

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi informasi dan aplikasi telah berpengaruh pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi juga menuntut pemerintah untuk melakukan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia sendiri saat ini sudah mulai melakukan perubahan dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan atau pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi dalam melakukan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan birokrasi pemerintahan yang baik atau biasanya disebut dengan “*good governance*”. Keadaan pelayanan publik saat ini telah mengalami perubahan seiring bergulirnya arus reformasi, karena masyarakat saat ini lebih banyak menuntut kepada pemerintah untuk melakukan pelayanan publik secara efektif dan efisien tanpa berbelit-belit.

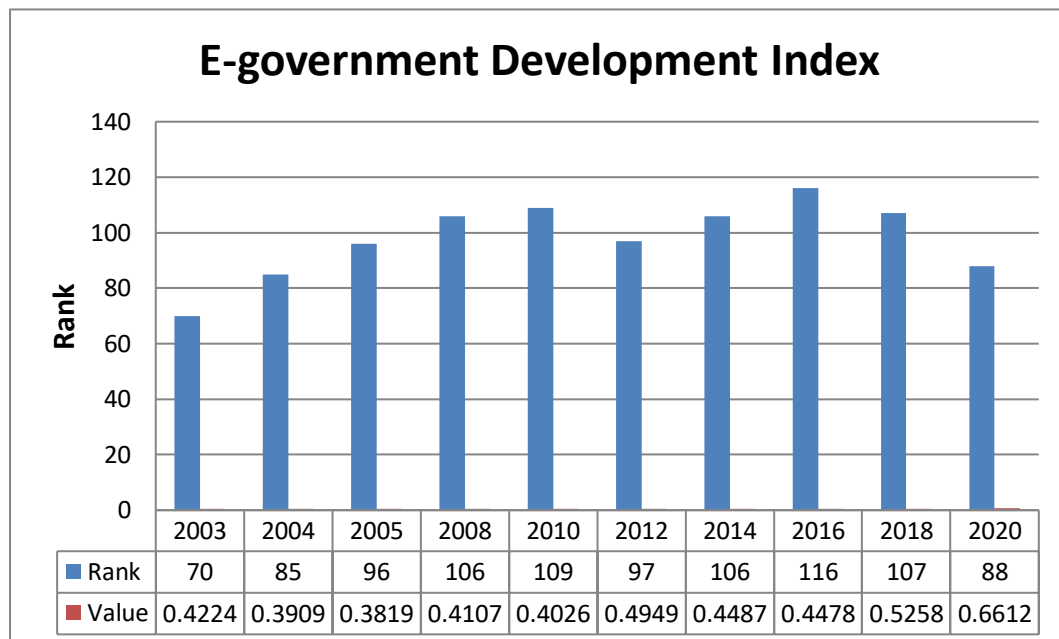
Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan dikenal dengan *Electronic Government (E-government)*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru dari pemerintah dengan tujuan memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam upaya mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin meningkat, peningkatan pendapatan, dan mengurangi anggaran dalam

penyelenggaraan pemerintahan (Irawan, 2013). Pemerintah Indonesia secara resmi mulai menerapkan *e-government* seiring dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang disertai dengan Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *e-government* Lembaga dari Kemenkominfo. Dengan adanya *e-government* ini, pemerintah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat.

Pandemi Covid-19 masih melanda berbagai wilayah di dunia termasuk Indonesia, dengan ini mendorong pemerintah untuk segera melakukan inovasi dan perubahan kebijakan serta pelayanan publik yang lebih baik demi kepentingan masyarakat secara luas (Salam, 2021). Pada masa pandemi saat ini memberikan pemerintah sebuah kesempatan untuk memperbanyak melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Pelayanan birokrasi yang awalnya dilaksanakan secara tatap muka terpaksa harus beradaptasi dengan memaksimalkan pelayanan publik berbasis teknologi. Birokrasi pemerintah dapat memaksimalkan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan aktivitas pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat, mendorong akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik (Sukarno, Ginting, Ichwanusafa, Qamara, & Rochmani, 2021). Seiring bertambahnya waktu inovasi dalam pemanfaatan teknologi di Indonesia terus meningkat, terutama saat masa pandemi sekarang ini. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya indeks *e-government* Indonesia naik 19

peringkat pada 2020, yaitu diposisi peringkat 88 dimana pada tahun 2018 menempati peringkat 107. Hal itu dapat dilihat melalui grafik di bawah ini :

**Gambar 1.1**  
Grafik *E-government Development Index*



*Sumber : (Division for Public Institutions and Digital Government (DPIDG) of the United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA), 2020)*

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilakukan oleh pemerintah daerah di berbagai wilayah di Indonesia dalam upaya melakukan pembaharuan melalui inovasi pelayanan publik. Salah satu pemerintah daerah yang melakukan inovasi pelayanan publik yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan. Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan telah melakukan inovasi pelayanan publik dalam pelayanan kependudukan yaitu dengan meluncurkan aplikasi SIMPEL. Aplikasi SIMPEL Dindukcapil Kabupaten Pekalongan diluncurkan pada bulan Maret tahun 2020 dan telah

membantu dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Di dalam aplikasi SIMPEL memuat berbagai pelayanan kependudukan meliputi Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP Elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, Perpindahan Keluar, Kedatangan, Update Data serta pelayanan lainnya. Masyarakat dapat mengakses aplikasi ini dengan mengunduhnya melalui *google playstore*. Hingga bulan Novermber tahun 2021, aplikasi SIMPEL telah diunduh sebanyak kurang lebih lima puluh ribu unduhan. Setelah diluncurkannya aplikasi SIMPEL pada tahun 2020 ini, indeks kepuasan masyarakat sedikit meningkat dari tahun sebelumnya, dapat di lihat dari data berikut :

**Tabel 1.1**  
Survei Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan

<b>Tahun</b>	<b>Rata-rata IKM</b>	<b>Kategori</b>
2019	91,91	Sangat Baik
2020	91,94	Sangat Baik

*Sumber : website pekalongankab.go.id*

Dengan adanya inovasi dalam bentuk aplikasi ini diharapkan dapat membantu memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kependudukan tanpa harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Pelayanan menggunakan aplikasi ini tentunya sangat membantu terutama pada masa pandemi saat ini. Dengan pelayanan melalui online dapat mencegah kerumunan sehingga dapat menekan

penyebaran virus corona. Namun dalam urusan layanan berbagai keperluan dengan sistem online mewajibkan masyarakat harus mampu beradaptasi dengan berbagai perkembangan teknologi terbaru (Sutrisna, 2022). Perubahan model pelayanan melalui online ini mengharuskan masyarakat dan pemerintah untuk dapat beradaptasi dengan pola kehidupan yang baru atau *new normal*.

Dalam penerapan *e-government* harus ada kesiapan mulai dari sarana dan prasarana hingga sumber daya manusia. Di dalam kolom komentar aplikasi SIMPEL di google *playstore* masih dijumpai keluhan berbagai masalah dari masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut diantaranya lambannya proses pelayanan, permasalahan teknis pada aplikasi, alur pelayanan yang rumit, hingga arahan yang belum jelas mengenai penggunaan aplikasi SIMPEL atau kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi ini. Dengan adanya masalah-masalah tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan harus melakukan evaluasi, karena melalui aplikasi SIMPEL seharusnya dapat mempermudah pelayanan masyarakat serta sangat bermanfaat di masa pandemi saat ini.

Oleh karena itu, dari beberapa identifikasi permasalahan yang sudah dijelaskan di atas. Maka penulisan ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* pada aplikasi Sistem Pendaftaran *Online* (SIMPEL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan tahun 2021-2022.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan tahun 2021-2022?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas yaitu :

1. Untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan tahun 2021-2022.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai informasi akademis mengenai efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*
- b. Memperoleh kajian mengenai tingkat efektifitas penerapan *e-government* berbasis aplikasi
- c. Sebagai referensi untuk pengembangan dalam penelitian selanjutnya

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan dapat menjadi bahan evaluasi ke depan dalam penerapan *e-government* berbasis aplikasi SIMPEL sebagai bentuk inovasi pelayanan publik.

### **1.5 KAJIAN PUSTAKA**

Hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan *e-government* sudah banyak menampilkan hasilnya, baik itu hasil yang optimal maupun belum optimal. Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Zainuddin, 2019) menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Mamuju belum efektif. Rendahnya efektivitas penerapan *e-government* tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai *e-government* di tingkat eksekutif, pejabat organisasi perangkat daerah, pejabat teknis, dan pejabat legislatif serta sebagian besar masyarakat. Dengan membangun infrastruktur *e-government* yang memadahi, meningkatkan kapasitas Sumber Daya Aparatur, serta menyediakan Sumber Daya Manusia dalam bidang teknologi informasi akan sangat berpengaruh dan memiliki timbal balik positif terhadap penerapan *e-government*. Memberikan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan teknologi dan informatika akan membentuk masyarakat yang cerdas dan dapat mengikuti perkembangan zaman digital saat ini. Kemudian dalam penelitian (Fauzi, Ajizah, Kurnia, & Yulianti, 2017) juga disimpulkan bahwa pengembangan *e-government* pada bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene sudah memenuhi indikator Hardware, Software, Data dan Informasi, Human Resources

(SDM), Sikap Pelaksana, dan Komunikasi. Namun masih terdapat beberapa faktor penghambat yaitu jaringan internet yang kurang memadai dan sosialisasi yang belum maksimal dalam penyampaian informasi mengenai adanya *e-government* ini.

Dalam rangka menyapa lebih dekat serta menciptakan pelayanan yang membahagiakan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan inovasi pelayanan. Seiring dengan hal tersebut dalam penelitian mengenai penerapan *e-government* pada Disdukcapil yang sudah dilakukan oleh (Dahlila & Frinaldi, 2020) mengemukakan bahwa penerapan inovasi *e-government* berupa *Digi Mobile* secara konsep inovasi dapat dikatakan berhasil memenuhi kriteria serta efektif dan efisien. Terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan yaitu; karakteristik inovasi, faktor saluran komunikasi berupa kemudahan akses, faktor upaya perubahan dari agen, dan faktor sistem sosial. Namun masih terdapat faktor pengahambat berupa infrastruktur jaringan dan provider hingga kurangnya pengetahuan terkait teknologi. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan (Putri & Pambudi, 2018) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan melalui *e-government* di Disdukcapil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari belum terpenuhinya lima indikator inovasi menurut Rogers yaitu kebaruan, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Menurut teori Campell, efektivitas dapat diukur dari lima aspek yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh (Utami &



Frinaldi, 2021). Kemudian hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan aplikasi pada dinas yang dilakukan oleh (Utami & Frinaldi, 2021) menjelaskan bahwa penerapan aplikasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi masih terdapat berbagai kendala sehingga dikatakan belum cukup efektif. Selain itu masih banyak kendala seperti masih banyak masyarakat yang belum dapat mengoperasikan aplikasi tersebut. Disisi lain, dalam penelitian yang dilakukan oleh (Savira & Kurniawan, 2021) juga mengukur tingkat keefektifan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukoharjo diukur berdasarkan indikator-indikator dari teori Campell dengan hasil bahwa inovasi aplikasi “AKOne MAK’e” sudah efektif. Namun meskipun sudah berjalan efektif masih ditemukan suatu kendala yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat terkait teknologi informasi dan masyarakat masih banyak yang belum mengenal aplikasi ini.

*E-government* sangat berperan besar dalam mewujudkan *good governance*, oleh karena itu penerapannya merupakan hal yang sangat penting. Namun demikian, selain peranannya yang besar dan positif, nyatanya penerapan masih memiliki sejumlah kekuarangan, hambatan dan tantangan (Nasrullah, 2018). Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Nasrullah, 2018) mengemukakan bahwa perkembangan sistem *e-government* di Kota Makassar secara kuantitas mulai meningkat namun secara kualitas belum memadai. Oleh karena itu diperlukan peningkatan dalam pengembangan *e-government* terutama dari segi infrastruktur, SDM, aplikasi, regulasi serta sosialisasi

kepada masyarakat. Sehingga pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel dapat terwujud serta demi tercapainya *good governance*. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Tiningsih & Ekananda, 2017) menjelaskan bahwa pemanfaatan *e-government* oleh Pemerintahan Banyuwangi dalam menciptakan *good governance* telah tercapai karena masyarakat dapat mengakses informasi penting serta dapat melakukan registrasi atau melakukan pembayaran dengan mudah dan cepat melalui *e-government*. Dengan menciptakan *e-government* berbasis web ini merupakan sebuah upaya menuju *good governance*.

Dalam implementasi *e-government* di masa pandemi saat ini terdapat beberapa hasil penelitian. (Rochmah, Sakir, & Abhipraya, 2021) menjelaskan bahwa pelayanan kependudukan melalui Jogja Smart Service di masa pandemi covid-19 telah efektif dan efisien. Penelitian tersebut diukur menggunakan lima indikator yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (handal), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Namun meskipun sudah efektif dan efisien, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh (Sukarno et al., 2021) menyimpulkan bahwa implementasi *e-government* di lingkungan kerja Disdukcapil Kabupaten Bekasi masih terlihat belum maksimal dan gagap merespon pandemi Covid-19, dikarenakan terdapat beberapa hambatan dan tantangan dalam penerapannya.

**Tabel 1.2**  
Kajian Pustaka

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan	
				Penelitian terdahulu	Penelitian penyusun
1.	(Zainuddin, 2019)	Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat	Membahas efektivitas penerapan <i>e-government</i> , menggunakan metode kualitatif deskriptif	Artikel ini lebih membahas tingkat efektivitas <i>e-government</i> secara keseluruhan di Kabupaten Mamuju	Artikel peneliti lebih berfokus membahas tingkat efektivitas penerapan aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	(Fauzi, Ajizah, Kurnia, & Yulianti, 2017)	Efektivitas E-Government melalui Banserv pada Kota Bandung	Membahas efektivitas penerapan <i>e-government</i>	Artikel ini lebih membahas tingkat efektivitas <i>e-government</i> pada sebuah website resmi pemerintah Kota Bandung	Kajian peneliti lebih berfokus pada tingkat efektivitas pada sebuah aplikasi sistem pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3.	(Dahlila & Frinaldi, 2020)	Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan	Membahas penerapan <i>e-government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menggunakan metode	Artikel ini membahas inovasi <i>e-government</i> di Disdukcapil Kota Pariaman	Kajian peneliti membahas inovasi <i>e-government</i> dengan studi kasus pada Disdukcapil Kabupaten

		kan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman	penelitian kualitatif, pengumpulan data melalui wawancara		Pekalongan
4.	(Putri & Pambudi, 2018)	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Membahas inovasi pelayanan publik di Disdukcapil diukur menggunakan lima indikator inovasi menurut Rogers.	Artikel ini membahas inovasi pelayanan <i>e-government</i> yang berfokus pada pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Yogyakarta	Artikel peneliti membahas inovasi pelayanan <i>e-government</i> berbentuk aplikasi yang memuat semua jenis pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Pekalongan
5.	(Utami & Frinaldi, 2021)	Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi	Membahas efektivitas penerapan Aplikasi Pada DPMPTSP, menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, diukur menggunakan teori dari Campbell	Artikel ini membahas efektivitas penerapan aplikasi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi	Kajian peneliti membahas efektivitas penerapan aplikasi sistem pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Pekalongan
6.	(Savira & Kurniawan, 2021)	Efektivitas Aplikasi "AKOne MAK'e" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Membahas efektivitas penerapan Aplikasi Pada Disdukcapil, dilihat dengan menggunakan indikator	Artikel ini membahas efektivitas penerapan Aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Artikel penulis membahas efektivitas penerapan aplikasi sistem pelayanan online di

		Kabupaten Sukoharjo	yang dikemukakan oleh Campbell	Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan teknik analisis kualitatif dan kuantitatif	Disdukcapil Kabupaten Pekalongan
7.	(Nasrullah, 2018)	Implementasi <i>Electronic Government</i> Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> dan <i>Smart City</i> ( Studi Kasus : Pemerintah Kota Makassar )	Membahas implementasi <i>e-government</i> dalam mewujudkan <i>Good Governance</i>	Artikel ini lebih membahas implementasi <i>e-government</i> dalam mewujudkan <i>good governance</i> dan <i>smart city</i> pada Pemerintah Kota Makassar	Artikel penulis membahas penerapan <i>e-government</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan
8.	(Tiningsih & Ekananda, 2017)	Peningkatan Manajemen Publik Berbasis <i>Technology</i> Menuju <i>Good Government</i>	Membahas pemanfaatan <i>e-government</i> dalam menciptakan <i>good governance</i>	Artikel ini lebih menganalisis dan menggambarkan bahwa dalam meningkatkan pengelolaan publik menuju <i>good governance</i> dapat memanfaatkan teknologi informasi dengan menciptakan <i>E-Government</i> yang telah diterapkan oleh pemerintah	Kajian peneliti lebih berfokus pada tingkat efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis <i>e-government</i> di Disdukcapil Kabupaten Pekalongan

				Kabupaten Banyuwangi.	
9.	(Rochmah, Sakir, & Abhipraya, 2021)	Efektifitas Jogja Smart Service Dalam Pelayanan Kependudukan Di Tengah Pandemi Covid-19	Membahas tingkat efektivitas aplikasi pada Disdukcapil pada masa pandemi Covid-19, menggunakan metode kualitatif deskriptif, serta analisis data yang digunakan yaitu deskriptif analisis	Artikel ini membahas tingkat efektivitas aplikasi Jogja Smart Service dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	Artikel penulis membahas efektivitas penerapan aplikasi sistem pelayanan online dengan studi kasus pada Disdukcapil Kabupaten Pekalongan
10.	(Sukarno, Ginting, Ichwanusafa, Qamara, & Rochmani, 2021)	Kegagalan Implementasi E-Government Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi	Membahas implementasi e-government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada masa pandemi Covid-19	Artikel ini Melihat dan menganalisis bagaimana implementasi e-government di lingkungan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dan apa saja yang menjadi tantangan dalam pengimplementasian e-government di Kabupaten Bekasi	Artikel penulis membahas bagaimana tingkat efektivitas penerapan e-government berbasis aplikasi sistem pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Pekalongan pada masa pandemi covid-19

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa perbedaan hasil penelitian antara penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini yaitu fokus penelitiannya pada Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* studi kasus Aplikasi SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan tahun 2021-2022.

Terdapat beberapa kemiripan antara penelitian terdahulu yang telah diulas dengan penelitian yang penulis lakukan di sini yaitu metode penelitian yang rata-rata menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selain itu pada aspek obyek yang diteliti, rata-rata meneliti mengenai penerapan *e-government* baik secara umum maupun yang telah berwujud sebagai media website dan/atau aplikasi. Serta memiliki kesamaan dengan penelitian (Utami & Frinaldi, 2021) dan (Savira & Kurniawan, 2021) yaitu menggunakan teori efektivitas dari Campbell untuk melihat efektivitas penerapan aplikasi. Sedangkan letak perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu obyek yang penulis teliti merupakan sistem pelayanan publik secara online berbasis aplikasi *e-government* di tingkat dinas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Dahlila & Frinaldi, 2020) memiliki kemiripan yang lebih dekat, yaitu keduanya membahas mengenai efektivitas *e-government* berbasis aplikasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, aplikasi tersebut memuat pelayanan pengurusan dokumen kependudukan, keduanya juga menyediakan dalam bentuk website. Letak

perbedaannya yaitu pada studi kasus, penelitian yang dilakukan oleh Dahlila dan Frinaldi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman, sedangkan yang peneliti lakukan pada tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

SIMPEL adalah aplikasi yang terlahir dari sebuah inovasi pelayanan publik dengan melibatkan teknologi informasi atau dalam kajian pemerintahan disebut juga dengan *e-government*. Dalam penelitian ini penulis akan fokus meneliti aspek efektivitas keberadaan serta penggunaan sebagai pemenuhan kebutuhan pelayanan publik yang akan ditinjau menggunakan beberapa konsep teori sebagaimana akan dipaparkan dalam kerangka teori berikut.

## **1.6 KERANGKA TEORI**

### **1.6.1 Efektivitas**

Efektivitas merupakan suatu kata yang berasal dari bahasa Inggris *effective* yang artinya suatu kegiatan yang dilakukan dapat mencapai tujuannya. Keberhasilan suatu organisasi biasanya dapat diukur dengan menggunakan konsep efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Utami & Frinaldi, 2021). Kemudian dalam (Pasolong, 2010) menyebutkan bahwa pada awalnya efektivitas muncul dari kata “efek” yang digunakan sebagai hubungan sebab akibat.

Menurut (Sedarmayanti, 2007), efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran mengenai pencapaian kinerja yang maksimal serta seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) dapat tercapai. Selain



itu, standar untuk mengukur efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria, yaitu: Input; Proses Produksi; Hasil; Produktivitas; Outcome.

Menurut (Pekei, 2016) efektivitas merupakan hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan sebagai ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan serta prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu operasi dalam sektor publik, sehingga jika suatu kegiatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan publik, kegiatan tersebut dianggap efektif.

Dalam mengukur efektivitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori efektivitas dari Campbell J.P. Menurut Campbell J.P dalam (Strawaji, 2009) adapun pengukuran efektivitas secara umum yang paling berpengaruh, yakni :

#### 1. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat dicapai melalui kemampuan melaksanakan program kerja yang memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Keberhasilan program tersebut dapat dilihat dari proses dan mekanisme kegiatan yang dilakukan di lapangan.

#### 2. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas dilihat dari perspektif pencapaian tujuan dengan menitikberatkan pada output, artinya efektivitas dapat diukur dari sejauh mana tingkat output kebijakan dan prosedur organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

### 3. Kepuasan terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dapat dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna sehingga dapat membawa manfaat bagi organisasi.

### 4. Tingkat Input dan Output

Dari perbandingan antara input (masukan) dan output (keluaran), kita dapat melihat efektivitas tingkat input dan output. Jika output lebih besar dari pada input maka dapat dikatakan efisien, namun sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.

### 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi memenuhi tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian keseluruhan dengan kriteria tunggal sebanyak mungkin dan mengarah pada penilaian keseluruhan efektivitas organisasi.

#### **1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi dalam pelayanan publik merupakan gagasan kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui teknologi yang telah ada di bidang teknologi pelayanan atau melakukan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaatnya memiliki nilai tambah dari

segi kuantitas dan kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul suatu ide dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Djamrut, 2015). Kemudian, menurut (Nurdin, 2019) inovasi pelayanan publik adalah pergeseran makna, prinsip-prinsip, proses, prosedur dan model pelayanan publik yang lama ke model baru serta dirancang untuk memberikan keuntungan bagi publik.

Menurut Rogers dalam (Nurdin, 2019) terdapat beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif) yaitu bahwa suatu inovasi harus mempunyai nilai lebih dari penyelenggaraan sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian) hal ini bermaksud supaya inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, dan inovasi yang lama harus menjadi bagian dari proses perubahan menuju inovasi baru.
3. *Complexity* (kerumitan) dikarenakan inovasi yang baru biasanya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya, maka inovasi yang baru harus dapat menawarkan hal-hal yang lebih baik dari sebelumnya.
4. *Trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan) yaitu inovasi hanya dapat diterima ketika telah dilakukan uji coba kepada publik dan telah dinyatakan mempunyai keunggulan yang lebih dari sebelumnya, serta

yang terpenting yaitu dapat diterima oleh penyedia maupun pengguna layanan.

5. *Observability* (dapat diamati) bahwa inovasi harus dapat memberikan kemudahan dapat diamati, baik dari segi cara kerja serta memiliki hasil yang terbukti lebih baik.

### **1.6.3 E-government**

Menurut (Hardiyansyah, 2018) *e-government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan supaya lebih efisien. Melalui penggunaan teknologi informasi maka seluruh proses atau prosedur yang terdapat di pemerintahan dapat dilalui dengan lebih cepat apabila digunakan dengan tepat. Adapun pengertian *e-government* menurut (Heriyanto, 2003) yaitu penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintahan dengan pihak-pihak lain. Pemanfaatan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan suatu hubungan bentuk baru seperti G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business Enterprises*), dan G2G (*interagency relationship*).

Menurut (Heriyanto, 2003) mendefinisikan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah. *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah (seperti WAN, internet, dan komputasi bergerak)

yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan cabang pemerintahan lainnya. Manfaat dari *e-government* yaitu berupa berkurangnya korupsi, meningkatnya transparansi, kenyamanan yang lebih besar, pertumbuhan pendapatan, dan/atau pengurangan biaya (World Bank, 2015).

Adapun tujuan secara umum dari implementasi e-government menurut (Rahmaini, 2021), yaitu :

1. Membuat lingkungan bisnis yang lebih baik
2. Menciptakan konsumen online yang lebih efektif dan efisien di dalam melayani maupun menerima layanan
3. Memperkuat agar tercipta *good governance* dan memperluas partisipasi publik
4. Meningkatkan produktivitas pemerintahan
5. Meningkatkan kualitas hidup dan kepentingan umum.

Manfaat penerapan konsep *e-government* bagi suatu negara menurut (Indrajit, 2016) yaitu sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, kalangan bisnis, dan industri terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*

3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Untuk mencapai suatu efektivitas harus memenuhi beberapa indikator keberhasilan program, adapun elemen sukses pengembangan *e-government* menurut (Indrajit, 2016), yaitu:

1. *Support*

Elemen pertama yang paling penting yaitu adanya keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-governance* tidak hanya mengikuti trend saja. Tanpa adanya unsur “political will” ini, sangat tidak mungkin berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat berjalan lancar. Dukungan disini tidak hanya melalui ucapan saja, melainkan dalam bentuk hal-hal sebagai berikut : memberikan prioritas tinggi pada

e-government, dialokasikannya sumber daya pada setiap tatanan pemerintahan, dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government*, serta disosialisasikannya konsep *e-government* secara menyeluruh kepada birokrat dan masyarakat melalui berbagai cara kampanye.

## 2. *Capacity*

Adanya kemampuan serta keberdayaan dari pemerintah dalam mewujudkan *e-government*, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki pemerintah, yaitu : ketersediaan sumber daya terutama sumber daya finansial, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten.

## 3. *Value*

Dalam penerapan *e-government* pemerintah harus benar-benar mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasakan value (manfaat) secara signifikan.

# 1.7 DEFINISI KONSEPTUAL

## a. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran untuk melihat seberapa jauh tingkat output atau target (kualitas, kuantitas, waktu) dapat tercapai. Standar untuk mengukur efektivitas suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria, yaitu: Input; Proses Produksi; Hasil; Produktivitas; Outcome. Apabila suatu kegiatan memiliki dampak yang signifikan

terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan publik, kegiatan tersebut dianggap efektif.

b. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi Pelayanan Publik adalah gagasan kreatif untuk memperbaharui teknologi dalam bidang pelayanan atau melakukan terobosan yang memiliki nilai tambah dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Inovasi pelayanan publik dirancang untuk memberikan keuntungan bagi publik.

c. *E-government*

*E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah.

## 1.8 DEFINISI OPERASIONAL

**Tabel 1.3**  
Definisi Operasional

No.	Variabel	Indikator	Parameter
1.	Efektivitas	Keberhasilan Program	1. Kemampuan melaksanakan program kerja yang memenuhi tujuan
		Keberhasilan Sasaran	1. Pencapaian tujuan 2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
		Kepuasan	1. Kualitas produk yang dihasilkan



		Terhadap Program	2. Pelaksanaan yang efektif dan efisien
		Tingkat Input dan Output	1. Perbandingan antara input dan output
		Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Pemenuhan tanggung jawab 2. Penilaian keseluruhan efektivitas organisasi
2.	Inovasi Pelayanan Publik	<i>Relative Advantage</i> (keuntungan relatif)	1. Pembaruan dan keunggulan yang menjadi pembeda dari layanan yang sebelumnya
		<i>Compatibility</i> (kesesuaian)	1. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat 2. Kesesuaian dengan yang sebelumnya
		<i>Complexity</i> (kerumitan)	1. Kesederhanaan prosedur dalam pelayanan 2. Kemudahan dalam mengakses
		<i>Triability</i> (kemungkinan dilakukan percobaan)	1. Kemudahan untuk diuji 2. Kemampuan mengatasi kekurangan saat fase uji coba
		<i>Observability</i> (dapat diamati)	1. Kemudahan untuk diamati 2. Kemampuan beradaptasi

			dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik
--	--	--	---

## 1.9 METODE PENELITIAN

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan serta berfokus pada efektivitas aplikasi SIMPEL. Menurut Creswell dalam buku (Semiawan, 2010) penelitian kualitatif merupakan suatu penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral, dilakukan dengan mewawancarai partisipan, kemudian hasil informasi dianalisis dalam bentuk deskripsi maupun tema-tema. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat tingkat efektivitas dari penggunaan aplikasi SIMPEL di Disdukcapil Kabupaten Pekalongan. Dalam penelitian ini peneliti juga berusaha mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dari penerapan aplikasi ini.

### 1.9.2 Sumber Data

Menurut (Nugrahani, 2014) terdapat berbagai macam sumber data yang dapat dimanfaatkan dalam menggali informasi dalam penelitian kualitatif, yaitu ; dokumen atau arsip, narasumber, peristiwa atau aktivitas, tempat atau lokasi, benda, gambar serta rekaman. Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yang digunakan. Sumber data pertama yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan calon informan yakni Kepala

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan merupakan pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan data informasi mengenai aplikasi SIMPEL, selain itu juga wawancara dengan masyarakat selaku pengguna layanan aplikasi SIMPEL. Sumber data kedua yaitu data sekunder, data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya (Hasan, 2002).

### **1.9.3 Lingkup Penelitian**

Penelitian ini berlangsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini akan berfokus pada waktu penggunaan aplikasi SIMPEL selama pandemi Covid-19. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu instansi yang memanfaatkan *e-government* dalam bentuk aplikasi sebagai pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 serta aplikasi tersebut telah banyak pengguna dan masih ditemukan sejumlah permasalahan.

### **1.9.4 Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan berbagai jenis data yang dibutuhkan, dan ketersediaan sumber data, maka peneliti dapat menentukan teknik pengumpulan data yang tepat sesuai dengan keadaan, waktu, biaya serta pertimbangan lain demi tercapainya penelitian yang efektif (Nugrahani, 2014). Dalam penelitian ini

penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan studi dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu dengan melalui tanya jawab atau bertukar informasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam dengan pihak yang bersangkutan yakni Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, selain itu wawancara dengan masyarakat pengguna aplikasi SIMPEL. Wawancara dilakukan dengan dua metode yaitu secara *online* dan secara *offline* dengan tetap memenuhi standar protokol kesehatan di era pandemi Covid-19.

b. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik studi dokumentasi. Teknik studi dokumentasi merupakan pengumpulan data melalui peninggalan arsip-arsip dan buku-buku tentang pendapat, teori, dalil-dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Al-Hamdi, Sakir, Suswanta, Atmojo, & Efendi, 2020).

### **1.9.5 Teknik Analisis Data**

Menurut Creswell dalam buku (Kusumastuti & Mustamil, 2019) analisis data merupakan usaha peneliti memaknai data baik dalam bentuk teks maupun gambar yang dilakukan secara menyeluruh. Oleh karena itu peneliti harus benar-benar dapat mempersiapkan data-data supaya bisa dianalisis, dipahami, disajikan, dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman, yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2007). Untuk lebih rincinya dapat dilihat di bawah ini :

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif dengan tujuan menajmkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal yang tidak penting dan mengorganisasikan serta mengatur data sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan (Nugrahani, 2014). Pada langkah ini, asumsi yang digunakan peneliti adalah penggunaan aplikasi SIMPEL dalam upaya pemanfaatan e-government sebagai pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan pada masa pandemi Covid-19. Di era pandemi saat ini penerapan e-government diharapkan dapat memudahkan pelayanan serta mencegah penyebaran virus Covid-19. Pemanfaatan e-government khususnya aplikasi SIMPEL ini tidak berjalan lancar begitu saja, akan tetapi juga masih terdapat

hambatan-hambatan dalam penggunaannya seperti keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan melalui aplikasi SIMPEL ini. Dari fenomena-fenomena tersebut, maka hal pertama yang dilakukan adalah pengumpulan data yakni buku, jurnal, dan aplikasi SIMPEL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. Kedua adalah proses penyeleksian data dengan fokus pada aktivitas pelayanan menggunakan aplikasi SIMPEL dalam melakukan pelayanan kependudukan di era pandemi Covid-19. Ketiga yaitu pemilihan data dan informasi dari hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat pengguna aplikasi SIMPEL yang mempunyai relevansi dengan topic penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data pada penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi dengan dilengkapi matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, tabel, skema, ilustrasi, dan sebagainya, supaya data yang disajikan untuk dianalisis jelas dan dapat mudah dipahami (Nugrahani, 2014). Dalam penyajian data yang penulis lakukan kali ini disajikan dalam bentuk narasi

c. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan, peneliti harus berusaha menemukan makna berdasarkan data yang telah diperoleh secara teliti, lengkap, dan

mendalam. Pada langkah ini, kesimpulan dan verifikasi dapat diperoleh dari fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan khususnya aktivitas pelayanan publik melalui aplikasi SIMPEL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

### 1.9.6 Unit Analisis Data

**Tabel 1.4**  
Unit Analisis Data

<b>Tipe Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Data Yang dibutuhkan</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
Data Primer	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, Serta masyarakat pengguna aplikasi SIMPEL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langkah Disdukcapil Kabupaten Pekalongan dalam mewujudkan keberhasilan penerapan e-government</li> <li>2. Untuk mengetahui proses pelayanan publik melalui aplikasi dan mengetahui strategi pencapaian tujuan</li> <li>3. Untuk mengetahui kualitas produk yang dihasilkan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap program</li> </ol>	Wawancara
Data Sekunder	Buku, Artikel ilmiah, dan berita media massa	Membaca sumber terkait untuk memperoleh kajian efektivitas penerapan e-government	Analisis Dokumen