

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Probolinggo

a. Sejarah

Pada zaman pemerintahan Hayam Wuruk, Raja Majapahit ke-IV (1350-1389) dalam buku *Negarakertagama* yang ditulis oleh Mpu Prapanca, Probolinggo merupakan sebuah pedukuhan kecil yang dikenal dengan nama “Banger” (diambil dari nama sungai yang mengalir daerah ini). Di bawah kekuasaan Kerajaan Majapahit, Banger kemudian berkembang menjadi Pakuwon.

Pada saat Bre Wirabumi (Minakjinggo), Raja Blambangan berkuasa, Banger yang merupakan perbatasan antara Majapahit dan Blambangan turut dikuasai oleh Bre Wirabumi. Banger kemudian menjadi lokasi perang saudara antara Bre Wirabumi (Blambangan) dengan Prabu Wikramawardhana (Majapahit) yang dikenal dengan “Perang Paregreg”.

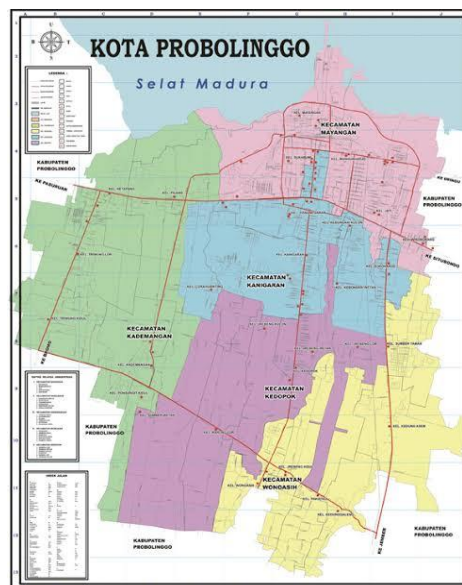
Pada tahun 1743 seluruh daerah di timur Pasuruan (termasuk Banger) berada dalam penguasaan VOC, untuk memimpin pemerintahan di Banger, pada tahun 1746 VOC mengangkat Kyai Djojolelono sebagai Bupati Pertama di Banger dengan gelar Tumenggung. Pada tahun 1768

Kyai Djojolelono yang menyadari politik adu domba VOC kemudian menyingkir, meninggalkan istana dan jabatannya sebagai Bupati Banger dan memilih untuk mengembara (lelono).

Sebagai pengganti, Kompeni kemudian mengangkat Raden Tumenggung Djojonegoro sebagai Bupati Banger ke-II. Pada tahun 1770 nama Banger oleh Tumenggung Djojonegoro diubah menjadi “Probolinggo”, “Probo” berarti sinar, “Linggo” berarti tugu, badan, tanda peringatan atau juga tongkat. “Probolinggo” berarti sinar yang berbentuk tugu/gada/tongkat (nama tersebut kemungkinan merujuk pada penggambaran meteor atau bintang jatuh).(*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

b. Kondisi Geografis

Gambar 5 Peta Kota Probolinggo



Sumber: (*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

Kota Probolinggo merupakan dataran rendah dengan ketinggian 4-36 meter di atas permukaan laut, terletak pada posisi 7o43'41'' - 7o49'04'' Lintang Selatan dan 113o10' - 113o15' Bujur Timur. Luas wilayah Kota Probolinggo, adalah berupa daratan seluas 56,667 km². Wilayah administrasi Kota Probolinggo terdiri dari 5 wilayah kecamatan, dengan luas daratan masing-masing kecamatan, yaitu: Kecamatan Kademangan (12,754 km²), Kecamatan Kedopok (13,624 km²), Kecamatan Wonoasih (10,981 km²), Kecamatan Mayangan (8,655 km²), dan Kecamatan Kanigaran (10,653 km²). Berdasarkan elevasi (ketinggian dari permukaan laut), dataran di Kota Probolinggo terdiri dari: 0 m - 4 m = 18,80 % 4 m - 36 m = 81,20 % Kecamatan Mayangan mempunyai ketinggian terendah dengan 0-4 meter di atas permukaan laut (DPL). Jarak antara Ibukota Kabupaten ke Kecamatan di Kota Probolinggo:

1. Kecamatan Kademangan: 6,1 km.
2. Kecamatan Kedopok: 6,0 km.
3. Kecamatan Wonoasih: 7,7 km.
4. Kecamatan Mayangan: 0,9 km.
5. Kecamatan Kanigaran: 4 km.

Kecamatan Wonoasih merupakan kecamatan dengan jarak terjauh yaitu 7,7 km, sedangkan Kecamatan Mayangan hanya berjarak 0,9 km dari pusat ibukota. *Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.)*

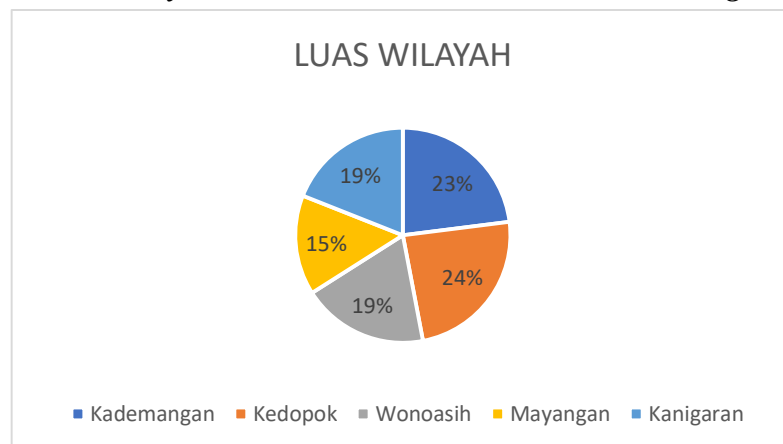
Tabel 5 Statistik Geografis Kota Probolinggo

No	Uraian	Satuan	Nilai
	Luas Wilayah Kota Probolinggo	Km²	56,667
1	Kecamatan Kademangan	Km ²	12.754 (22,51%)
2	Kecamatan Kedopok	Km ²	13.264 (24,04%)
3	Kecamatan Wonoasih	Km ²	10.981 (19,38%)
4	Kecamatan Mayangan	Km ²	8.655 (15,27%)
5	Kecamatan Kanigaran	Km ²	10.653 (18,80%)

Sumber/Source:(Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.)

Tabel 6

Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Probolinggo



Sumber/Source:(Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.)

c. Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Berdasarkan data Hasil Proyeksi Penduduk Interim 2020-2023, penduduk Kota Probolinggo tahun 2021 sebanyak 241.202 jiwa yang terdiri atas 119.577 orang laki-laki dan 121.625 orang perempuan. Laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,06 persen. Angka rasio jenis kelamin penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 98,32 Artinya setiap 98 orang laki-laki setiap 100 orang perempuan. Kepadatan penduduk di Kota Probolinggo tahun 2021 mencapai 4.257 jiwa/km², artinya setiap kilometer persegi terdapat 4.257 orang yang tinggal di area tersebut. Kepadatan penduduk tertinggi di kecamatan Mayangan dengan kepadatan sebesar 7.127 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Kedopok sebesar 2.827 jiwa/km².

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, jumlah Angkatan Kerja Kota Probolinggo tahun 2021 sebesar 121.939 orang, dengan 70.596 orang laki-laki (57,89%) dan 51.343 orang perempuan (42,11%). Dari jumlah angkatan kerja tersebut, 121.939 orang (93,45%) diantaranya bekerja dan 8.543 orang (6,55%) sisanya merupakan pengangguran.

Jumlah pencari kerja terdaftar di Kota Probolinggo pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja pada tahun 2021 sebesar 15.109 orang, terdiri dari 10.370 orang laki-laki dan 4.739 orang perempuan. Dari jumlah pencari kerja terdaftar tersebut sebesar 905 orang telah ditempatkan bekerja. Dilihat dari pendidikan, lulusan SMA sederajat merupakan yang paling banyak terdaftar sebagai

pencari kerja, sebanyak 8.462 orang (59,77%). Sumber/Source: (*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo, t.t.*)

2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

a. Profil Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo

Sebagaimana yang tertuang pada Perda nomor 04 tahun 2012 tentang organisasi perangkat daerah Kota Probolinggo dan Perwali nomor 28 tahun 2012 tentang tupoksi dinas daerah Kota Probolinggo pasal 123. Maka lahirlah Dinas Komunikasi dan Informatika, pada 5 Desember 2012 di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo .

Meskipun baru berdiri, Diskominfo selalu meningkatkan profesionalisme dalam bidang komunikasi dan informasi sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat. Kami bekerja dengan sepenuh hati dengan meningkatkan kualitas kapasitas layanan. Tidak kenal kata menyerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kami adalah pelayan masyarakat. (diskominfo.probolinggokota.go.id).

b. Tugas Pokok

Kedudukan, Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo berpedoman pada Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Komunikasi

dan Informatika Kota Probolinggo dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Tugas Dinas Komunikasi dan Informatika adalah “Membantu Walikota Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah di Bidang Komunikasi dan Informatik.Sumber:(*Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo*, t.t.)

c. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan daerah dibidang Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian;
3. Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian;
4. Pelaksanaan Evaluasi dan pelaporan daerah dibidang Komunikasi dan Informatika Statistik dan Persandian;
5. Pelaksanaan Administrasi dinas daerah dibidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.(*Home*, t.t.)

d. Visi

Seiring dengan perkembangan pembangunan di Kota Probolinggo saat ini, serta untuk mendukung tercapainya Visi dan Misi Walikota Probolinggo selama 5 (lima) tahun kedepan (2015-2019), maka visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo adalah

“Terwujudnya Komunikasi Dan Informasi Yang Handal Berbasis Teknologi Informasi Menuju Probkomggo Kota Jasa Yang Berwawasan Lingkungan” (Home, t.t.)

e. Misi

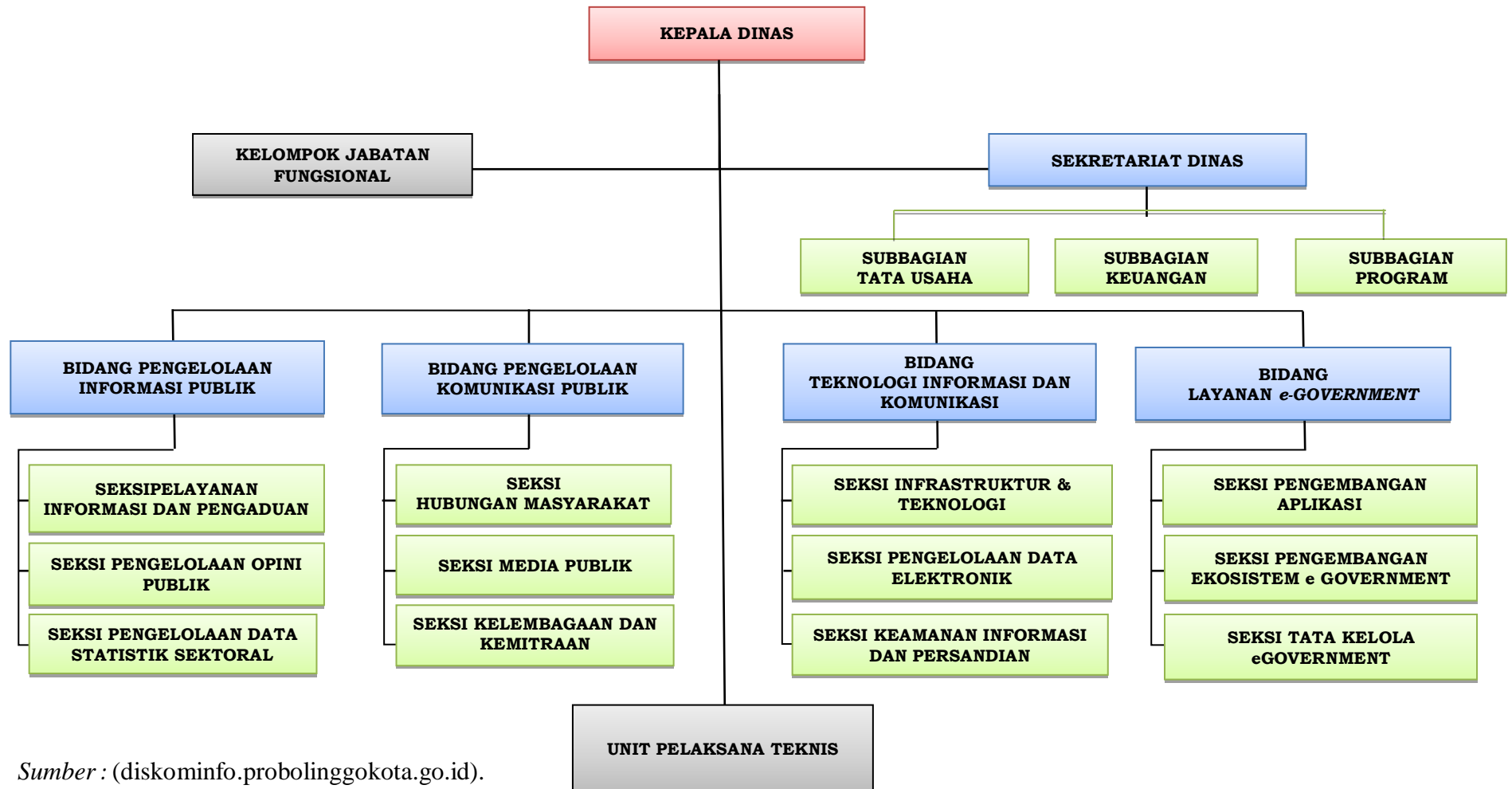
Dalam upaya mewujudkan visinya, ditetapkan 4 (empat) misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo sebagai berikut:

- 1) Terwujudnya tertib administrasi kepegawaian dan kearsipan serta peningkatan hubungan interaktif melalui pemanfaatan teknologi informasi.
- 2) Meningkatnya jumlah penyebaran informasi publik ke masyarakat kota Probolinggo.
- 3) Terwujudnya komunikasi yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kota Probolinggo maju dan sejahtera.
- 4) Terwujudnya sumber daya telematika yang handal dan berdaya saing serta ramah lingkungan. (Home, t.t.)

f. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika terdiri atas :

Tabel 7
Struktur Birokrasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo



Sumber : (diskominfo.probolinggokota.go.id).

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan pembahasan hasil penelitian dengan didasari data yang penulis peroleh selama di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi kepustakaan mengenai Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi melalui aplikasi View Probolinggo pada suatu Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, yang akan disajikan dengan teknik kualitatif deskriptif dengan tetap mengacu pada interpretasi data. Dari data yang diperoleh dari kegiatan wawancara dengan pihak Kabid *E-Government* atau Teknik Informasi dan Komunikasi (TIK) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dan masyarakat Kota Probolinggo selaku pengguna aplikasi tersebut. Selanjutnya data tersebut akan diberikan analisis data yang disesuaikan dengan teori-teori yang berkaitan dengan rumusan masalah dan indikator yang akan digunakan oleh penulis sehingga analisis data yang akan dilakukan oleh penulis dapat disajikan secara sistematis.

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Dalam menjalankan suatu program perlu adanya untuk melakukan proses evaluasi, proses ini dilakukan untuk mengetahui atau menilai sejauh mana program tersebut terlaksana dan berkualitas sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam mengimplementasikan aplikasi View Probolinggo ini sebagai media untuk memberikan informasi pelayanan administrasi, peneliti menilai suaru

program tersebut menggunakan teori Evaluasi menurut William Dumm dalam Nugroho (2014) yaitu, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pembagian angka (rating), dan penilaian (assesment). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Beberapa indikator yang dikemukakan oleh William Dumm diantaranya :

- 1) Efektivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kecukupan
- 4) Pemerataan
- 5) Responsivitas
- 6) Ketepatan

Sesuai dengan teori yang dijabarkan diatas, Penulis menjabarkan hasil wawancara yang dilakukan untuk mengetahui penilaian terhadap suatu aplikasi View Probolinggo tersebut.

- 1) Efektivitas

Efektivitas memiliki arti bahwasanya apakah suatu kebijakan alternatif tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan, yang diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.(Dunn, 2003:429). Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“sejauh ini aplikasi view probolinggo ini bisa dikatakan sebagai aplikasi yang cukup efektif, karena banyak fitur yang lengkap yang berada didalamnya dan sangat bermanfaat bagi masyarakat kota probolinggo yang pastinya sangat membutuhkan informasi-informasi yang akurat yang dapat mereka akses melalui aplikasi ini dengan hanya bermofal *Gadget* dan juga sinyal, dengan banyaknya fitur yang didalamnya bisa diakses dimanapun dan kapanpun, pemerintah sudah bekerjasama dengan instansi yang bersangkutan, apalagi dalam kepengurusan layanan kependudukan terkait berkas apa saja yang harus disiapkan, misalkan membuat KTP jadi masyarakat tidak perlu bingung lagi.” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“ penggunaan aplikasi itu sudah efektif menurut saya karena saya tidak perlu lagi datang ke kantor Dukcapil untuk mendapatkan informasi kepengurusan administrasi karena sudah dapat diakses melalui aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 april 2022 pukul 09.30 WIB).

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“ menurut saya, saya selaku Ketua Rumah Tangga (RT) disini aplikasi tersebut sangat efektif untuk keperluan saya dalam membantu masyarakat dalam mengarahkan berkas atau persyaratan apa saja yang mereka utuhkan dalam melakukan administrasi, jadi saat mereka memerlukan surat keterangan dari RT atau RW untuk melakukan kepngurusan Dukcapil saya selaku ketua RT juga memberikan arahan berkas yang harus warga saya siapkan sesuai dengan yang ada pada aplikasi view ini”. (Wawancara dengan Ibu Juma’ati pada Rabu, 20 April 2022 pukul 10.00 WIB)

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“dalam membantu masyarakat kota probolinggo, Pemerintah menggagas sebuah aplikasi yang fapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi melalui media *online*, maka dari itu pemeirntah bekerja dengan pihak kami, yaitu Diskominfo untuk menciptakan aplikasi ini, kami dinas komunikasi dan informatika juga bekerja sama dengan stakeholder dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) sesuai bidangnya permasalahan masing-masing. Seperti Dispenduk, Dinas kesehatan,dinas sosial, dias lingkungan hidup, dan sebagainya yang sudah tertera pada aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Agus Purnomo selaku Kepala

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“kami juga bekerja sama dengan Perangkat Desa untuk penerapan aplikasi ini misalkan untuk melakukan sosialisasi yang mereka sampaikan kepada warga di desa masing-masing supaya masyarakat luas Kota Probolinggo dapat mengetahui aplikasi ini, dan kami juga bekerjasama dengan pihak Bidan yang menangani masyarakat lahiran dan mereka juga dapat membantu masyarakat membuat akta kelahiran, KIA dan Kartu Keluarga dengan mudah melalui aplikasi view ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Bapak Suhud selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“Pemerintah melakukan kerjasama yang baik dalam penerapan aplikasi ini, mereka memperkenalkan aplikasi ini dengan melakukan sosialisasi dengan menggunakan Sosial media sehingga banyak yang mengetahui adanya aplikasi ini apalagi mayoritas masyarakat sekarang lebih sering bermain sosial media jadi dapat dengan mudah diketahui publik.” (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator Efektivitas saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kerja sama yang dilakukan pemerintah dalam menggagas aplikasi ini dengan iskominfo sudah efektif dan kerja sama dengan *Stakeholder* sudah efektif, maka hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana yang telah di tentukan sebelumnya, yaitu membantu masyarakat dalam memecahkan masalah yang sering dialami selama kepengurusan data kependudukan secara *online*.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“Sumber daya manusia yang terlibat dalam pelaksanaan Aplikasi View Probolinggo mulai dari pembuat aplikasi yaitu kami Dinas Komunikasi Dan Informatika beserta Staf-staf yang memiliki kemampuan dalam bidang tersebut sudah cukup memadai, dan juga masyarakat Kota Probolinggo Sebagai target sasaran kebijakan Aplikasi View Probolinggo ini,” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“untuk sumber daya manusia sudah cukup memadai, karena semua pegawai sudah dapat menjalankan tugas mereka masing-masing yang sesuai dengan bidangnya yang pastinya sudah dipersiapkan juga kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Ibu Nanik selaku masyarakat yang menggunakan Aplikasi View Probolinggo mengatakan bahwa:

“saya sebagai masyarakat yang menjadi sasaran dalam penggunaan aplikais sangat terbantu dengan adanya aplikasi ini dan saya juga dapat memanfaatkan dengan baik aplikasi ini untuk keperluan saya dalam mengakses informasi jika saya membutuhkan informas dalam kepengurusan data Dukcapil ”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09. 30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“Sumber daya manusia yang digunakan dalam program Aplikasi View Probolinggo ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo yang mengelola Aplikasi View ini pastinya sudah cukup memadai dalam segi kemampuannya, tetapi untuk masyarakat yang sudah lanjut usia seperti saya sepertinya sangat sulit untuk memahami

atau menggunakan aplikasi ini, jadi seringkali saya meminta bantuan kepada anak-anak saya”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05 April 2022 pukul 12.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator Efektivitas saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki sudah efektif, yang dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa kerjasama yang dilakukan dengan pihak Diskominfo dan juga ODP lainnya sudah efektif karena dilihat dari kemampuan-kemampuan mereka dalam mengoperasikan layanan berbasis *online* ini.

b. Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal,

penghambat dapat dilihat seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan di atas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“yang menjadi penghambat selama proses penerapan aplikasi yaitu terdapat pada sarana (alat) untuk mengirim kode OTP pada saat melakukan *login* untuk verifikasi supaya masuk akun aplikasi view, yang membutuhkan waktu yang cukup lama serta hambatan anggaran APBD yang dapat kita gunakan sebagai updating aplikasi sedikit terhambat akibat adanya refofusing anggaran untuk

kepentingan *Covid-19*". (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapata bahwa :

"aplikasi ini sebenarnya cukup mudah untuk digunakan hanya saja kendalanya terdapat pada saat saya melakukan verifikasi, saya harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan Nomor OTP (*One time Password*)". (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

"Hambatan yang pernah saya alami pada saat saya ingin login Aplikasi saya kesulitan untuk mendapatkan kode OTP sehingga saya tidak bisa login dan tidak bisa mengakses aplikasi View Probolinggo ini." (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator Efektivitas saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat berjalan dengan efektif apabila tidak menemukan adanya hambatan yang dialami selama proses layanan dilakukan, di mana pada layanan aplikasi ini sedikit adanya hambatan pada kode verifikasi yang mengakibatkan proses sedikit lambat.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“untuk hambatan dari luar instansi itu sendiri terdapat masyarakat yang masih belum memiliki *Handphone* android, dan juga kendala yang dirasakan juga terdapat pada jaringan atau sinyal.” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“hambatannya pada eksternal tidak lain yaitu pada sebagian masyarakat yang belum memiliki *Handphone* yang mendukung untuk mengakses aplikasi ini serta masyarakat-masyarakat yang gagap terhadap teknologi yang bersikap acuh terhadap adanya layanan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolingo, mengatakan bahwa :

“hambatannya karena saya tidak bisa mengoperasikan HP zaman sekarang makanya saya kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.”(Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB)

Sama halnya yang dikatakan oleh Ibu Nanik selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi View Probolinggo, mengatakan bahwa:

“Kendalanya hanya pada sinyal, kadang sinyal sedikit lemot kalau ada pemadaman listrik, jadi itu dapat menghambat saya dalam mengakses informasi pada aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator Efektivitas saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat berjalan dengan efektif apabila tidak menemukan adanya hambatan yang dialami selama proses layanan dilakukan, untuk meningkatkan suatu layanan yang berbasis *online*.

2) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud disini yaitu apabila aparatur pemerintah dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu yang dapat meringankan masyarakat sebagai penerima jasa layanan..(Dunn, 2003:430).Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus Setyawann melalui wawancara yang sudah penulis lakukan.

“Untuk semua pelayanan Dukcapil terkait Biaya dan juga waktu itu untuk biayanya sendiri sudah dipaparkan pada aplikasi view probolinggo bahwa biaya yang ditetapkan itu gratis jadi masyarakat tidak perlu khawatir dan tidak perlu menyuruh orang dalam kepengurusan layanan kependudukan lagi karena itu kan pasti ada biaya untuk orang yang disuruh juga, akan tetapi jika masyarakat itu melakukan pelayanan sendiri mereka tidak akan dikenakan tarif dan untuk waktu juga tidak akan lama bisa jadi untuk sehari saja itu bisa langsung jadi jika berkas atau data-data yang dibutuhkan sudah lengkap.” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapat bahwa :

“selain informasi yang didapat juga mudah hanya dengan lewat sebuah aplikasi saja, prosedur dan juga persyaratan yang harus disiapkan juga dijelaskan secara rinci”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“meskipun adanya hambatan yang terjadi saat awal-awal menggunakan, tetapi saya tetap menggunakan aplikasi ini karena informasi yang saya dapatkan juga sangat membantu saya baik dari segi biaya dan waktu pengerjaan layanan cukup cepat karena saya sudah mempersiapkan berkas dengan benar sesuai arahan dari aplikasi ini.” (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09.30 WIB).

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut.

(Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“Pemrintah menggagas aplikasi dan juga melakukan kerja sama dengan *Stakeholder* maupun OPD lainnya, dalam memutus rantai birokrasi supaya dapat membantu masyarakt jika mereka merasa kesulitan dalam kepengurusan berbagai macam layanan publik, dengan memberikan sebuah layanan gratis dan biaya yang ditempuh juga tidaklah lama”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“Dispenduk capil sangat megapresiasi adanya aplikasi ini karena mampu bekerja sama dengan berbagai OPD yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, sehingga dapat mempersingkat waktu dan biaya yang mereka lakukan dalam melakukan pelayanan publik”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“dari aplikasinya sudah tertera bahwa kepengurusan dalam berbagai macam data Kependudukan itu gratis, jadi aplikasi yang dibuat pemerintah yang bekerjasama dengan Diskominfo sudah tepat dalam membuat aplikasi selengkap ini.” (Wawancara dengan Ibu Juma’atiRabu,20 April 2022 pukul 10.00 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator Efisiensi saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kerja sama yang

mendukung dapat mengefisiensi suatu biaya dan waktu yang dapat ditempuh oleh masarakat dalam melakukan layanan administrasi.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam mengoperasikan aplikasi ini sudah cukup baik dan sudah sesuai pada bidangnya masing-masing,” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“karena dari segi masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi ini dengan baik maka segala kepengurusan yang dilakukan juga tidaklah lama dan juga kemampuan pegawai yang sudah bekerja pada bidang yang sesuai dengan kemampuan mereka, jadi tidak akan menjadi hambatan selama proses berlangsung”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Ibu Nanik selaku masyarakat yang menggunakan Aplikasi View Probolinggo mengatakan bahwa:

“dengan adanya aplikasi ini terkait prosedur yang diejlaskan juga cukup mudah dimengerti, dan juga kemampuan pegawainya yang dapat membuat pelayanan akan cepat ”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20April 2022 pukul 09.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“untuk segala kepengurusan layanan publik dalam data kependudukan sudah tertera dengan biaya yang gratis dan juga kemampuan pegawai yang cekatan dalam memberikan layanan tidak dapat memberikan alasan saya untuk tidak melakukannya sendiri”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05 April 2022 pukul 12.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator efisiensi saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki sudah memadai jadi pelayanan data kependudukan dapat dengan mudah dilakukan dan tidak akan memakan waktu yang cukup lama.

b. Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal

penghambat dapat dilihat seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“dari sumber daya manusia sudah tidak ada hambatan lagi hanya perlu ditingkatkan bagaimana dalam mengoperasikan suatu layanan yang berbasis *online* jadi bisa membantu mempecepat layanan”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapata bahwa :

“hambatannya selama saya melakukan layanan ini, tidak ada hambatan dari segi sumber daya manusianya, mungkin hanya lebih ditingkatkan lagi sehingga aplikasinya tmbah lebih bagus”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“sumber daya manusianya dari segi kemampuannya untuk ditingkatkan lagi saja,” (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator Efisiensi saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa hasil yang didapat akan cukup efisien apabila tidak menemukan adanya hambatan yang dialami selama proses layanan dilakukan, diamana pada layanan ini kemampuan pegawai menjadi sasaran supaya lebih efisien lagi dalam memberikan pelayanan.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatannya masih ada kurangnya pada sumber daya manusia atau masyarakatnya sebagai sasaran masih belum mengetahui aplikasi ini dan lebih memilih calo daripada melakukan layanan sendiri karena mereka pikir akan sulit dan memakan waktu yang cukup lama.”(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“masyarakat yang gagap akan teknologi serta ketidak mauan mereka kan pemikiran mereka, bahwa mengurus layanan sendiri itu akan sulit dan lama”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh salah satu StaffDispduk Cakil

Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“sejauh ini masih berasa imbang karena sebagian yang sudahpahaman bagaimana rasanya mengurus layanan sendiri dengan mudah maka mereka dengan gampang melakukannya, akan tetapi masih saja yang menginginkan jasa calo dan itu semakin tidak efisien menurut saya.” (Wawancara dengan Bapak Hamdani pada Selasa, 05 April 2022 pukul 12.30 WIB)

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator Efisiensi saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat berjalan dengan Efisien apabila tidak menemukan adanya hambatan yang dialami selama proses layanan dilakukan, mengingat bahwa selain penerapan program yang baik maka harus ada sumber daya manusia sebagai sasaran utama program ini yang harus mendukung.

3) Kecukupan

Kecukupan disini yang dimaksud adalah tujuan yang telah dicapai sudah dirasa cukup dalam memenuhi atau mengatasi masalah yang ada di masyarakat.(Dunn : 2003,430). Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus Setyawann melalui wawancara yang sudah penulis lakukan.

“seperti yang sudah saya katakan tadi sebelumnya bahwa aplikasi view ini sebagai media informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat.maka dari itu inilah manfaat dari aplikasi itu sendiri dapat memberikan informasi terkait apa saja yang dibutuhkan dalam segala kepengurusan layanan, jadi masyarakat tidak perlu bingung dan tidak perlu kembali kerumah semisal ada berkas yang tertinggal, karena dalam aplikasi view itu sudah dijelaskan secara rinci persyaratan apa saja yang dibutuhkan dan prosedur apa yang dilakukan terlebih dahulu.(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

“sebelum adanya aplikasi tersebut, yang menjadi permasalahan yang sering terjadi yaitu ketidakpahaman masyarakat terhadap berkas apa saja yang harus mereka siapkan, kadang sampai ada berkas yang tertinggal jadi hal itu yang dapat menghambat proses administrasi sehingga memakan waktu yang lumayan lama.” (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa 31 Mei 2022 Pukul 10.15 WIB)

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“jika tujuan adanya aplikasi ini untuk membantu dalam berbagai bidang untuk mengakses informasi, menurut saya sudah lebih dari cukup”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB).

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“dari adanya aplikasi ini sudah terbilang efektif, untuk perihal kecukupan yang pastinya sudah cukup, apalagi dalam pemerintah bekerja sama dengan berbagai *Stakeholder* probolinggo ini sudah tepat sesuai dengan tujuan awal ditetapkannya aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“aplikasi ini yang bekerjasama sama dengan kita sebagai pihak yang sering dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan publik sudah dapat memenuhi tujuan dari apa yang sudah pemerintah tetapkan untuk tujuan dibentuknya aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“aplikasi ini sangat membantu dan pihak-pihak yang bertanggung jawab didalamnya sudah tepat dan sesuai pada bidangnya.” (Wawancara dengan Ibu Juma’ati pada Rabu, 20 April 2022 pukul 10.00 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kerja sama yang baik antar pemerintah dan Diskominfo serta OPD lainnya sudah dapat membuktikan bahwa aplikasi ini memiliki dan mewujudkan apa yang menjadi tujuan dari pemerintah menggagas aplikasi tersebut.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“kemampuan dari bebera staff yang ada di Diskominfo ini, mereka memang bekerja pada bidang yang sesuai dengan porsinya sehingga jika mengoperasikan suatu layanan yang bersifat *online* maka sangat tepa jika dilihat dari kemampuan yang mereka miliki,” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“kecukupsn dari sumber daya manusia yang memadai dapat meningkatkan pelayanan yang mutu dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, sehingga tujuan terbentuknya program ini dapat terwujud”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“dari sumber daya manusi pada setiap instansi yang memadai, karena tidaklah mudah dalam mengoperasikan sebuah aplikasi, maka dari itu kemampuannya dari setiap individu pastinya sangat dipeerlukan dalam layanan ini”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki sudah memadai jadi tujuan terbentuknya suatu aplikasi ini sudah dicapai.

b. Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal,

penghambat dapat dilihat seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatan yang sekarang masih menjadi tujuan kita yaitu untuk melakukan updating aplikasi supaya aplikasi semakin bagus dan fitur yang terdapat didalamnya juga dapat beroperasi dengan baik, karena adanya hambatan anggaran yang maka updating masih belum dilaksanakan sampai saat ini”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapat bahwa :

“untuk aplikasinya mungkin lebih ditingkatkan lagi supaya penerimaan kode verifikasi lebih cepat”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa peningkatan aplikasi yang menjadi sarana bagi masyarakat dalam menerima layanan harus ditingkatkan kembali dari segi updating aplikasi supaya dapat beroperasi lebih baik lagi.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatannya terdapat pada *Gadged* yang masih sebagian masyarakat kota probolinggo masih belum memiliki yang cukup mendukung dengan penggunaan aplikasi ini serta hambatan untuk masyarakat yang lanjut usia masih belum mengoperasikannya dengan baik”(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“jika tujuan terbentuknya aplikasi ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengaduan dan memberikan informasi, maka sebagian masyarakat yang lanjut usia menjadi hambatannya karena masih belum mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapat bahwa :

“untuk orang yang seperti saya kadang saya masih merasa kebingungan dalam penggunaan aplikasinya jadi saya sering meminta bantuan kepada anak saya yang pastinya lebih mengerti”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa hal yang menjadi sasaran utama dari terbentuknya aplikasi ini yaitu masyarakat kota probolinggo, akan tetapi masih ada sebagian yang belum paham dan mengerti bagaimana penggunaan aplikasi ini.

4) Pemerataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti samadengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Pelayanan yang diberikan secara adil tanpa harus melihat status sosial dari masyarakat itu sendiri.(Dunn, 2003:434). Berikut yang diungkapkan oleh Bapak Agus Setyawann melalui wawancara yang sudah penulis lakukan.

“Pelayanan yang diberikan sudah cukup merata dan adil kepada seluruh masyarakat kota probolinggo,dari luar probolinggo maupun pendatang baru”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

“penggunaan aplikasi ini bisa digunakan oleh siapapun masyarakat dalam maupun luar kota probolinggo yang ingin melakukan layanan administrasi di kota probolinggo .” (Wawancara dengan Agus Purnomo pada selasa 31 Mei 2022 Pukul 10.15 WIB)

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“penggunaannya bisa digunakan juga untuk masyarakat luar jadi ini sangat bagus, bukan hanya masyarakat koat saja yang bisa mengakses tp luar kota probolinggo juga bisa”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB).

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“mampu bekerjasama dengan instansi lain jadi itu menjadi hal lebihnya dari aplikasi ini sehingga siapapun yang ingin mengakses informasi bisa menggunakan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“yang saya tau aplikasi ini fiturnya lengkap dan didalamnya mereka juga menciptakan berbagai fitur bukan hanya fitur kependudukan tetapi kedinasan, pariwisata dan lainnya juga ada jadi masyarakatpun yang membutuhkan informasi terkait permasalahan merek, meskipun bukan orang kota probolinggo juga bisa mengaksesnya”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“pelayanannya adil dan merata, semua bisa menggunakan aplikasi ini.” (Wawancara dengan Ibu Juma’ati pada Rabu, 20 April 2022 pukul 10.00 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator Pemerataan saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kerja sama yang baik antar pemerintah dan Diskominfo serta OPD lainnya dapat meningkatkan pengguna aplikasi ini, karena semua masyarakat luarpun juga bisa mengaksesnya.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“kemampuan dari bebera staff yang ada di Diskominfo ini, mereka memang bekerja pada bidang yang sesuai dengan porsinya sehingga jika mengoperasikan suatu layanan yang bersifat *online* maka sangat tepa jika dilihat dari kemampuan yang mereka miliki,” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“kecukupsn dari sumber daya manusia yang memadai dapat meningkatkan pelayanan yang mutu dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, sehingga tujuan terbentuknya program ini dapat terwujud”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“dari sumber daya manusi pada setiap instansi yang memadai, karena tidaklah mudah dalam mengoperasikan sebuah aplikasi, maka dari itu kemampuannya dari setiap individu pastinya sangat diperluan dalam layanan ini”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa sumber daya manusia yang dimiliki sudah memadai jadi tujuan terbentuknya suatu aplikasi ini sudah dicapai.

b. Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal,

penghambat dapat dilihat seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatan yang sekarang masih menjadi tujuan kita yaitu untuk melakukan updating aplikasi supaya aplikasi semakin bagus dan fitur yang terdapat didalamnya juga dapat beroperasi dengan baik, karena adanya hambatan anggaran yang maka updating masih belum dilaksanakan sampai saat ini”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapat bahwa :

“untuk aplikasinya mungkin lebih ditingkatkan lagi supaya penerimaan kode verifikasi lebih cepat”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator kecukupsn saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa peningkatan aplikasi yang menjadi sarana bagi masyarakat dalam menerima layanan harus ditingkatkan kembali dari segi updating aplikasi supaya dapat beroperasi lebih baik lagi.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatannya terdapat pada *Gadged* yang masih sebagian masyarakat kota probolinggo masih belum memiliki yang cukup mendukung dengan penggunaan aplikasi ini serta hambatan untuk masyarakat yang lanjut usia masih belum mengoperasikannya dengan baik”(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“jika tujuan terbentuknya aplikasi ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengaduan dan memberikan informasi, maka sebagian masyarakat yang lanjut usia menjadi hambatannya karena masih belum mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi

view probolinggo berpendapat bahwa :

“untuk orang yang seperti saya kadang saya masih merasa kebingungan dalam penggunaan aplikasinya jadi saya sering meminta bantuan kepada anak saya yang pastinya lebih mengerti”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator kecukupan saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa hal yang menjadi sasaran utama dari terbentuknya aplikasi ini yaitu masyarakat kota probolinggo, akan tetapi masih ada sebagian yang belum paham dan mengerti bagaimana penggunaan aplikasi ini.

5) Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Jadi sejauh mana suatu pemerintah itu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka atau masyarakat butuhkan. (Dunn, 2003: 437). Berikut yang diungkapkan oleh Bapak Agus Setyawann melalui wawancara yang sudah penulis lakukan.

“dengan adanya aplikasi view probolinggo ini sudah merupakan suatu usaha yang dilakukan pemerintah kota probolinggo dalam mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat sekitari, informasi-informasi juga dapat mereka akses melalui aplikasi view probolinggo ini seperti informasi yang sudah di aplikasi view itu cantumkan. kan ada banyak sekali fitur-fitur yang tersedia di aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga hasil wawancara yang dilakukan dengan Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut :

“sejauh ini sudah banyak masyarakat yang merasakan adanya manfaat dari aplikasi view ini, dari berbagai macam informasi yang mereka butuhkan pasti mereka akses lewat aplikasi ini .” (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa 31 Mei 2022 Pukul 10.15 WIB)

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Suhud selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“pemerintah disini sudah tepat dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat lewat aplikasi ini yang didalamnya banyak sekali fitur-fitura yang menyangkut kota probolinggo”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“pemerintah menggagas aplikasi ini dengan kerjasama yang baik dengan beberapa instansi merupakan suatu kebijakan yang dapat membantu masyarakat luas kota probolinggo maupun kabupaten, sehingga mereka bisa merasakan manfaat adanya aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Bapak Suhud selaku Pengguna aplikasi View Probolinggo, mengatakan bahwa :

“yang saya tau aplikasi ini fiturnya lengkap dan didalamnya mereka juga menciptakan berbagai fitur bukan hanya fitur kependudukan tetapi kedinasan, pariwisata dan lainnya juga ada jadi masyarakatpun yang membutuhkan informasi terkait permasalahan merek, otomatis kerjasama dengan OPD setempat juga sangat diperlukan untuk kelancaran program ini”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05April 2022 pukul 14.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“jika aplikasi ini dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi seputas layanan kependudukan maka itu sangatlah bagus dan semoga selalu ditingkatkan juga kualitasnya.” (Wawancara dengan Ibu Juma’ati pada Rabu, 20 April 2022 pukul 10.00 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator responsivitas saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa kerja sama yang baik antar pemerintah dan Diskominfo serta OPD lainnya dapat membantu masyarakat dan mempermudah dalam menerima layanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“kemampuan yang dimiliki setiap pegawai itu beda-beda maka dari itu, perlu adanya peningkatan yang lebih lagi supaya dapat memperlancar jalannya suatu program” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“sumber daya manusia yang memadai dapat meningkatkan pelayanan yang mutu dan dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat, begitupun sebaliknya, jika masyarakat sebagai pengguna aplikais ini semakin banyak maka peningkatan aplikasi akan terus berkembang sehingga tujuan terbentuknya program ini dapat terwujud”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“saya sebagai masyarakat yang diberikan fasilitas jika itu bermanfaat dalam segala hal akan mendorong terus supaya aplikasi ini semakin bagus dan banyak peminatnya”. (Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator responsivitas saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusia. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa suatu program tidak akan berjalan jika sumber daya manusi yang tidak memadai begitupun sebaliknya program tersebut akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia yang memadai.

b. Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal

penghambat dapat dilihat seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“dari hambatan saat ini yaitu dari segi anggaran untuk meningkatkan aplikasi ini supaya lebih baik lagi”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapata bahwa :

“hambatannya anggaran yang akan dipakai untuk updating harus tertunda karena adanya reconfusing anggaran, jadi aplikasi tertunda untuk dilakukan updating”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator responsivitas saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa hambatan anggaran yang menjadi permasalahan peningkatan aplikasi ini sedikit terhambat jadi menjadikan masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan tersebut jika aplikasi sedikit ada hambatan.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatan dari luar hanya memberikan arahan pada masyarakat supaya dapat memanfaatkan aplikasi ini dengan baik untuk kelancaran pelayanan administrasi mereka.”(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“jika tujuan terbentuknya aplikasi ini untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengaduan dan memberikan informasi, maka sebagian masyarakat yang lanjut usia menjadi hambatannya karena masih belum mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapata bahwa :

“ hambatan yang terjadi pastinya untuk masyarakat-masyarakat yang agagap akan terknologi seperti saya ini, sayapun harus meminta bantuan kepada anak saya terlebih dahulu”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator Responsivitas saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa hal yang menjadi sasaran utama dar terbentuknya aplikasi ini yaitu masyarakat kota probolinggo, akan tetapi masih ada sebagian yang belum paham dan mengerti bahagimana penggunaan aplikasi ini dan masyarakat yang lanjut usi atau gagap juga terhadap teknologi.

6) Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Ketepatan juga bisa dilihat dari manfaat yang dirasa oleh masyarakat sebagai penerima layanan. (Dunn, 2003:499) Berikut yang diungkapkan oleh Bapak Agus Setyawann melalui wawancara yang sudah penulis lakukan.

“dalam pembuatan aplikasi ini sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi masalah yang dirasakan oleh masyarakat kota probolinggo, semisal contoh jika kita ingin membuat akta kelahiran, otomatis kita harus menyiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan, persyaratannya serta prosedur yang dilakukan terlebih dahulu itu bagaimana, maka dari itu dengan adanya aplikasi ini sudah dirinci secara jelas dan *detail* berbagai informasi layanan kependudukan mulai dari persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu yang ditempuh dalam melakukan pelayanan, jadi mereka tidak akan merasa kebingungan lagi”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“ adanya aplikasi ini sudah terbilang tepat karena masyarakat seperti saya masih merasa kebingungan dalam menyiapkan berkas untuk layanan kependudukan”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 april 2022 pukul 09.30 WIB).

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Juma’ati selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“ terbilang tepat juga iya, karena aplikasi ini bukan hanya mencangkup informasi dari satu bidang saja tetapi banyak sekali fitur-fitur yang bisa saya akses”. (Wawancara dengan Ibu Juma’ati pada Rabu, 20 April 2022 pukul 10.00 WIB)

a. Faktor Pendukung

(1) Faktor Pendukung Kerjasama yang baik

Usaha suatu individu atau kelompok yang dilakukan bersama dengan individu atau kelompok lain untuk mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan dalam menciptakan suatu program tersebut. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“dalam membantu masyarakat kota probolinggo, Pemerintah menggagas sebuah aplikasi yang fapat membantu masyarakat dalam mengakses informasi melalui media *online*, maka dari itu pemeirntah bekerja dengan pihak kami, yaitu Diskominfo untuk menciptakan aplikasi ini yang dirasa sudah cukup tepat sesuai dengan tujuan yang ditentukan”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“kami juga bekerja sama dengan Perangkat Desa untuk penerapan aplikasi ini misalkan untuk melakukan sosialisasi yang mereka sampaikan kepada warga di desa masing-masing supaya masyarakat luas Kota Probolinggo dapat mengetahui aplikasi ini, dan kami juga bekerjasama dengan pihak Bidan yang menangani masyarakat lahiran dan mereka juga dapat membantu masyarakat membuat akta kelahiran, KIA dan Kartu Keluarga dengan mudah melalui aplikasi view ini, tindakan ini kami rasa sudah tepat supaya banyak yang mengetahui adanya aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan BapakSuhud selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“Pemerintah melakukam kerjasama yang baik dalam penerapan aplikasi ini, dari bagaimana pemerintah menmbuat aplikasi ini memperkenalkan kepada masyarakat lewat kepala desa itu sudah lebih tepat dan juga media masa yang sering kita genggam jadi pasti semua masyarakat banyak mengetahui aplikasi ini.” (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator kerjasama yang baik, maka indikator Ketepatan saling berkaitan dengan indikator kerjasama yang baik. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa tepat dan juga bagaimana pemerintah memperkenalkan aplikasi ini kepada OPD dan lainnya juga merupakan hal yang sangat tepat untuk memperkenalkan aplikasi ke masyarakat luas.

(2) Faktor Pendukung Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi ataupun perusahaan, sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. (Pasolong, 2010 :59)

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“Sumber daya manusia dari internal maupun eksternal yang sudah memadai dalam proses program ini berlangsung dirasa sudah

mewujudkan suatu target yang pemerintah tetapkan(Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut

“untuk sumber daya manusia sudah cukup memadai, dari masyarakatnya sudah bisa memanfaatkan aplikasi ini unruk kepentingan mereka ”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Ibu Nanik selaku masyarakat yang menggunakan Aplikasi View Probolinggo mengatakan bahwa:

“Saya merasa terbantu dengan aplikasi ini jadi sangat disayangkan jika tidak dimanfaatkan dengan baik ”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 05April 2022 pukul 09.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor pendukung menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator sumber daya manusia, maka indikator Ketepatan saling berkaitan dengan indikator sumber daya manusi. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa keberhasilan suatau program dapat dilihat bagaimana sumber daya yang memadai atau tidak.

b Faktor Penghambat

(1) Faktor Internal

penghambat dapat dilihatseperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan-aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan.Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“hambatannya pada alat atau fasilitas untuk mengirim kode OTP supaya dapat dengan cepat diterima oleh masyarakat yang akan melakukan Verifikasi dengan nomor tersebut”. (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04 April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal serupa juga juga diaktakan Bapak Suhud selaku pengguna aplikasi view probolinggo berpendapata bahwa :

“Password yang harus saya gunakan untuk daftar akun harus menunggu berhari-hari”. (Wawancara dengan Bapak Suhud pada Selasa, 05 April 2022 pukul 14.30 WIB).

Selanjutnya peneliti juga melakukan penelitian dengan Ibu Nanik selaku masyarakat Kota Probolinggo sebagai pengguna aplikasi View Probolinggo.

“untuk pengguna baru, tidaklah mudah bahkan harus menunggu beberapa hari untuk menerima passwordnya.” (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Rabu, 20 April 2022 pukul 09.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator internal, maka indikator Ketepatan saling berkaitan dengan indikator faktor internal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan tujuan tersebut dapat dirasa sudah tercapai jika tidak adanya kendala yang menjadi permasalahan yang sama di masyarakat.

(2) Faktor Eksternal

Faktor penghambat ini berasal dari hambatan yang dirasakan dari luar organisasi atau instansi. Pasolong (2010:59),

Dari penjelasan yang sudah dipaparkan diatas, berikut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK di Diskominfo Kota Probolinggo.

“untuk hambatan dari luar instansi itu sendiri terdapat masyarakat yang masih belum memiliki *Handphone* android, dan juga kendala yang dirasakan juga terdapat pada jaringan atau sinyal.” (Wawancara dengan Agus Setyawan pada Senin, 04April 2022 pukul 10.30 WIB).

Hal yang sama turut diungkapkan oleh Agus Purnomo selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

“hambatannya pada eksternal tidak lain yaitu pada sebagian masyarakat yang belum memiliki *Handphone* yang mendukung untuk mengakses aplikasi ini serta masyarakat-masyarakat yang gagap terhadap teknologi yang bersikap acuh terhadap adanya layanan aplikasi ini”. (Wawancara dengan Agus Purnomo pada Selasa, 05April 2022 pukul 10.30 WIB).

Berikut juga yang dikatakan oleh Bapak Slamet selaku masyarakat Kota Probolinggo, mengatakan bahwa :

“hambatannya karena saya tidak bisa mengoperasikan HP zaman sekarang makanya saya kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini.”(Wawancara dengan Bapak Slamet pada Selasa, 05April 2022 pukul 12.30 WIB)

Sama halnya yang dikatakan oleh Ibu Nanik selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi View Probolinggo, mengatakan bahwa:

“Kendalanya hanya pada sinyal, kadang sinyal sedikit lemot kalau ada pemadaman listrik, jadi itu dapat menghambat saya dalam mengakses informasi pada aplikasi tersebut”. (Wawancara dengan Ibu Nanik pada Selasa, 05April 2022 pukul 14.30 WIB).

Jika dikaitkan dengan faktor penghambat menurut teori pasolong (2010:59) pada indikator faktor eksternal, maka indikator ketepatan saling berkaitan dengan indikator faktor eksternal. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa suatu pelayanan dapat berjalan dengan efektif apabila tidak menemukan adanya hambatan yang dialami selama proses layanan dilakukan, untuk meningkatkan suatu layanan yang berbasis *online*.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Pada bagian ini penulis akan menyajikan dan memaparkan hasil penelitian di lapangan sesuai data dan fakta serta disesuaikan dengan teori yang digunakan sebagai bahan rujukan untuk menjawab dari rumusan masalah penelitian. Hal ini dilakukan untuk mengkonfirmasi dan membandingkan dengan teori yang digunakan oleh penulis untuk menghasilkan data kesimpulan yang tepat dan objektif.

1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

Pada teori Evaluasi menurut William Dumm dalam Nugroho (2014) yaitu, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pembagian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Beberapa indikator yang dikemukakan oleh William Dumm diantaranya :

1) Efektivitas

Efektivitas memiliki arti bahwasanya apakah suatu kebijakan alternatif tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan, dalam menciptakan suatu program harus direncanakan tujuan awal dibentuknya program tersebut, untuk mengetahui manfaat yang dirasakan untuk pihak-pihak sebagai penerima layanan. Aplikasi yang diterbitkan mulai tahun 2019 sampai sekarang ini cukup efektif, karena selain menjadi layanan pengaduan, aplikasi ini juga sebagai layanan informasi berbagai informasi yang dapat kita peroleh. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut juga sangat banyak. Seperti layanan kependudukan, fitur ini memberikan informasi terkait layanan kependudukan secara jelas sehingga masyarakat tidak perlu bingung terkait persyaratan prosedur dan biaya yang digunakan dalam pelayanan tersebut karena sudah jelas dan dapat membantu masyarakat yang kurang paham terhadap persyaratan apa saja yang digunakan pada setiap pelayanan Dukcapil. Dilihat berdasarkan hasil wawancara yang sudah dipaparkan diatas bahwa aplikasi view probolinggo ini sangat efektif digunakan oleh masyarakat dalam maupun luar kota probolinggo, yang ingin mengakses sebuah informasi yang dapat membantu mereka dalam melakukan segala layanan publik terutama layanan kependudukan.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang dilakukan Pemerintah Kota Probolinggo sudah efektif, karean dalam menggagas sebuah layanan yang berbasis *online* ini Pemerintah bekerjasama dengan Diskominfo, dimana Diskominfo merupakan instansi yang bekerja dalam bidang teknologi dan informatika, selain dengan Diskominfo, pemerintah juga bekerjasama dengan *Stakeholder* dan Organisasi Perangkat Daerah untuk memberikan layanan pengaduan dan informasi di aplikasi tersebut, sehingga fitur yang ada di aplikasi view probolinggo begitu lengkap menjadi satu dalam satu aplikasi.

2) Sumber daya manusia

Berdasarkan wawancara diatas dalam penerapan suatu program yang melibatkan masyarakat sebagai sasaran, maka sumberdaya manusia yang terlibat dalam program ini sudah efektif, berdasarkan sumber daya manusia pada lingkup internal yang meliputi kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu aplikasi dan juga sumber daya manusia dalam lingkup eksternal yang meliputi masyarakat kota probolinggo yang sudah banyak menggunakan aplikasi tersebut.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

Berdasarkan hasil wawancara diatas, hambatan yang menjadi permasalahan dalam lingkup internal yaitu dari segi dana anggaran yang akan digunakan untuk *updating* aplikasi belum efektif dan juga alat atau

perlengkapan yang masih belum efektif untuk mengirim kode OTP supaya tidak harus menunggu berhari-hari dalam pengiriman nomor OTP.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Yang menjadi hambatan dalam lingkup eksternal yaitu masyarakat yang masih belum memiliki HP yang belum mampu untuk menggunakan aplikasi ini, masyarakat lansia yang gagap terhadap teknologi dan juga hambatan sinyal yang dapat mengganggu masyarakat dalam mengakses informasi.

2) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud disini yaitu apabila aparaturnya pemerintah dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu yang dapat meringankan masyarakat sebagai penerima jasa layanan. Untuk perihal efisiensi, aplikasi ini memberikan pelayanan secara gratis dalam waktu yang singkat, terbukti dari pernyataan yang ada dalam aplikasi ini bahwasanya, semua jenis pelayanan Dukcapil dinyatakan gratis tanpa dipungut biaya sedikitpun, berbagai pihak juga mengungkapkan dari hasil wawancara yang didapat, semua kepengurusan layanan Dukcapil tidak dipungut biaya dan waktu yang ditempuh juga tidak lama serta prosedur yang jelas, sehingga masyarakat tidak akan merasa kebingungan dan akan menggunakan jasa calo dalam mengurus segala keperluan mereka.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang dilakukan Pemerintah Kota Prrobolinggo sudah efisien, adanya antar kerja sama terhadap semua bidang yang ada didalam aplikasi tersebut dapat mengakibatkan layanan Dukcapil menjadi efisien dari segi biaya, waktu dan juga prosedur yang sudah jelaskan pada aplikasi.

2) Sumber daya manusia

Berdasarkan wawancara diatas kemampuan yang dimiliki setiap pegawai yang ada pada isntansi tersebut sudah bekerja pada bidang dengan porsi kemampuan mereka masing-masing.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

Hambatan yang sering dialami yaitu kurangnya fasilitas dalam mengirim nomor OTP yang mengakibatkan lambatnya terhadap masyarakat yang ingin *log in* ke aplikasi tersebut.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Yang menjadi hambatan dalam lingkup eksternal yaitu hambatan pada sinyal yang mengakibatkan proses layanan sedikit terhambat, karena dalam mengoperasikan aplikasi ini membutuhkan jaringan data seluler yang mendukung supaya tidak mengganggu dan menjadikan proses yang mereka lakukan terhambat.

3) Kecukupan

Kecukup disini yang dimaksud adalah tujuan yang telah dicapai belum dirasa cukup dalam memenuhi atau mengatasi masalah yang ada di

masyarakat. Dibentuknya suatu program pastinya ada hal yang melatarbelakangi alasan mengapa ada program tersebut, yang pastinya untuk membantu memecahkan masalah yang menjadi keluhan masyarakat saat ini. Terbukti dengan adanya aplikasi ini masyarakat terbantu terkait informasi-informasi yang diperlukan untuk melakukan suatu pelayanan administrasi. Biasanya masyarakat saat melakukan layanan Dukcapil mereka kebanyakan menggunakan jasa calo dan jika mereka melakukannya sendiripun mereka merasa kebingungan dalam berkas apa yang mereka siapkan terlebih dahulu dan apa saja yang mereka lakukan, akan tetapi dengan adanya aplikasi ini pemerintah berharap dapat membantu masyarakat yang akan melakukan layanan tersebut.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang dilakukan Pemerintah Kota Probolinggo sudah dirasa cukup untuk membantu masyarakat yang membutuhkan berbagai layanan publik, maka dari itu pemerintah memberikan berbagai macam layanan publik yang dapat diakses dengan satu aplikasi saja.

2) Sumber daya manusia

Kemampuan pegawai yang dapat mengoperasikan suatu layanan publik secara *online* dirasa sudah cukup memadai dalam hal bagaimana mereka memberikan pelayanan secara *online*.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

Berdasarkan hasil wawancara diatas, hambatan yang menjadi permasalahan dalam lingkup internal yaitu penundaan *updating* dikarenakan adanya reconfusing anggaran, yaitu memusatkan kembali anggaran APBD untuk kepentingan *covid 19* pada tahun 2020, maka dari itu *updating* aplikasi menjadi terhambat.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Dari segi sumber daya manusia pada masyarakat yang sebagian masih belum bisa mengoperasikan aplikasi ini dikarenakan ketidakpedulian mereka dan juga ada sebagian masyarakat lanjut usia yang gagap terhadap teknologi, penggunaan aplikasi ini tidak sepenuhnya digunakan oleh masyarakat luas.

4) Pemerataan

Pemerataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti samadengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini belum merata tanpa terkecuali, terbukti bahwa saat melakukan *Log in* pada aplikasi tersebut, bahwa untuk masuk aplikasi tersebut harus malakukan pendaftaran diri dulu melalui nomor NIK untuk mereka yang bertempat tinggal didalam Kota Probolinggo, tetapi bagi mereka yang bertempat tinggal diluar Kota Probolinggo mereka tanpa harus mencantumkan NIK, hanya dengan Nomor telepon saja, begitupun dengan yang terjadi dilapangan atau tempat layanan berlangsung, pihak terkait memberikan layanan kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa memandang status sosial atau tingkatan-tingkatan yang

ada dimasyarakat tetapi masih ada masyarakat plosok desa yang masih belum mengetahui adanya aplikasi ini.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang dilakukan Pemerintah Kota Prrobolinggo dalam program ini dirasa sudah cukup merata, semua masyarakat Kota maupun diluar Probolinggo bisa mengakses aplikasi ini untuk keperluan mereka dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

2) Sumber daya manusia

Berdasarkan wawancara diatas dalam penerapan suatu program yang melibatkan masyarakat sebagai sasaran. Pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk pemerintah memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat luas, sehingga banyak masyarakat yang dapat mengetahuinya.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

pada hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat plosok desa yang pastinya belum mengetahui aplikasi ini, sehingga terasa asing ditelinga mereka masyarakat plosok, padahal aplikasi ini pastinya sangat bermanfaat untuk mereka yang sering menggunakan jasa calo.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Kurangnya pemahaman mereka terhadap aplikasi ini akibat sosialisasi yang kurang merata, sebagian masyarakat plosok yang masih belum mengetahui aplikasi ini.

5) Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Jadi sejauh mana suatu pemerintah itu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka atau masyarakat butuhkan. Fitur yang sangat lengkap yang terdapat dalam aplikasi tersebut otomatis dapat memenuhi apa yang mereka butuhkan untuk sekedar mencari informasi-informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut yang ada di Kota Probolinggo, misalkan, informasi terkait perhotelan, pariwisata, layanan kependudukan dll. Jadi dapat membantu masyarakat setempat maupaun luar. Terbukti berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa masyarakat merasa puas akan adanya aplikasi ini dalam membantu mereka untuk mencari informasi yang akan mereka lakukan dalam layanan Dukcapil.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang baik antar pemerintah dan Diskominfo serta OPD lainnnya dapat membantu masyarakt dan mempermudah dalam menerima layanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

2) Sumber daya manusia

Berdasarkan wawancara diatas dalam penerapan suatu program yang melibatkan masyarakat sebagai sasaran, terbukti banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi ini untuk membantu mereka dalam melakukan layanan administrasi, dan respon yang diberikan masyarakat juga positif untuk aplikasi ini.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

Berdasarkan hasil wawancara diatas, hambatan yang menjadi permasalahan dalam lingkup internal yaitu dari segi dana anggaran yang akan digunakan untuk updating aplikasi belum efektif dan juga alat atau perlengkapan yang masih belum efektif untuk mengirim kode OTP supaya tidak harus menunggu sehari-hari dalam pengiriman nomor OTP, dan mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas dalam mengakses informasi pada aplikasi view.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Yang menjadi hambatan dalam lingkup eksternal yaitu masyarakat yang masih belum memiliki HP yang belum mampu untuk menggunakan aplikasi ini, masyarakat lansia yang gagap terhadap teknologi dan juga hambatan sinyal yang dapat mengganggu masyarakat dalam mengakses informasi.

6) Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Ketepatan juga bisa dilihat dari manfaat yang dirasa oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam pembuatan aplikasi ini sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi masalah yang dirasakan oleh masyarakat kota probolinggo, pastinya mereka sudah merencakana manfaat apa saja yang apat dirasakan dari pihak instansi maupun masyarakat sebagai penerima layanan. semisal contoh jika kita ingin membuat akta kelahiran, otamatis kita harus menyiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan, persyaratannya serta prosedur yang dilakukan terlebih dahulu itu bagaimana, maka dari itu dengan adanya aplikasi ini sudah dirinci secara jelas dan detail berbagai informasi layanan kependudukan mulai dari persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu yang ditempuh dalam melakukan pelayanan, jadi mereka tidak akan merasa kebingungan lagi.

a) Faktor pendukung

1) Kerjasama yang baik

Berdasarkan wawancara diatas bahwa kerja sama yang dilakukan Pemerintah Kota Prrobolinggo sudah tepat, dimana Diskomino merupakan instansi yang bekerja dalam bidang teknologi dan informatika, selain dengan Diskominfo, pmerintah juga bekerjasama dengan *Stakehoulder* dan Organisasi Perangkat Daerah untuk memberikan layanan pengaduan dan infromasi di aplikasi tersebut, sehingga fitur yang ada di aplikasi view probolinggo begitu lengkap menjadi satu dalam satu aplikasi

2) Sumber daya manusia

Berdasarkan wawancara diatas dalam penerapan suatu program yang melibatkan masyarakat sebagai sasaran, maka sumber daya manusia yang terlibat dalam program ini sudah tepat, berdasarkan sumber daya manusia pada lingkup internal yang meliputi kemampuan pegawai dalam mengoperasikan suatu aplikasi dan juga sumber daya manusia dalam lingkup eksternal yang meliputi masyarakat kota probolinggo yang sudah banyak menggunakan aplikasi tersebut.

b) Faktor Penghambat

1) Faktor Penghambat Internal

Keterbatasan fasilitas yang dimiliki saat mengirim kode OTP mengakibatkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat, krena hal tersebut masyarakat akan enggan untuk mengakses aplikasi view probolinggo.

2) Faktor Penghambat Eksternal

Yang menjadi hambatan dalam lingkup eksternal yaitu masyarakat yaitu penggunaan aplikasi ini hanya untuk masyarakat yang memiliki HP yang cukup memadai, maka dari itu untuk masyarakat yang tidak memiliki HP android tidak akan bisa mengaksesnya.

Berdasarkan analisis dan interpretasi data pada Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo, maka hasil temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa aplikasi View Probolinggo dinilai telah efektif dan dapat diterima oleh masyarakat Kota Probolinggo. Pada indikator Efektivitas dinilai sudah efektif karena aplikasi ini sudah dapat membantu masyarakat dalam melakukan layanan Dukcapil.

Pada indikator Efisiensi berdasarkan penilaian subyektif dinilai sudah efisien dan sesuai dengan persepsi yang masyarakat harapkan terkait biaya, waktu dan juga prosedur yang begitu rinci sudah dijelaskan pada aplikasi view probolinggo, meskipun terdapat satu kendala pada saat melakukan *Log in*.

Pada indikator Kecukupan dinilai belum dirasa cukup dalam mewujudkan suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dapat dilihat masih adanya masyarakat yang belum menggunakan dan belum memahami aplikasi ini dikarenakan mereka yang gagap terhadap teknologi dan juga masyarakat lanjut usia dan juga *updating* aplikasi yang masih belum dilaksanakan akibat refofusing anggaran.

Pada indikator pemerataan dapat dinilai belum merata meskipun aplikasi ini berlaku untuk semua masyarakat kota maupun kabupaten probolinggo yang bisa menggunakannya tetapi masih ada masyarakat

yang belum mengetahui aplikasi ini, contohnya masyarakat plosok desa.

Pada indikator responsivitas dinilai sudah baik dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi ini, terbukti bahwa sudah banyak yang mengakses aplikasi ini sesuai dengan permasalahan yang mereka butuhkan.

Pada indikator ketepatan dinilai sudah tepat, dilihat dari bagaimana pemerintah menggagas aplikasi ini pastinya terdapat manfaat yang dirasa untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses suatu informasi yang dengan mudah mereka dapatkan melalui sebuah aplikasi.