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja tergolong memuaskan. Hal ini disebabkan karena terjadinya gangguan jaringan internet, kurangnya blanko yang diperlukan dalam pembuatan Kartu Keluarga, kepala dinas sedang tidak berada di tempat atau kendala lainnya. Sehingga menyebabkan terlambatnya waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga, yang seharusnya dapat selesai selama 10 menit apabila sistem peralatan yang digunakan tidak mengalami kerusakan selama pembuatan Kartu Keluarga.

b. Tugas

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Pemerintah daerah/kota mendapatkan kewenangan tentang urusan kependudukan. Kewenangan kependudukan lebih lanjut diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan memegang peran penting dalam menentukan kebijakan, perencanaan, dan evaluasi hasil pembangunan baik bagi pemerintah, swasta dan masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa data

penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan tersimpan dalam database kependudukan dapat dimanfaatkan untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintah dan pembangunan. Secara garis besar aplikasi SIAK yang dikembangkan oleh pemerintah pusat meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, buku laporan serta statistik vital dan laporan. Pengembangan aplikasi pendaftaran penduduk ini berfungsi untuk perekaman data dan pelayanan penerbitan KK, KTP, Biodata dan Pindah Datang (KK dan KTP sesuai alamat baru), baik untuk WNI/WNA izin tinggal tetap.

Kota Probolinggo sebagai salah satu kabupaten/kota di Indonesia yang melaksanakan program berbasis online atau secara daring telah masuk sebagai daerah rintisan Sistem Administrasi Kependudukan (SAK) pada tahun 2020 yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara resmi mulai membagikan informasi program GODIGI kepada masyarakat pada tahun 2020 secara menyeluruh. Pelaksanaan penerapan GODIGI di Kabupaten Probolinggo dari tahun 2020 hingga tahun 2022 telah menerapkan pola pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu seiring dengan terbentuknya kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo melalui penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas

Dan Fungsi Serta Tata Kerja Secretariat Daerah Dan Staf Ahli Kabupaten Probolinggo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sesuai nomenklaturnya bertugas melayani administrasi kependudukan dan dokumen catatan sipil sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

c. Produktifitas

Produktivitas berasal dari kata “produktif” artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Arti produktivitas sebenarnya dapat mengandung arti keinginan dan usaha dari setiap manusia (individu atau kelompok) untuk selalu meningkatkan mutu kehidupannya dan penghidupannya. Produktivitas sering pula dikaitkan dengan cara dan sistem yang efisien, sehingga proses produksi berlangsung tepat waktu dan dengan demikian tidak diperlukan kerja lembur dengan segala implikasinya, terutama implikasi biaya. Dan kiranya jelas bahwa yang merupakan hal yang logis dan tepat apabila peningkatan produktivitas dijadikan salah satu sasaran jangka panjang perusahaan dalam rangka pelaksanaan strateginya. Berikut ini akan disajikan hasil laporan dan analisis mengenai kinerja aparatur Disdukcapil yang dilihat dari indikator produktivitas. Adapun yang menjadi ukuran dari produktivitas adalah: Sumber daya manusia yang

profesional dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang tersedia, dan kesesuaian bagian kerja sehari-hari sesuai dengan bidang tugas. Produktivitas adalah untuk mengukur sejauh mana tingkat pencapaian hasil yang telah ditetapkan, tidak hanya mengukur tingkat efisiensi saja, tetapi juga efektivitas pelayanan.

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Berdasarkan hasil bahwa sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo masih kekurangan para tenaga ahli hal ini disebabkan karena Disdukcapil Kabupaten Probolinggo adalah dinas yang baru memisahkan diri dari Dinas kependudukan dan tenaga kerja yang sekarang sudah terpisah. Walaupun demikian tidak menjadi hambatan aparatur untuk menjadi produktif, salah satunya dengan mengadakan program pembuatan akta kelahiran jemput bola dimana para aparatur Disdukcapil mendatangi masyarakat agar masyarakat bisa membuat akta kelahiran lebih mudah sehingga tidak perlu mendatangi Dinas. Pelayanan tersebut menunjukkan antusias masyarakat terhadap program jemput bola karena tidak perlu cape dan tidak perlu mengeluarkan biaya ongkos daripada harus pergi ke Disdukcapil. Aparat dalam pelayanan yang optimal kepada masyarakat dituntut untuk melakukan jemput bola atau terjun langsung ke tengah-tengah masyarakat.

Hal ini diperlukan juga disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan juga dengan efektivitas kerja. Kredibilitas aparatpun

akan dinilai positif oleh masyarakat apabila aparat dapat memberikan kesan yang baik kepada mereka. Peningkatan Sumber Daya Manusia adalah suatu keniscayaan yang harus dilakukan. Hal ini dikarenakan dengan penambahan jumlah aparatur dan pelayanan jemput bola, maka akan ada perubahan yang sangat berarti dari masing-masing individu tersebut. Aparat berusaha untuk meningkatkan kualitas kerjanya, maka dengan sendirinya kinerja keseluruhan di Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan jauh lebih baik. Berdasarkan laporan sebagian aparat menyebutkan bahwa kuantitas SDM yang ada, kurang dari cukup. Hal ini didasarkan pada jumlah PNS yang ada sudah dapat menjalankan berbagai tugas yang telah ditetapkan sebelumnya ditambah pula dengan satu orang tenaga kontrak yang dapat membantu pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Sedangkan dalam waktu pelayanan masih kurang, hal ini didasarkan jumlah PNS yang kurang dan pelapor semakin banyak karena pelayanan ini tidak dikenakan biaya.

Kasus tersebut membuat aparatur kewalahan dan masih banyak pekerjaan yang tidak tuntas dikerjakan dikarenakan kurangnya tenaga ahli dibidangnya yang menyebabkan lamanya waktu dalam pembuatan akta kelahiran.

d. Motivasi

Mendorong pegawai melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang di hasilkan

Berikut beberapa definisi motivasi , konsep motivasi dan alat ukur telah di definisikan dengan berbagai cara yang berbeda. Sutrisno (2013:109) mengemukakan motivasi adalah ”faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu,motivasi sering kali di artikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang”.

Mangkunegara (2012:61) motivasi adalah kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Menurut Hasibuan (2011:141) mengemukakan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilannya untuk mewujudkan tujuan instansi.

Motivasi Kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang, besar kecilnya pengaruh motivasi kerja pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan.Jadi berdasarkan pengertian motivasi di atas dapat di simpulkan bahwa motivasi adalah dorongan dari diri seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan sesuatu yang menjadi tujuan nya.

Motivasi kerja memiliki beberapa tujuan dalam pelaksanaannya, dimana tujuan motivasi menggambarkan suatu individu yang efektif dan efisien yaitu :

- a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
- b) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- c) Mempertahankan kesetabilan karyawan perusahaan.
- d) Meningkatkan kedisiplinan karyawan.
- e) Mengefektifkan pengadaan karyawan.
- f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
- g) Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi karyawan.
- h) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
- i) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.
- j) Meningkatkan efesiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Motivasi bagi manusia adalah Sebagai energi atau penggerak bagi manusia, Sebagai pemilihan alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan, Sebagai pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas. Motivasi kerja karyawan di pengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan aktualisasi diri.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengukur tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru bisa dilakukan jika suatu kebijakan berjalan cukup waktu. Karena jika evaluasi dilakukan terlalu dini, maka

outcome dan dampak kebijakan belum tampak. Evaluasi merupakan suatu tahapan yang penting karena suatu program membutuhkan input serta melihat bagaimana program tersebut berjalan. Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya (Widoyoko, 2012:6).

Program GODIGI dikeluarkan oleh pemerintah untuk mempermudah pelayanan kependudukan dimasa pandemi ini. Evaluasi program GODIGI dilakukan setiap hari untuk mengetahui apa saja kekurangan ataupun kelebihan dalam program tersebut ditakutkan adanya perbajakan program tersebut. Evaluasi dalam program GODIGI sangat diperlukan karena untuk mengetahui apakah program tersebut sudah berjalan sesuai rencana atau belum. Pelayanan GODIGI pada masa sekarang sudah bisa dilakukan dirumah atau secara online.

f. Pengawas

Menurut Fahmi dalam Erlis Milta dkk (2015, p.653) pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk

membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan.

Hasil pengawasan ini harus dapat menunjukkan sampai di mana terdapat kecocokan dan ketidakcocokan dan menemukan penyebab ketidakcocokan yang muncul. Dalam konteks membangun manajemen pemerintahan publik yang bercirikan *good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik), pengawasan merupakan aspek penting untuk menjaga fungsi pemerintahan berjalan sebagaimana mestinya. Dalam konteks ini, pengawasan menjadi sama pentingnya dengan penerapan *good governance* itu sendiri.

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas publik, pengawasan merupakan salah satu cara untuk membangun dan menjaga legitimasi warga masyarakat terhadap kinerja pemerintahan dengan menciptakan suatu sistem pengawasan yang efektif, baik pengawasan intern (*internal control*) maupun pengawasan ekstern (*external control*). Di samping mendorong adanya pengawasan masyarakat (*social control*).

Sasaran pengawasan adalah temuan yang menyatakan terjadinya penyimpangan atas rencana atau target. Sementara itu, tindakan yang dapat dilakukan adalah:

- a. mengarahkan atau merekomendasikan perbaikan;
- b. menyarankan agar ditekan adanya pemborosan;
- c. mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.

Selama berjalannya program GODIGI pegawai capil melakukan pengawasan dalam program tersebut untuk mengetahui bagaimana keamanan data masyarakat yang melakukan pembuatan KK/Akte/KTP secara online, karena data dengan secara online rawan sekali untuk dibobol oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Pegawai juga melakukan pengawasan dalam program offline juga ditakutkan ada masyarakat yang masih bingung atau belum faham dalam membuat Akte/KK/KTP. Dengan adanya pengawasan pegawai mengetahui program tersebut setiap harinya apakah ada masalah atau tidak.

g. Lingkungan

Dengan adanya aplikasi ini warga tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan, namun bisa langsung diakses secara online melalui website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Selain itu, aplikasi ini mampu mengurangi antrian pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Program GODIGI merupakan terobosan untuk pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dalam bentuk aplikasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pelaksana yang memiliki tugas untuk mencatat seluruh peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk memiliki peranan penting dalam perkembangan penduduk di Kabupaten Probolinggo. Selain itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan. Adapun yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, beberapa hal penting yang perlu dilakukan yakni koordinasi penyelenggara, pengaturan teknis penyelenggara, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat, serta penyajian data kependudukan. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo dalam rangka mewujudkan administrasi kependudukan, yakni menyelenggarakan kegiatan sosialisasi tertib

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk aplikasi GODIGI yang menjadi inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Transparansi adalah keterbukaan pelayanan proses penyelenggaraan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Probolinggo pada Pelayanan administrasi kependudukan, Peraturan dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan. Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi di dalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari sukses dan tidaknya pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu pelayanan GODIGI. Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan. Ketransparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan secara memadai dan terinci.

Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apakah sudah sesuai dengan undang-undang. Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan administrasi dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat, harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan dan komplain yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat.

Akuntabilitas sangat berkaitan dengan kinerja pelayanan, kinerja pelayanan menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi digunakan secara efektif. Akuntabilitas menunjukkan ketaatan aparatur yang menangani pelayanan kepada peraturan, prosedur, yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dan pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasinal pelayanan dan menerapkan efesien dan efektivitas terhadap pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan menunjukkan tingkat ketaatan aparatur Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam

pembuatan keputusan. Dalam pelayanan administrasi aparatur harus mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan secara transparan penting untuk dilaksanakan. Dari hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwa kinerja pelayanan GODIGI sudah berjalan dengan baik, dan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung sudah bekerja dengan baik dengan membuat inovasi pelayanan berbasis online GODIGI yang dapat memudahkan masyarakat pendatang untuk membuat surat keterangan tinggal sementara. Peneliti melakukan wawancara terkait kinerja aparatur dalam melayani masyarakat terkait pelayanan administrasi yaitu Seksi Kependudukan.

Mengenai kinerja pelayanan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dan dilihat adanya inovasi pelayanan yang di buat oleh aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa kinerja aparatur sudah maksimal. Kinerja dalam pelayanan publik menjadikan suatu konsep yang dimaknai sebagai proses dimana masyarakat berinteraksi dengan kinerja aparatur. Kinerja pelayanan menjadikan hal yang penting dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya, memberikan kontribusi besar pada kinerja pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Probolinggo yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kinerja tanpa adanya

aparatur yang mencukupi, maka pemberian layanan tidak akan berjalan maksimal dan masyarakat tidak akan mendapatkan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparatur.

h. Perlengkapan

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat, adapun yang menjadi indikator sarana dan prasarana adalah :

- a) Kondisi ruang pelayanan
- b) Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan
- c) Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi
- d) Lokasi kantor

Kenyamanan/kondisi ruang pelayanan sudah memuaskan dengan persentase 70%. Akan tetapi sebagian dari responden

beranggapan bahwa kondisi ruang pelayanan masih dalam perbaikan, seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang hendak menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukannya tidak sebanding dengan luas ruang pelayanan yang disediakan. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Kelengkapan sarana dan prasarana dalam ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tergolong memuaskan. Secara garis besar ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, adanya papan informasi tentang persyaratan pembuatan akta dan sebagainya. Akan tetapi tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya keterangan pada masing – masing loket ketika masyarakat hendak melakukan layanan serta perlu adanya pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat.

Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu Program GODIGI. Dengan adanya informasi layanan yang jelas akan mempermudah masyarakat untuk mengurus kebutuhannya. Pelayanan yang terjadi pun akan berjalan dengan lancar karena masyarakat sudah tahu hal apa saja yang harus mereka siapkan dan kemana membawa/mengurus dokumen yang mereka butuhkan.

