

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang terjadi diberbagai belahan dunia semakin membantu kegiatan manusia diberbagai bidang kehidupan. Teknologi mempermudah pekerjaan manusia dibandingkan dengan sebelumnya. dunia saat ini seakan-akan tanpa batas, serta jarak tidak lagi sebagai penghalang bagi setiapindividu pada memperoleh berita. informasi sekarang tersebar luas dalam internet serta dapat menggunakannya dengan mudah dan dapat diakses oleh siapapun. Kemudahan dalam melakukan pelayanan administrasi juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan administrasi saat ini.. Bukan hanya bagi tiap-tiap individu tetapi juga kemudahan bagi organisasi baik bisnis maupun negara. berbagai macam *software* diciptakan untuk mempermudah kerjasuatu organisasi dalam memberikan pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini sudah sangat pesat dan bahkan manusia dapat mengakses suatu informasi melalui sebuah alat yang canggih disertai dengan internet yang begitu cepat. Dengan hal itu manusia hanya perlu alat tersebut yang biasa kita panggil dengan sebutan *gadget*. *Gadget* adalah sebuah alat perantara untuk mempermudah manusia membantu pekerjaannya meskipun jauh dari tempat kejadian.

Didalam *Gadget* sudah dilengkapi dengan aplikasi dengan fitur yang lengkap yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna mulai dari *searching, games, chatting*, dan lain sebagainya. Salah satu contoh penggunaan gadget adalah untuk keperluan dalam bidang pelayanan publik.

Berbicara tentang sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pengolahan data serta informasi-informasi dari pemerintahan sebagai organisasi publik. Pemerintah sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab memenuhi kepentingan masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Perubahan yang dilakukan oleh pemerintah guna meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat, salah satunya adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi dalam aktivitas pekerjaannya. Indonesia sebagai negara yang ikut terpengaruh perkembangan teknologi dunia, melakukan perubahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam organisasi birokrasi.

Salah satu penerapan teknologi informasi yg dilakukan oleh instansi pemerintah ialah sistem informasi dalam pengelolaan data kependudukan. Perlu diketahui bahwa pengelolaan data kependudukan merupakan salah satu kegiatan dalam administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan pada pemerintah daerah dilaksanakan mulai dari tingkat desa/kelurahan sampai dinas. Kemudahan dan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan pelayanan yang ideal bagi masyarakat. Guna mewujudkan pelayanan yang diharapkan, maka instansi pemerintah berusaha untuk mereformasi pelayanan publik. Salah satu caranya dengan memasukkan teknologi informasi ke dalam

ranah administrasi pemerintahan dengan tujuan adanya peningkatan efisiensi serta efektivitas dalam layanan pemerintahan.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menciptakan sebuah inovasi berupa aplikasi yaitu aplikasi View Probolinggo, yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi administrasi Kependudukan. Yang tertera pada Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 200 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi VIEW Probolinggo. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan. Jika kenyataan lebih besar dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tidak bermutu, dan jika kenyataan sama dengan harapan maka layanan disebut baik dan memuaskan Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud. Tujuan dari dibentuknya SPBE dalam Peraturan Presiden

Nomor 95 Tahun 2018 ini juga sejalan dengan tujuan dari dibentuknya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dimana terdapat delapan area perubahan yang mewakili setiap program perubahan. Salah satu yang berkaitan dengan SPBE adalah Penataan Tatalaksana. Dalam penataan Tatalaksana, penerapan SPBE diharapkan dapat meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses manajemen pemerintah. Tidak hanya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, namun juga tata kelola internal didalam pemerintahan, agar efektif, efisien, dan kinerja pemerintahan meningkat.

Aplikasi Pelayanan Administrasi juga dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Bogor dengan meluncurkan aplikasi yang bernama SIAP-SMART. Aplikasi ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang memprioritaskan pelayanan perizinan pada Departemen PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Bogor. Aplikasi SIAP-SMART adalah aplikasi perizinan Pemerintah Kota Bogor yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan kemudahan dalam memproses pelayanan terutama pelayanan perizinan. Aplikasi ini dikembangkan pada tanggal 22 Juli 2019, yang telah digunakan oleh 1000 lebih pengguna *gadget*. Kelebihan pada aplikasi SIAP-SMART ini yang pasti lebih mempermudah masyarakat dalam mengurus surat perizinan tanpa harus datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga

pelayanannya lebih efektif dan efisien. Meskipun demikian tidak dapat menutup kemungkinan terdapat kekurangan yang diterapkan melalui aplikasi ini, adapun kekurangannya adalah lemahnya tingkat responsif dari operator yang mengurus aplikasi tersebut. Contohnya ketika perintah pembayaran tidak ada notifikasi melalui *email* sehingga membuat pengguna layanan tidak merasa puas. Jika dibandingkan dengan aplikasi View Probolinggo dalam hal penyajian fitur pelayanan lebih lengkap dan rinci, sehingga bukan hanya mengurus perizinan saja akan tetapi aplikasi ini dapat memberikan berbagai layanan Informasi, Pengaduan serta layanan lainnya. (*Playstore: SIAP-SMART*)

Aplikasi pelayanan juga diterapkan di Pemerintah Daerah Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Aplikasi ini berasal dari aspirasi masyarakat melalui Rukun Tetangga (RT) dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini menyajikan fitur Kesehatan, Kependudukan dan lain sebagainya. Aplikasi ini diciptakan pada tanggal 22 maret 2021 yang telah digunakan oleh 10.000 pengguna. Kelebihan dari aplikasi ini mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan tanpa adanya pelayanan yang berbelit-belit dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya. Kekurangan pada aplikasi ini yaitu

kurang tanggap terhadap keluhan masyarakat warga Surabaya sehingga banyak warga yang mengeluh secara langsung maupun di media massa, misalkan pada pergantian pemimpin Kota Surabaya tingkat responsibilitas layanan aplikasi ini sangat rendah dapat dibuktikan dari beberapa komentar yang terdapat pada *Playstore*. Jika dibandingkan dengan aplikasi yang saya teliti, berdasarkan tingkat responsif dari kedua aplikasi tersebut, aplikasi View Probolinggo terbilang baik daripada aplikasi WargaKu Surabaya. (*Playstore: WargaKu Surabaya*)

Disalah satu daerah yang ada di Kota Probolinggo juga menerapkan pelayanan berbasis online yaitu aplikasi Demang DiMMas. Demang DiMMas adalah aplikasi pelayanan masyarakat dari hasil pengembangan melalui BPJS (Berkas Pelayanan Jalan Sendiri) di wilayah Kecamatan Kademangan. Aplikasi Demang DiMMas atau dikenal dengan Kademangan Digital merupakan hasil inovasi dari Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Aplikasi ini dikembangkan pada tanggal 7 September 2020 yang telah diunduh lebih dari 50 pengguna *Gadget*. Kelebihan dari aplikasi ini yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Program ini terinspirasi dari permasalahan seperti diantaranya keterbatasan sarana dan prasarana, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, ketidak pastian penyelesaian, pungli, calo, ketidak jelasan prosedur, dan ketidaknyamanan ruang pelayanan. Kekurangan pada aplikasi ini yaitu sering terjadi *TroubleI* jadi masyarakat tidak merasa puas dengan aplikasi yang disajikan. Contohnya ketika warga hendak melakukan akses atau *login*

dalam aplikasi pelayanan tersebut mengalami kendala. Padahal telah melakukan registrasi sesuai dengan data yang diminta. Jika dibandingkan dengan aplikasi View Probolinggo ini, aplikasi Demang DiMMas hanya memberikan pelayanan kepada warga Kecamatan Kademangan saja, berbeda dengan aplikasi View Probolinggo seluruh masyarakat Kota maupun Kabupaten Probolinggo dan sekitarnya dapat mengakses kepentingan mereka di aplikasi View Probolinggo ini karena fitur yang lengkap juga menjadi kelebihan utama dari aplikasi View Probolinggo. (*Playstore: Demang DiMMas*)

Aplikasi View Probolinggo sebagai media baru yang digunakan oleh Pemerintah Kota Probolinggo untuk membantu pelayanan kepada masyarakat Kota Probolinggo salah satunya pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari penggunaan aplikasi View Probolinggo, Pemerintah berharap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pencapaian tujuan Pelayanan Publik. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi. Terlebih lagi saat ini dengan budaya atau kebiasaan masyarakat modern yang sering menggunakan *gadget* dalam berbagai aktivitas dan sudah menjadi sebuah kebutuhan sehari-hari. (“*VIEW PROBOLINGGO*”, *LAYANAN DAN PENGADUAN DALAM SATU GENGAMAN – PPID KOTA PROBOLINGGO*, t.t.)

Kualitas Aplikasi View Probolinggo ini sangat sesuai dengan karakteristik yang dimiliki oleh institusi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo terhadap keberhasilannya menjalankan tugas dari program yang dibuat yakni, Aplikasi View Probolinggo. Hal yang terpenting dalam keberhasilan tercapainya suatu program yakni, mempunyai karakter yang teliti terhadap program yang ingin dibuat. Dalam pembuatan suatu program, tidak bisa langsung menerapkan dan menetapkannya, akan tetapi perlu uji coba terlebih dahulu, sehingga hasil yang diharapkan sudah maksimal mungkin. Setelah melakukan uji coba, maka perlunya kesiapsiagaan terhadap hambatan yang dialami oleh pihak pengelola maupun masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan program tersebut. (EFENDI, 2020)

Sehingga pelaksanaan dari program masih bias berjalan dengan baik. Hal yang terpenting juga, ketika terjadinya suatu permasalahan yang ada di pengelolaan program tersebut, maka harus terjun langsung kelapangan. Supaya bisa mengenali permasalahan yang terjadi pada program yang sudah dibuat. Ketika program sudah dijalankan, maka perlunya pengawasan terhadap pelaksanaan program tersebut, supaya bias berjalan dengan baik, yang mana Aplikasi View Probolinggo sudah dilakukan beberapa kali uji coba sampai akhirnya siap untuk digunakan. Pihak Dinas Komunikasi dan informatika juga berkomitmen akan selalu mengawasi perkembangan dari aplikasi ini. Agar Program Aplikasi View Probolinggo ini terus berjalan. (*“VIEW PROBOLINGGO”, LAYANAN DAN PENGADUAN DALAM SATU GENGAMAN – PPID KOTA PROBOLINGGO, t.t.*)



Sebelum diterapkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sistem pemerintah yang dijalankan di Kota Bogor sebelum menerapkan aplikasi SIAP-SMART, Sebelum diterapkannya sistem daring, proses perizinan memakan waktu lama terutama jika harus kembali mencari berkas-berkas seperti Sertifikat Perizinan yang jumlahnya sangat banyak. Serta masalah perizinan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini ialah mengenai ketidakjelasan prosedur layanan, demikian juga yang dialami pada tingkat Regional dan lokal yang saya ambil di daerah Surabaya dan Kecamatan Kademangan, dimana pelayanan yang dijalankan secara manual dan pelayanan yang diberikan tidak efisien serta prosedur yang diberikan tidak jelas. Maka dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 ini dapat membantu sistem Pemerintahan diberbagai wilayah supaya dapat mempermudah pelayanan publik dan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Jadi aplikasi ini tentu bisa memperpendek rantai layanan birokrasi tentang pengaduan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat. Sebab, fitur View Probolinggo bisa diunduh melalui *playstore*. Sehingga segala informasi Layanan Kependudukan dan Pencatan Sipil di Kota Probolinggo Sudah bisa diakses melalui aplikasi ini. Jadi masyarakat tidak perlu mengantri terlalu lama untuk melakukan pelayanan administrasi, karena dengan adanya aplikasi ini pelayanan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Probolinggo cukup efektif dan efisien serta sangat mudah untuk diakses. Jadi, semua masyarakat bisa melakukan kegiatan administrasi secara *online*, yang sesuai dengan peraturan

walikota Probolinggo Nomor 200 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi View Probolinggo.

**Gambar 1.1**

**Tampilan dari Aplikasi View Probolinggo.**



*Sumber : Aplikasi View Probolinggo*

Dalam penelitian terdahulu yang sama-sama melakukan penelitian terhadap kualitas aplikasi yang digunakan untuk melakukan segala macam kegiatan pelayanan administrasi juga dilakukan oleh Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fathuriza (2021) yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat dan pelaksana program

prioritas nasional dalam rangka memenuhi hak-hak penduduk agar memiliki dokumen kependudukan, Pemerintah Kabupaten Kendal melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik dengan membuat aplikasi Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di permudah melalui aplikasi yang di namakan “Pak Dalman” yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman. Program aplikasi Pak Dalman yang dimiliki Kabupaten Kendal ini baru dijalankan tahun 2019 dan dalam perencanaannya sudah direncanakan pada tahun 2018. Kelebihan dari aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA Akta kelahiran dan Akta kematian. Supaya nantinya masyarakat tidak lagi mengantri dan menunggu berjam-jam untuk mengajukannya tanpa harus datang ke Dispendukcapil dan waktu yang efektif dan juga menghambat biaya tanpa melalui calo. Kekurangan dari aplikasi ini yaitu jaringan aplikasi yang kadang terjadi trouble, dan jumlah pegawai yang terbatas. (Rahmawati & Fatchuriza, 2021)

Penelitian kedua dilakukan oleh Enitasari, R. & Hertati, D. (2019) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Inovasi pelayanan yang digagas oleh pemerintah Kecamatan Sukodono ini adalah Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang artinya berkas berjalan sendiri dan merupakan aplikasi berbasis *web base* yang memanfaatkan jaringan internet untuk memudahkan pelayanan yang

terintegrasi dengan 19 desa di Kecamatan Sukodono. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) didasarkan pada Perubahan Keputusan Camat Sukodono Nomor :188/65/438.7.10/2018 tentang Standar Operasi dan Prosedur (SOP) Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukodono. Kelebihannya aplikasi ini sudah sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) terkait sarana dan prasarana, ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan mutu yang dihasilkan. Minim sekali kekurangan yang diketahui dari aplikasi ini, hanya saja peningkatan inovasi pelayanan berupa aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang langsung perlu terhubung langsung ke instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sidoarjo agar pelayanan administrasi kependudukan semakin mudah dan sederhana untuk dilakukan oleh pemohon layanan. (Enitasari & Hertati, 2019)

Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Reni Purnama Yulianti, Galih Wahyu Pradana (2021) dengan judul Inovasi Aplikasi (*Smart Desa*) Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomulyo Kecamatan Mengaluh Kabupaten Jombang. Aplikasi *Smart Desa Sidomulyo* ini merupakan sebuah aplikasi yang berfokus pada administrasi kependudukan yang berbasis *digital* yang mana masyarakat dapat mengakses dengan mudah melalui *handphone* masing-masing dimanapun dan sesuai dengan jam operasional pemerintah desa. Aplikasi *Smart Desa* ini mulai digagas oleh Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh pada tahun 2018 namun penerapan aplikasi tersebut mulai tahun 2019 dengan tujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *digital*

kepada seluruh masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan Pemerintah Desa. Kelebihan dari penggunaan aplikasi ini adalah membantu masyarakat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke desa, dimana sebelumnya proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual, akan tetapi dengan adanya aplikasi ini dapat mempersingkat waktu dan dapat melakukan pelayanan dimana saja tanpa mengganggu kesibukannya. Kekurangan yang terdapat dalam aplikasi ini adalah terkait fitur Produk Desa yang terdapat dalam aplikasi Smart Desa, hendaknya dibuat lebih lengkap, misalnya dengan adanya penjelasan produk, harga serta nomor penjual. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat Desa Sidomulyo dan berkaitan dengan aplikasi Smart Desa hendaknya dapat dilakukan upgrade. Misalnya ketika surat yang diajukan oleh masyarakat telah selesai dan siap untuk diambil, maka ada notifikasi pada aplikasi tanpa harus membuka aplikasi terlebih dahulu. Sehingga pegawai dalam hal ini operator aplikasi tidak perlu menghubungi menggunakan nomor HP, serta dapat meningkatkan efisiensi dari aplikasi Smart Desa. (Yulianita & Pradana, 2021)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwasanya pada penggunaan aplikasi dalam pelayanan administrasi di tingkat Nasional oleh Dinas Penanaman Modal PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Bogor dengan meluncurkan aplikasi yang bernama SIAP-SMART. Aplikasi ini merupakan aplikasi pelayanan publik yang memprioritaskan pelayanan perizinan pada Departemen PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota

Bogor. Aplikasi SIAP-SMART adalah aplikasi perizinan Pemerintah Kota Bogor yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) untuk memberikan kemudahan dalam memproses pelayanan terutama pelayanan perizinan. Pada tingkat Regional terdapat Aplikasi pelayanan yang juga diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Surabaya melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Aplikasi ini berasal dari aspirasi masyarakat melalui Rukun Tetangga (RT) dan Kampung Unggul. Aplikasi WargaKu merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah Surabaya dalam rangka memberikan pelayanan kepada warga Kota Surabaya dan sebagai media komunikasi antara warga Kota Surabaya dengan Pemerintah Kota Surabaya. Aplikasi ini menyajikan fitur Kesehatan, Kependudukan dan lain sebagainya. Dan yang terakhir dalam lingkup Lokal di Kota Probolinggo juga menerapkan pelayanan berbasis online yaitu aplikasi Demang DiMMas. Demang DiMMas adalah aplikasi pelayanan masyarakat dari hasil pengembangan melalui BPJS (Berkas Pelayanan Jalan Sendiri) di wilayah Kecamatan Kademangan. Aplikasi Demang DiMMas atau dikenal dengan Kademangan Digital merupakan hasil inovasi dari Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. Aplikasi ini dikembangkan pada tanggal 7 September 2020 yang telah diunduh lebih dari 50 pengguna *Gadget*. Kelebihan dari aplikasi ini yaitu dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Jika dibandingkan dengan aplikasi View Probolinggo yang menjadi topik dari penelitian saya ini bahwasanya yang menjadi perbedaan

dari ketiga aplikasi tersebut ialah kelengkapan fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut, pada aplikasi View Probolinggo, fitur yang disajikan beragam dan penjelasan yang di cantumkan pada aplikasi tersebut begitu jelas dan mudah dipahami.

Serta perbedaan yang disajikan pada penelitian terdahulu yang sudah diuraikan diatas, bahwa setiap aplikasi yang digagaskan seperti aplikasi Pak Dalman, aplikasi Berkas Mlaku Dewe maupun aplikasi Smart Desa, masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri baik dari segi fasilitas, ketepatan waktu maupun dari segi mutu pelayanan yang dihasilkan. dari kelebihan dan kekurangan tersebut, pihak yang mengatur jalannya ketiga aplikasi tersebut dapat mengevaluasi dan lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat merasa senang dan puas melakukan penelitian secara *online* berbasis aplikasi.

Pada tingkat Nasional, sebelum adanya aplikasi SIAP-SMART yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kota Bogor. Sebelum diterapkannya sistem daring, proses perizinan memakan waktu lama terutama jika harus kembali mencari berkas-berkas seperti Sertifikat Perizinan yang jumlahnya sangat banyak. Serta masalah perizinan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat selama ini ialah mengenai ketidakjelasan prosedur layanan hingga membuat masyarakat menggunakan jasa pihak ketiga, ketidak profesionalan aparatur dan menyebabkan masyarakat harus datang lebih dari satu kali, maraknya pungutan liar, serta biaya dan waktu yang tidak pasti terselesaikannya proses perizinan. Bila

menggunakan pihak ketiga, otomatis waktu yang diperlukan sedikit tapi biaya bertambah. Tapi jika mengurus sendiri proses perizinan, waktu yang dikeluarkan tidak menentu. Pemerintah menerapkan system perizinan berbasis teknologi informasi (*online*) untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memenuhi kebutuhan publik yang semakin bertambah dan mengatasi permasalahan tersebut. (creativegigs, t.t.)

Pada tingkat regional, sebelum adanya aplikasi WargaKU Surabaya pelayanan administrasi yang dilakukan selalu padat pelayanannya. Karena dari jumlah warga yang demikian besar itu, tiap hari terdapat banyak permohonan untuk layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil). Sebab, semua warga Surabaya membutuhkan pelayanan di sini, sejak dia baru lahir sampai meninggal. Pengurusan administrasi kependudukan di dinas ini selalu membeludak. Khususnya, pada enam jenis layanan kependudukan. Yakni, layanan surat pindah masuk, pindah keluar, akta kelahiran, akta kematian, perkawinan, dan perceraian. Tingginya jumlah pengurusan berkas kependudukan di Dispenduk capil melahirkan sejumlah masalah, seperti volume antrian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) selalu padat setiap hari kerja, Banyaknya jumlah antrian menyebabkan maraknya calo. Calo-calo ini membuat suasana di Dispenduk Capil menjadi tidak nyaman dan Keberadaan calo membuka peluang pungutan liar. Biaya pengurusan administrasi kependudukan yang harus dikeluarkan masyarakat



pun membengkak. (*Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya - Suara Surabaya, t.t.*)

Sedangkan untuk tingkat lokal pada pelayanan aplikasi yang bernama Demang DiMMas ini, sebelum adanya aplikasi ini, sebelum adanya inovasi pelayanan publik, banyak terjadi masalah di tingkat kelurahan seperti diantaranya keterbatasan sarana dan prasarana, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, ketidakpastian penyelesaian, pungli, calo, ketidakjelasan prosedur, ketidaknyamanan ruang pelayanan. Hal tersebut terjadi pada beberapa kelurahan di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. (supardi, 2019)

Perubahan pelayanan publik yang dilakukan setelah penggunaan aplikasi pada tingkat Nasional di Kota Bogor dengan menerapkan sistem daring melalui aplikasi SIAP-SMART, pencarian menjadi lebih cepat dan mudah. Hanya memasukkan nomor pendaftaran yang nantinya menampilkan nomor registrasi dan memudahkan pengambilan surat izin. Meski masih terdapat kendala seperti pegawai *front office* terkadang salah memasukkan data kedalam sistem daring yang membuat pendataan sedikit bermasalah. (creativegigs, t.t.)

Sedangkan pada tingkat Regional di Kota Surabaya yang juga menerapkan pelayanan administrasi berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi WargaKu Surabaya, dampak positif yang dirasakan bagi masyarakat secara keseluruhan. Pihak Pemerintah Kota juga mendapat manfaat sebagai imbas optimalisasi reformasi birokrasi. Semua layanan jadi lebih efektif dan

efisien. Manfaat bagi masyarakat antara lain, efisiensi waktu, tenaga, dan biaya. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dispenduk Capil. Adapun manfaat bagi pemerintah kota, inovasi ini mendongkrak kepercayaan public terhadap layanan umum. Pemerintah Kota Surabaya juga berhasil menghilangkan penumpukan pekerjaan di Dispenduk Capil. Ini merupakan bentuk efektifitas pekerjaan. Sudah tidak ada lagi antrean orang di kantor Dispenduk Capil maupun tumpukan berkas yang perlu diverifikasi pun sudah tidak ada. Verifikasi berkas kelengkapan menjadi lebih ringkas dan cepat karena didukung sistem. Kepercayaan public sehubungan dengan pelayanan birokrasi makin meningkat. Sebab, pemerintah berhasil membuat mekanisme yang memudahkan masyarakat. (*Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya - Suara Surabaya, t.t.*)

Demikian pula yang terjadi di Kota Probolinggo khususnya di Kecamatan Kademangan yang mulai menerapkan aplikasi Demang DiMMas. Dengan system aplikasi tersebut, pengurusan administrasi cukup 35 menit dari RT hingga kecamatan. Mengingat Kecamatan Kademangan memiliki 6 kelurahan, maka inovasi pelayanan public diperlukan, sehingga hal itu dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan. Program ini terinspirasi dari permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan publik (supardi, 2019)

Sedangkan pada penelitian terdahulu oleh oleh Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fathuriza (2021) yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis

Aplikasi di Kabupaten Kendal. “Pak Dalman” yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman. Program aplikasi Pak Dalman yang dimiliki Kabupaten Kendal ini baru dijalankan tahun 2019 dan dalam perencanaannya sudah direncanakan pada tahun 2018. Kelebihan dari aplikasi ini dapat memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KTP, KIA Akta kelahiran dan Akta kematian. Supaya nantinya masyarakat tidak lagi mengantri dan menunggu berjam-jam untuk mengajukannya tanpa harus datang ke Dispendukcapil dan waktu yang efektif dan juga menghambat biaya tanpa melalui calo. (Rahmawati & Fatchuriza, 2021)

Penelitian kedua dilakukan oleh Enitasari, R. & Hertati, D. (2019) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Inovasi pelayanan yang digagas oleh pemerintah Kecamatan Sukodono ini adalah Aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW) yang artinya berkas berjalan sendiri dan merupakan aplikasi berbasis *web base* yang memanfaatkan jaringan internet untuk memudahkan pelayanan yang terintegrasi dengan 19 desa di Kecamatan Sukodono. Kelebihannya aplikasi ini sudah sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) terkait sarana dan prasarana, ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan mutu yang dihasilkan. (Enitasari & Hertati, 2019)

Penelitian terdahulu yang ketiga oleh Reni Purnama Yulianti, Galih Wahyu Pradana (2021) sebuah aplikasi yang berfokus pada administrasi

kependudukan yang berbasis *digital* yang mana masyarakat dapat mengakses dengan mudah melalui *handphone* masing- masing dimanapun dan sesuai dengan jam operasional pemerintah desa. Aplikasi *Smart* Desa ini mulai digagas oleh Pemerintah Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh pada tahun 2018 namun penerapan aplikasi tersebut mulai tahun 2019 dengan tujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *digital* kepada seluruh masyarakat guna meningkatkan mutu pelayanan Pemerintah Desa. Kelebihan dari penggunaan aplikasi ini adalah membantu masyarakat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke desa, dimana sebelumnya proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara manual, akan tetapi dengan adanya aplikasi ini dapat mempersingkat waktu dan dapat melakukan pelayanan dimana saja tanpa mengganggu kesibukannya. (Yulianita & Pradana, 2021)

Terkait yang menjadi persoalan pada Dispendukcapil kota probolinggo yaitu suatu sistem pelayanan yang berbasis *online* melalui sebuah aplikasi View Probolinggo yang dijalankan Pemerintah Kota Probolinggo yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, dimana pelayanan yang dijalankan melalui aplikasi ini sudah beralan dari tahun 2019. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul **Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo )**.

Alasan utama mengapa Peneliti mengambil judul tersebut adalah karena pada penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan hanya menjelaskan pengimplentasian aplikasi View Probolinggo tersebut dalam sistem Pemerintahan yang ada di Kota Probolinggo, maka dari itu peneliti ingin sekali mengambil judul ini supaya bisa dijadikan bahan evaluasi kedepannya jika terdapat kendala yang terjadi pada saat melakukan pelayanan publik terutama pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mengetahui kualitas dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari aplikasi View Tersebut.

Mengapa peneliti mengambil penelitian pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo? untuk mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan DukCapil yang bisa diakses melalui aplikasi yang bernama aplikasi View Probolinggo. Apakah kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan *Standart Operational Prosedur* (SOP) atau tidak, dan apakah aplikasi ini dapat mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak efisien.

Aplikasi View Probolinggo ini perlu dievaluasi terkait pelayanannya untuk mengetahui kualitas dari aplikasi tersebut dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan publik DukCapil melalui aplikasi ini. Supaya bisa dijadikan pembenahan atau bisa diperbaiki lagi prosedur pelayanannya jika terdapat kesalahan-kesalahan yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan berbasis *online* ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan alur latar belakang yang disampaikan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Aplikasi View Probolinggo dan apa saja faktor pendukung serta faktor penghambat dari penggunaan Aplikasi View Probolinggo dalam melakukan Pelayanan Administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Aplikasi View Probolinggo dan apa saja faktor pendukung serta faktor penghambat dari penggunaan Aplikasi View Probolinggo dalam melakukan Pelayanan Administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dimaksud, antara lain:

##### 1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Aplikasi View Probolinggopada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo
- b) Sebagai bahan referensi sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a) Sebagai masukan yang berguna untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Aplikasi View Probolinggopada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.
- b) Dapat menjadi pertimbangan bagi *E-Government* yang lain dalam melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Agar penyusunan skripsi ini lebih mudah untuk dipahami maka perlu suatu kerangka atau susunan yang sistematis. Maka dari itu penulis menguraikan secara berurutan dalam bentuk bab demi bab yang terbagi menjadi 5 (lima) bab dan pada masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

## BAB I : Pendahuluan

Pada Pendahuluan berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II :Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka berisikan Penelitian terdahulu yang berguna sebagai acuan atau referensi untuk memudahkan peneliti, dan perbedaan dengan peneliti terdahulu sebagai perbedaan penelitian. Selanjutnya kerangka dasar teoritik yang berkenaan dengan penelitian ini, terakhir kerangka pemikiran sebagai alur atau jalannya suatu penelitian.

## BAB III : Metode Penelitian

Pada Metode Penelitian berisi tentang Jenis Penelitian, Fokus Penelitian, Lokasi dan Situs Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Analisis Data.

## BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang Gambaran Umum mengenai Situs Penelitian, Penyajian Data, serta Interpretasi Data yang penulis peroleh selama melakukan penelitian mengenai Kualitas pelayanan administrasi dalam Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

## BAB V : Penutup

Pada Penutup berisi tentang Kesimpulan dan Saran dari penelitian yang telah penulis lakukan.



