

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi *Covid-19* memberikan pengaruh bagi berbagai aspek kehidupan. Terutama berimbas pada sistem pelayanan di berbagai instansi pemerintah terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Situasi ini bukan berarti memberhentikan pelayanan kepada masyarakat namun instansi pemerintah dituntut memberikan inovasi dalam proses pelayanan publik. Inovasi tersebut terkait dengan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang dilakukan dengan protokol kesehatan (Dewi, Utami, & Yusuf, 2021). Pelayanan publik hadir dengan penggunaan model integrasi *vertical* dan *horizontal* dengan menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru (Rohman & Larasati, 2020).

Surat Edaran oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *Covid-19* di Lingkungan Instansi Pemerintah (Menteri, n.d.), surat edaran ini menguraikan tentang pemberlakuan bekerja dari rumah secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi. Pemerintah sehingga

hal tersebut mengubah aksesibilitas pelayanan publik konvensional dibatasi dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan administrasi kependudukan secara online artinya proses pengurusan dokumen kependudukan dilakukan dengan pengiriman data/berkas persyaratannya melalui media elektronik berbasis web memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi (Wiryanto, 2020)

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai pelayanan yang penting sebagai urusan mendasar. Kenyataan di lapangan penyelenggaraan pelayanan publik belum efektif dan efisien serta belum memadainya sumber daya manusia. Digitalisasi sistem pelayanan publik masa pandemi *Covid-19* pada pelayanan administrasi kependudukan juga memberikan tuntutan bagi pegawai dan masyarakat untuk melakukan penyesuaian. Kualitas pelayanan di masing-masing instansi tersebut bervariasi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi geografis dan permasalahan yang dihadapi lokal maupun global serta kemampuan yang berbeda dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan (Wiryanto, 2020).

Peningkatan pelayanan publik pada administrasi kependudukan didukung dengan keluarnya Undang-Undang No. 24/2013 tentang Adminduk yang menjelaskan kepada pemerintah daerah kabupaten/kota untuk melangsungkan urusan administrasi kependudukan dengan baik (Undang, 2013). *Covid-19* menjadi tantangan baru bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil lebih mengutamakan pelayanan adminduk secara online dengan inovasi pelayanan publik berbasis digital

sebagai upaya terhindar dari wabah *Covid-19*. Tertuang dalam Surat yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Covid-19* kepada Dinas Dukcapil Provinsi, Kabupaten/Kota. Intruksi Gubernur DIY Nomor 2/INSTR/2020 tentang Peningkatan Kewaspadaan terhadap Resiko Penularan *Corona Virus Disease* (Negeri, 2020).

Pada Peraturan Daerah Kabupaten Gunungkidul Nomor 11 Pasal 11 Tahun 2020 menegaskan bahwa Dinas melakukan pelayanan pendaftaran kependudukan dilakukan secara daring dan luring (2020). Pelayanan pendaftaran penduduk terdiri dari; pencatatan biodata penduduk, penerbitan KK, penerbitan KTP-el, penerbitan KIA, penerbitan Surat Keterangan Kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebar di 34 provinsi dan 416 kabupaten serta 98 kota (Wiryanto, 2019). Hal ini menjadi tantangan baru bagi para Aparatur Sipil Negara (ASN) dan juga masyarakat umum khususnya yang kurang pasih tentang teknologi (Sutrisna, 2022).

Berbagai upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi *Covid-19* terus dilakukan untuk menyesuaikan kondisi yang terjadi agar pelayanan yang diberikan tetap optimal serta tidak menjadi klaster baru penularan wabah *Corona Virus* (Sutrisna, 2022). Implementasinya, layanan adminduk dilakukan dengan berbagai cara yaitu melalui aplikasi, website, *whatsapp* dan sms dengan total 487 Dinas Dukcapil yang melangsungkan layanan online (Menpanrb.go.id, 2021). Total pelayanan digital yang

dimanfaatkan dinas dukcapil tersebut belum mencapai keseluruhan daerah kabupaten/kota yang berjumlah 518 dinas, namun jumlah tersebut termasuk tinggi dengan capaian sekitar 96% (Wiryanto, 2020). Melalui data layanan adminduk secara online selama pandemi *Covid-19* hampir semua dukcapil di Indonesia telah menerapkan sistem tersebut walaupun masih terdapat 4% yang belum punya aplikasi layanan online.

Sesuai dengan Perbub Kab. Gunungkidul No. 68 Tahun 2020 tentang Adaptasi Kebiasaan Baru Protokol Kesehatan Pencegahan *Corona Virus Disease* 2019 (Peraturan Bupati Gunungkidul, 2020) dan Surat Edaran Bupati Gunungkidul Nomor 443/1444, tanggal 18 Maret 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah yang sudah menerapkan pelayanan secara online (Surat Edaran Bupati, 2020).

Pelayanan online berbasis digital Dukcapil Gunungkidul belum memiliki aplikasi unduhan ataupun pelayanan melalui website. Website yang ada digunakan hanya sebagai laman informasi dukcapil Gunungkidul. Berdasarkan pengamatan awal Dukcapil Bantul melakukan pelayanan melalui aplikasi yaitu Dukcapil *Smart*, Kota Yogyakarta menerapkan pelayanan online aplikasi Jogja *Smart Service*, Sleman melakukan pelayanan melalui website, Kulonprogo pada awal pandemi *Covid-19* memberikan pelayanan melalui *whatsapp* kemudian mengembangkan inovasi pelayanan melalui website dengan nama *Lakonku* pada tahun 2021 dan bekerjasama dengan Kantor Pos Indonesia untuk mendistribusikan

dokumen. Sedangkan Gunungkidul masih bertahan dengan pelayanan melalui *whatsapp*.

Melalui data ini dari lima Dukcapil yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, Gunungkidul menjadi daerah yang cukup tertinggal dari segi inovasi pelayanan karena masih memanfaatkan *whatsapp* sebagai media pelayanan online dan tidak bekerjasama dengan jasa antar apapun sehingga masyarakat harus mengambil secara langsung dan sejauh ini Dukcapil Gunungkidul masih bertahan dengan pelayanan online melalui *whatsapp*. Proses pelayanan melalui *whatsapp* di Dukcapil Gunungkidul mulai diberlakukan pada 24 Maret 2020. Nomor *whatsapp* yang digunakan untuk pelayanan online yaitu:

Tabel 1.1

Pencatatan Kelahiran	0811 264 9094
Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Kematian	0811 264 9093
KK, KTP-EL, KIA, Perubahan Biodata, Pindah datang penduduk	0811 264 9097
Konsultasi	0895 6096 39500

Sumber: <https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id>

Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan secara online maka alur pelayanan untuk penerbitan dokumen secara daring melalui *whatsapp* yaitu:

1. Pemohon mengirimkan pesan melalui aplikasi *whatsapp* pada nomor yang telah ditentukan sesuai dengan jenis pelayanan
2. Pemohon mengunggah foto dokumen asli persyaratan sesuai dengan intruksi yang diberikan. Dokumen di foto dengan benar, lengkap dan dapat terbaca dengan jelas
3. Petugas pelayanan Dinas Dukcapil melakukan verifikasi data
4. Petugas Pelayanan Dinas Dukcapil mengunggah foto bukti permohonan kepada pemohon serta menginformasikan waktu pengambilan dokumen dan denda apabila terjadi keterlambatan pelaporan
5. Pemohon mengambil dokumen kependudukan yang sudah jadi dengan menukarkan dokumen persyaratan yang diunggah pemohon dan membayar denda jika terlambat melapor

Pelayanan publik Dukcapil Gunungkidul menggunakan *whatsapp* merupakan pelayanan baru selama pandemi *Covid-19* sebelumnya pelayanan dilakukan secara langsung. Penerapan pelayanan online tersebut masih dihadapkan dengan permasalahan mengenai masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan online dan melalui beberapa komentar pada akun intagram Dukcapil Gunungkidul terdapat masyarakat yang mengalami hambatan dalam pembuatan dokumen secara online karena pegawai lambat dalam membalas pesan *whatsapp* tersebut. Sehingga masih terdapat masyarakat yang lebih memilih datang langsung untuk mengurus dokumen.

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka penting untuk melakukan kajian Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Whatsapp Selama Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.

B. Rumusan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan di atas, penelitian ini merumuskan masalah, bahwa mayoritas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia telah menerapkan layanan adminduk berbasis digital yang inovatif dengan menggunakan website ataupun aplikasi unduhan selama pandemi *Covid-19*. Namun, Dinas Dukcapil Kabupaten Gunungkidul masih bertahan menggunakan whatsapp dalam proses pelayanan online hingga saat ini dan masyarakat secara mandiri harus datang mengambil dokumen yang seharusnya pada masa pandemi *Covid-19* ini harus mengurangi interaksi antara satu dengan lainnya. Karena itu, penelitian ini mengajukan sebuah pertanyaan:

Bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui *whatsapp* di instansi pemerintah daerah pada masa pandemi *Covid-19*?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mendapatkan analisa secara menyeluruh serta memberikan gambaran efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui *whatsapp* di

instansi pemerintah daerah pada masa pandemi *Covid-19* dalam meningkatkan pelayanan publik di Gunungkidul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis: hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih mendalam dan dapat menjadi model percontohan mengenai efektivitas penggunaan whatsapp sebagai sistem pelayanan digital selama pandemic *Covid-19*
2. Manfaat praktis: menjadi evaluasi dan dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan instansi pemerintah daerah lainnya tentang sistem pelayanan digital dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.2

Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Metode	Hasil
Alfi Novriando, Eko Priyo Purnomo, Lubna Salsabila 2020	Efektivitas “Jogja Smart Service”Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta	Menggunakan metode penelitian deksriptif dengan analisis kualitatif, perolehan data dilakukan melalui dokumen resmi yang mencatat	Jogja Smart Service telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta dibuktikan dengan adanya aturan dan tujuan yang jelas

		keadaan yang tertuang dalam terjadi dalam objek Peraturan Walikota penelitian, berupa Nomor 15 Tahun majalah, hasil 2015. JSS telah studi, tesis maupun terintegrasi dengan hasil survei dari keseluruhan SKPD berbagai instansi terkait pemerintah maupun tidak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi atau catatan melalui sumber data dokumen resmi di Aplikasi Jogja Smart Service
Wisber Wiryanto 2019	Replikasi Model Inovasi Pelayanan Aministrasi Kependudukan di Indonesia	Metode studi Model inovasi pustaka dengan pelayanan adminduk analisis deskriptif dan replikasinya kualitatif, menggambarkan menggunakan adanya hubungan proses keterkaitan antara pengumpulan data upaya peningkatan sekunder pelayanan adminduk bersumber dari yang mendorong peraturan berbagai jenis perundang-undangan, inovasi dan replikasi model inovasi

		kebijakan pemerintah, laporan/hasil penelitian sebelumnya dengan memanfaatkan media tulis, cetak dan elektronik termasuk website. Proses penentuan sampel dengan teknik accidental sampling	pelayanan adminduk yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adminduk
Taufik Hardi Warsono 2020	Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19	Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (library research). Desain penelitian dilakukan melalui tahapan menelusuri, mencatat dan membaca berbagai temuan terkait pembahasan, artikel maupun berita melalui literature dan	Perubahan birokrasi era new normal cenderung pada perubahan incremental. Terlihat dari perubahan organisasi birokrasi yang dilakukan beberapa tahapan, bukan perubahan yang radikal atau disebut dengan transformasi

		sumber website resmi. Memadukan segala temuan baik teori, model maupun konsep	
Wisber	Inovasi	Menggunakan metode studi pustaka, sampel penelitian diambil menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan berupa jenis inovasi instansi pelayanan adminduk selama masa pandemic Covid-19.	Permasalahan pandemic Covid-19 dan perubahan kebijakan dijadikan faktor pendorong bagi Dinas Dukcapil untuk mengatasi permasalahan dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan melakukan perubahan pola kerja melalui inovasi dengan mengutamakan pelayanan secara online
Wiryanto 2020	Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19	data menurut kelompok sesuai fokus kajian kemudian dilakukan menganalisis perdata deskriptif kualitatif	

Abd. Rohman Dewi Citra Larasati 2020	Standart Pelayanan Publik Era Transisi New Normal	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan melalui pengumpulan data melalui interview, observasi dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber	ini Bapeda Malang menjalankan standart pelayanan dengan menggunakan protokol kesehatan dan menggunakan triangulasi sumber	Kota telah
Sitti Ajeng Nurqarimah Taliu, Suranto 2020	Efektivitas Penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui Aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019	Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Data diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, naskah, dokumen resmi dan dokumen lain yang mendukung penelitian	Inovasi Disdukcapil Kabupaten Bantul dengan diresmikannya aplikasi Dukcapil Smart belum berjalan dengan efektif karena masih adanya kendala pada saat login. Pada aplikasi Dukcapil Smart 1 KK untuk 1 login/pengguna sehingga hal ini masih menjadi kendala	

Dhea Candra Dewi, Vidya Yanti Utami, Siti Yulianah M. Yusuf 2021	Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan dalam Mendukung Tatanan Normal Baru	Dalam menjawab rumusan masalah penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Sumber data primer dari wawancara dan data sekunder dari dokumentasi dan studi kepustakaan. Kemudian menggunakan analisis deskriptif dengan analisa data open ended	Re-modeling sistem pelayanan publik di Kota Mataram sudah berhasil diterapkan namun dalam proses pelaksanaan dan pengaplikasian kepada masyarakat belum maksimal memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan
Anisa Chyaningrum, Rino Ardhan Nugroho 2019	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan	Melalui inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan aplikasi “Dukcapil dalam Genggaman” dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi sebelumnya

		sistem snowball sampling dan purposive sampling. Model analisis data dengan model interaktif Miles dan Huberman data menggunakan triangulasi sumber	yaitu kesadaran kepemilikan KIA	minimnya ke-
Eko Kurnia Putri, Argo Pambudi 2018	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Menggunakan desain mendalam dengan pendekatan kualitataif deskriptif dengan mengambil tempat penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan akta kelahiran melalui e-government di Dukcapil Kota Yogyakarta belum optimal karena dilihat dari jumlah pengguna yang rendah dan belum dikeluarkannya peraturan pemerintah sebagai petunjuk pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online	
Dahlia, Aldri Frinaldi 2020	Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam	Metode yang digunakan penelitian	Penerapan Digi Mobile dari konsep	Digi segi sudah

Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman	kualitatif dengan memenuhi kriteria teknik purposive dan efektif serta sampling. Data efisien karena telah primer didapat memenuhi kriteria 4 melalui hal yaitu karakteristik narasumber inovasi, kemudahan sedangkan data akses, terdiri dari 11 sekunder melalui pengelolaan literature yang dokumen, pe-berkaitan, buku nerimaan referensi, laporan masyarakat cukup penelitian dan cepat artikel jurnal
--	---

Studi terdahulu memiliki persamaan lingkup yaitu dalam pelayanan publik digital pada masa pandemi *Covid-19*. Juga terdapat kesamaan fokus kajian yaitu pada pelayanan publik selama pandemi *Covid-19*. Perbedaan penelitian bidang layanan yang diteliti yaitu pelayanan publik berbasis digital melalui *whatsapp* dengan studi kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul, sedangkan studi penelitian lainnya fokus dibidang inovasi pelayanan publik secara umum dibidang administrasi.

F. Kajian Teori

1. Efektivitas

Efektivitas berdasarkan kamus lengkap Bahasa Indonesia yaitu berasal dari kata efektif berarti pengaruhnya, ada efeknya, ada

akibatnya yang dapat diartikan sebagai aktivitas yang mendapatkan hasil yang memuaskan. Menurut Richard M. Steers (1985:46) efektivitas merupakan sejauh mana sebuah organisasi melaksanakan seluruh tugas pokok keseluruhan atau mencapai semua sasarnya. Menurut Harbanio Pasolong (2007: 4) berpendapat bahwa, pada dasarnya kata efektivitas berasal dari kata “efek” yang digunakan sebagai kata sebab akibat yang diartikan sebagai sebuah tujuan yang sebelumnya telah direncanakan dengan harapan dapat tercapai dengan adanya proses kegiatan. Efektivitas merupakan keadaan dimana sebuah kemampuan sistem sama dengan kebutuhan atau keinginan penggunanya dengan ketetapan capaian program dalam kurun waktu yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan, kualitas, produktivitas dan pengembangan yang dihasilkan (Novriando, 2020).

Efektivitas menurut (Effendy, 2017) bahwa komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang telah direncanakan dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang tepat dan jumlah personil yang telah ditentukan. Efektivitas sebagai ukuran dari baik buruknya penyelenggaraan suatu sistem pelayanan (Maryam, 2016).

Menurut Siagian (2001: 43) menerangkan bahwa efektivitas adalah usaha untuk menghasilkan barang atau jasa dengan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dengan jumlah yang telah ditentukan. Efektivitas dilihat dari segi ketepatan waktu

melalui pencapaian sasaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dan disusun sebelumnya.

Dari pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pencapaian suatu tujuan atau target yang telah direncanakan ditentukan dengan skala ketetapan capaian program dari kualitas, produktivitas dan pengembangan hasil. Richard M. Steers mengemukakan terdapat lima kriteria dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

1) Fleksibilitas

Fleksibilitas dapat disebut sebagai kemampuan menyesuaikan diri dengan sebuah perubahan yang terjadi untuk melihat tindakan yang diambil berkaitan dengan perubahan tersebut. Kerjasama menjadi sebuah kunci keberhasilan dalam sebuah organisasi dengan tuntutan setiap individu mampu mengikuti perubahan yang ada sesuai lingkungan tersebut.

2) Produktivitas

Produktivitas diartikan sebagai sebuah kemampuan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) dari sumber daya yang dimanfaatkan berdasarkan dengan permintaan lingkungan. Terdapat tiga tingkatan untuk mengukur produktivitas organisasi yaitu tingkat individu, tingkat kelompok, dan keseluruhan organisasi.

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja ditentukan dengan tingkat kesenangan yang dirasakan dalam peranan atau pekerjaan organisasi selain itu tingkat kepuasan dapat dirasakan apabila seseorang mendapatkan imbalan yang setimpal atas pekerjaan dan kegiatan organisasi mereka berada.

Berdasarkan oleh David J. Lawless pada Gibson, Ivancevich dan Donnely (2005: 25) terdapat tiga tingkatan pada efektivitas, antara lain:

1) Efektivitas Individu

Hasil kerja pegawai atau anggota lebih ditekankan dari pandangan individu dalam sebuah organisasi

2) Efektivitas kelompok

Efektivitas kelompok berdasarkan pada pandangan kelompok dengan adanya kerjasama antar individu sebagai bentuk kontribusi antar anggota

3) Efektivitas organisasi

Efektivitas organisasi berdasarkan pada pandangan individu dan kelompok dengan menitikberatkan pengaruh sinergitas sesuai kemampuan organisasi untuk mendapatkan hasil kerja dengan tingkatan tinggi dibandingkan dengan hasil karya disetiap bagian

Efektivitas dalam sebuah organisasi harus memiliki keseimbangan antara sumber daya dan pemanfaatan alat yang ada. Sebuah organisasi dapat dikatakan efektif apabila target yang direncanakan sesuai dengan capaian dan memberikan dampak positif bagi organisasi maupun masyarakat yang terkait.

Terdapat indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas menurut S.P. Siagian (2004: 77) antara lain:

1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Pelaksanaan tugas terarah sesuai dengan sasaran dan tujuan yang hendak dicapai dengan melakukan koordinasi kepada karyawan atau pegawai yang bertugas

2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Strategi merupakan sebuah rancangan kerja dalam upaya meraih sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya agar prosesnya terarah dan tidak tersesat dalam proses pencapaiannya

3) Proses analisis dan perumusan kebijakan

Berhubungan dengan tujuan dan strategi yang telah ditentukan maka kebijakan harus dapat menjembatani antara tujuan dan usaha pelaksanaan kegiatan operasional

4) Perencanaan yang matang

Memutuskan kegiatan yang hendak dilakukan saat ini dan selanjutnya oleh organisasi

5) Penyusunan program

Pelaksanaan program dijabarkan dengan jelas agar pegawai atau karyawan melaksanakan program sesuai dengan pedoman bertindak dan bekerja

6) Sarana dan prasarana kerja

Sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk meningkatkan kemampuan bekerja dengan efektif dan efisien

7) Sistem pengawasan dan pengendalian

Sebuah organisasi dituntut untuk dapat bekerja sesuai dengan sasaran yang ditentukan maka sistem pengawasan dan pengendalian perlu dilakukan karena manusia memiliki sifat tidak sempurna. Hal ini dapat meminimalisir terjadinya kegagalan dalam proses pelaksanaan program.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan memberikan pengaruh penting kehidupan manusia karena untuk memenuhi kebutuhan manusia, pelayanan tidak dapat dilepaskan dalam prosesnya. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan

administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. (Maryam, 2016).

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat (Rohman & Larasati, 2020). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 mengenai pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu, salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan (Yayat, 2017). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan publik yang penting dalam ruang lingkup yang mencakup seluruh penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal dengan dinamika perubahan kependudukan yang terjadi dari waktu ke waktu sehingga pelayanan administrasi menjadi sentral dari pelayanan lainnya seperti

pelayanan pendidikan, kesehatan, sosial dan lain-lain (Wiryanto, 2020).

Melalui keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 terdapat beberapa indikator kriteria untuk mengukur kinerja organisasi sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kesederhanaan alur pelayanan sebagai tahapan pelayanan kepada masyarakat
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu syarat teknis serta administratif yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang akan dilakukan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan jabatan petugas sebagai pemberi pelayanan (nama, jabatan dan kewenangan serta tanggungjawabnya)
- 4) Tanggungjawab petugas, yaitu wewenang dan tanggungjawab petugas harus jelas dalam proses penyelesaian dan penyelenggaraan pelayanan
- 5) Kedisiplinan petugas yaitu taat, patuh dan kesungguhan pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tolok ukur ketepatan waktu kerja yang berlaku dalam organisasi
- 6) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu penyelesaian tugas yang telah ditentukan dan disepakati

- 7) Kemampuan petugas yaitu ketrampilan dan keahlian petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kriteria yang diberikan unit pelayanan
- 8) Keadilan pelayanan yaitu kesetaraan pelayanan tanpa melihat golongan atau status masyarakat yang dilayani
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu tindakan dan perilaku petugas dalam melayani masyarakat secara sopan dan ramah serta sikap menghormati dan menghargai
- 10) Kepastian jadwal pelayanan yaitu penyampaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang ditentukan
- 11) Kenyamanan lingkungan yaitu sarana dan prasarana pelayanan dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan
- 12) Keamanan pelayanan yaitu meminimalisir tingkat resiko yang mungkin terjadi dalam proses pelayanan sehingga perlu adanya keamanan lingkungan dan sarana

Nurmadi (2003: 181) berpendapat bahwa terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan publik sebagai fungsi fundamental yang diemban oleh pemerintah pusat dan daerah, yaitu:

- 1) Tidak dapat memilih konsumen
- 2) Peraturan perundang-undangan sebagai batasan peran

- 3) Politik menginstitutionalkan komplik
- 4) Tanggungjawab kompleks
- 5) Sering diteliti
- 6) Setiap tindakan mengedepankan justifikasi
- 7) Tujuan dan output diukur dan ditentukan

Pelayanan publik sebagai jasa layanan yang didalamnya terdapat unsur-unsur untuk mendukung proses pelayanan, setidaknya terdapat empat unsur penting proses pelayanan publik menurut Bharata (2003: 11) diantaranya:

- 1) Penyedia layanan
- 2) Penerima layanan
- 3) Jenis layanan
- 4) Kepuasan pelanggan

Dari berbagai pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwasannya pelayanan publik adalah usaha pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara dalam ruang lingkup yang mencakup seluruh penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Pelayanan publik pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berkaitan yaitu organisasi sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

3. Sistem Digital

Sistem berasal dari bahasa Yunani yaitu *systema* artinya komponen yang memiliki hubungan dengan teratur di dalamnya terdapat struktur dan proses. Menurut Ludwig (dalam Rusdiana dan Irfan 2014: 28) sistem merupakan rangkaian komponen yang saling mempengaruhi dan saling terkait dalam lingkup tertentu. Berdasarkan pendapat Darmawan dan Fauzi (2013: 45) sistem adalah sebuah pemecahan masalah kompleks dengan fokus pada analisis dan perencanaan secara menyeluruh dengan menggunakan teknik pendekatan ilmiah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sebuah rangkaian unit yang memiliki keterkaitan satu sama lain saling bekerjasama untuk mencapai target sistem yang ditentukan.

Sistem digital merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk mengukur suatu nilai yang memiliki sifat tetap atau tidak teratur dengan bentuk diskrip berupa digit-digit atau angka-angka, contohnya bilangan integral atau pecahan dalam artian sistem digital sebagai sistem elektronik yang setiap rangkaian penyusunannya melakukan pengelolaan sinyal diskrit (Wibawa, 2020).

Menurut Flew (2002) berpendapat mengenai karakteristik informasi dalam format digital yaitu:

- 1) Manipulable

Mudah dalam penyesuaian dan perubahan pada proses penciptaan, penyimpanan, penggunaan dan penyebaran dalam informasi digital

2) Networkable

Penggunaan informasi digital dengan jumlah banyak secara simultan tanpa diatasi oleh jarak

3) Dense

Informasi digital dapat disimpan dalam media yang kecil secara fisik dengan jumlah yang besar

Compressible

Informasi digital dapat di kompresi sebagai usaha untuk menghemat waktu dan tempat penyimpanan serta dapat dikompresi kembali jika ingin digunakan

4) Impartial

Informasi yang digunakan dalam dunia digital hanya merupakan kombinasi angka 0 dan 1. Informasi yang disebarkan melalui jaringan tidak dapat diwakili siapa pemilik dan penciptanya serta bagaimana informasi digunakan.

Terdapat beberapa faktor yang mendorong organisasi untuk mengembangkan sistem digital menurut Flew (2002) sebagai berikut:

- 1) Menghemat biaya penyimpanan dan pendistribusian data dan informasi
- 2) Memberikan nilai tambah dari segi kualitas dan kuantitas
- 3) Kesempatan untuk bergerak yang sebelumnya menggunakan sistem distribusi massal menjadi sistem distribusi yang fokus pada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai individu

G. Definisi Konseptual

Fokus penelitian ini mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui *Whatsapp* di Instansi Pemerintah Daerah Pada Masa Pandemi Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Maka definisi konseptual penelitian ini yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran untuk menentukan kesesuaian antara rencana atau sasaran dengan target yang telah tercapai yang telah ditentukan sebelumnya pada instansi atau organisasi dengan memperhatikan aspek-aspek pendukung yaitu waktu, tenaga serta sarana dan prasarana sesuai dengan tingkat resiko dan keadaan.

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan prosedur yang telah ditentukan oleh instansi atau organisasi

3. Sistem digital

Sistem digital adalah sistem elektronik untuk mengukur nilai berupa digit-digit atau angka dengan sifat tetap atau tidak teratur yang disusun menggunakan sinyal listrik

H. Definisi Operasional

Indikator yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui *Whatsapp* Di Instansi Pemerintah Daerah Pada Masa Pandemi *Covid-19* Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.

Efektivitas sebagai ukuran berhasil atau tidaknya organisasi mencapai target. Menurut teori Richard M. Steers (1985: 46-48):

1. Fleksibilitas
 - a. Fleksibilitas adaptasi pelayanan
 - b. Kerjasama pegawai
2. Produktivitas
 - a. Jumlah keseluruhan pegawai dan operator pelayanan *Whatsapp*
 - b. Jumlah partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan administrasi
3. Kepuasan
 - a. Kesesuaian tujuan pelaksanaan kegiatan

Didukung sarana dan prasarana yang memadai serta capaian kepuasan masyarakat

I. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini memilih satu tempat untuk memperoleh informasi, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul Jalan Ksatrian No.36, Wonosari, Gunungkidul. Penelitian ini mengambil lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dengan alasan dari lima Dukcapil di Provinsi Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta, Gunungkidul masih terbelang rendah dalam hal inovasi pelayanan publik secara online sedangkan empat kabupaten lainnya sudah melakukan proses pelayanan dengan mengembangkan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi dan website.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menelaah lebih jauh mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Whatsapp Di Instansi Pemerintah Daerah Pada Masa Pandemi *Covid-19* Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai strategi penelitian yang lebih fokus pada proses pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol, maupun deskripsi fenomena yang disajikan secara naratif bersifat alami dan holistik dengan mengedepankan kualitas. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif agar peneliti dapat mendiskripsikan secara naratif mengenai fenomena yang terjadi di

lapangan. Memberikan gambaran tentang objek dan kajian penelitian melalui data-data yang dikumpulkan dari lapangan serta menganalisis semua informasi yang didapatkan dari informan secara deskripsi kemudian diinterpretasi.

Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus yaitu sebagai metode ataupun strategi untuk mengungkapkan kasus tertentu dengan rancangan tidak baku yang dapat disesuaikan dengan kondisi yang terjadi berdasarkan dengan perkembangan yang ada dilapangan. Pendekatan studi kasus pada penelitian ini bukan untuk mengembangkan teori namun untuk mengetahui kasus yang terjadi. Sehingga pendekatan studi kasus pada penelitian ini sangat relevan dengan topik yang hendak diteliti.

3. Objek dan Fokus Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah pelayanan digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gunungkidul. Fokus untuk mengukur efektivitas organisasi melalui analisis dan gambaran secara spesifik pada proses pelaksanaan pelayanan digital selama pandemi *Covid-19* yang meliputi:

- a. Sumber daya manusia yang meliputi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dan masyarakat
- b. Data kependudukan yaitu pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil

- c. Sarana dan prasarana yaitu perangkat komputer dan aplikasi yang digunakan untuk menunjang efektivitas pelayanan

4. Sumber Data

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul melalui proses wawancara dengan pegawai yang mengurus dan menangani proses pelayanan pembuatan dokumen dan masyarakat yang dianggap memiliki potensi dalam memberikan informasi yang relevan.

Tabel 1.3

Data Primer Penelitian

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Proses pelayanan Publik	Pegawai pelayanan Dukcapil Gunungkidul	Wawancara
Kualitas pelayanan publik	Masyarakat penerima pelayanan	wawancara

- 2) Data Sekunder, yaitu data yang didapatkan secara tidak langsung sebagai sumber informasi pendukung melalui dokumen, jurnal, literature, arsip resmi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul.

Tabel 1.4

Data Sekunder Penelitian

Nama Data	Sumber Data
Peraturan terkait pelayanan Dukcapil Gunungkidul	Dukcapil Gunungkidul
Indikator Kinerja Utama (IKU) Dukcapil Gunungkidul	Dukcapil Gunungkidul
Laporan kinerja 2020	Dukcapil Gunungkidul
Survei kepuasan masyarakat Dukcapil Gunungkidul	Dukcapil Gunungkidul
Artikel, jurnal dan media massa	Pihak ketiga

5. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dan relevan yaitu:

1) Wawancara

Teknik pengumpulan data secara langsung kepada narasumber untuk memperoleh informasi sebagai proses untuk melengkapi data yang diperlukan kepada pegawai dan masyarakat sekitar yang melakukan proses pembuatan dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggali informasi lebih mendalam dengan melakukan tanya jawab dengan bebas namun

tetap menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus penelitian. Penelitian ini juga melakukan teknik wawancara terarah (*guided interview*) melakukan proses Tanya jawab sesuai dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Kedua teknik tersebut membantu mengumpulkan data primer dengan lebih detail. Target narasumber ditentukan sesuai dengan konsep *purposive sampling*. Wawancara ditujukan kepada pegawai selaku pelaksana teknis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul dan masyarakat penerima pelayanan melalui aplikasi *whatsapp*. Masyarakat dipilih dua informan berdasarkan yang pernah melakukan pelayanan melalui *whatsapp*, nama masyarakat tersebut didapatkan melalui pegawai pelayanan Dukcapil Gunungkidul. Dalam penelitian ini informan yang peneliti maksudkan yaitu:

- a. Unit pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul:
 - i. Bapak Markus Tri Munarja, S.IP, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul
 - ii. Ibu Tri Eni Astuti selaku Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul

- iii. Bapak Amri Kusnadi selaku Staff Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul
 - iv. Bapak Ruspamilu Yulianta selaku Kepala Seksi Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul
- b. Masyarakat yang menerima pelayanan digital melalui *whatsapp* dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gunungkidul

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi sebagai pelengkap dari wawancara dengan melakukan pengumpulan data melalui protfolio, catatan, arsip dan media sosial serta youtube resmi yang berkaitan dengan proses pelaksanaan pelayanan digital di Dukcapil Gunungkidul

4. Teknik Analisis Data

Analisis data sebagai sebuah proses mencari dan mengatur wawancara, catatan lapangan dan sumber lain yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2015) langkah yang dilakukan dalam proses analisis data yaitu:

- 1) Proses pengumpulan data melalui observasi dan wawancara serta melalui media elektronik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan topik penelitian agar mendapatkan data yang diharapkan
- 2) Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari data kasar yang ada di lapangan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian
- 3) Penyajian data sebagai kegiatan menghimpun informasi untuk memperjelas pemahaman informasi yang telah dijalankan dan disajikan data dalam bentuk tabel atau grafik yang selanjutnya melakukan pembahasan melalui analisis data deskriptif kualitatif untuk menjelaskan efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui *whatsapp*. Kemudian data dikelompokkan dan disusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk disimpulkan dan mendapatkan makna tertentu. Penyajian data dilakukan dengan menghubungkan antar fenomena agar terlihat keadaan yang sebenarnya terjadi dan hal yang perlu ditindaklanjuti.
- 4) Penarikan kesimpulan dilakukan dengan verifikasi dengan tinjauan ulang pada ringkasan catatan di lapangan sehingga validasi data dapat terjamin kebenarannya.