

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada Januari 2020, WHO (World Health Organization) telah memutuskan Covid-19 (Coronavirus Disease 2019) sebagai pandemi global. Hal ini tentunya akan berakibat dalam bermacam aspek kehidupan antara lain di dalam, aspek ekonomi, kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan pelayanan publik (Andayu, 2020). Ditengah pandemi Covid-19 ini, masyarakat dituntut agar dapat melakukan kegiatan dengan kebiasaan baru seperti, mengenakan masker, mencuci tangan, menjaga jarak, menghindari kerumunan, serta mengurangi mobilitas.

Tugas dan tanggung jawab pemerintah tentunya tidak hanya menyelenggarakan pemerintahan dan melakukan pembangunan namun juga melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik telah menjadi perihai dasar yang sangat berarti dalam menggerakkan roda pemerintahan di zaman sekarang yang mengutamakan korelasi pemerintahan dengan masyarakat lewat pelayanan. Hal tersebut diatur lebih lanjut dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjabarkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan- kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi tiap masyarakat negara serta penduduk atas benda, jasa serta/ ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik (Hanafi and Rohman 2019).

Namun ketika wabah pandemi Covid-19 muncul di Indonesia pada awal tahun 2020, pemerintah menghadapi situasi krisis yang memaksa mereka untuk dapat mengambil langkah-langkah drastis dan strategis dalam upaya penanggulangan wabah Covid-19. Salah satu upaya pemerintah adalah mengoptimalkan layanan elektronik (e-services) untuk tata kelola pemerintahan. Pelayanan secara daring atau online yang saat ini terus didorong untuk dioptimalkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kepada Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) di seluruh instansi pemerintah sebagai bagian dari protokol kesehatan menjaga jarak (Sulastrri and Widyakanti 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah karena jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan

semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat (DPR RI, 2004). Berdasarkan paradigma tersebut aparat pemerintah daerah khususnya aparat pemerintah kabupaten dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat terutama di situasi Pandemi Covid-19 sekarang ini.

Kebijakan pemerintah demi mencegah penularan Covid-19 sudah banyak dilakukan sehingga hal ini telah mempengaruhi standar pelayanan publik yang diterapkan (Tismayun 2020). Oleh sebab itu, dibutuhkan upaya yang masif agar dapat mengurangi jumlah masyarakat yang telah terinfeksi Covid- 19. Salah satunya ialah dengan melakukan pelayanan publik berbasis teknologi atau yang biasa kita sebut transformasi digital (Andayu, 2020).

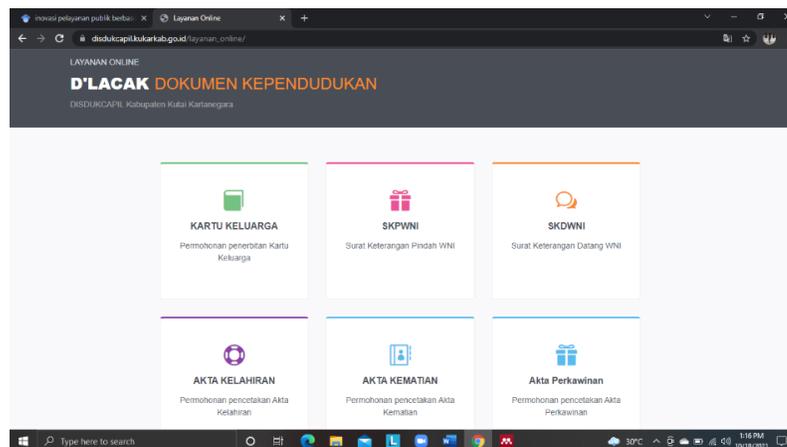
Ditengah pandemi Covid-19 ini membuat pemerintah harus dapat berfikir cerdas, Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (JDHI BPK RI 2018).

Langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Disdukcapil KUKAR) telah melakukan inovasi pada pelayanan dokumen kependudukan untuk dapat mengurangi kerumunan dan bertatap muka dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Kabupaten Kutai Kartanegara dengan kondisi geografis yang sangat luas membuat masyarakat sulit untuk dapat mengurus dokumen kependudukan, masyarakat harus rela berkendara jauh untuk dapat mengurus dokumen kependudukan yang terletak di ibu kota kabupaten, selain itu kondisi pandemi Covid-19 juga membatasi masyarakat untuk dapat keluar rumah. Namun saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Disdukcapil KUKAR) sudah tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal Pendaftaran Penduduk (Pindah, Datang, Kartu Keluarga/KK, KTP-EL, Surat Keterangan Rekam, dan Kartu Identitas

Anak/KIA) dan Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengangkatan Anak, dan Akta Pengesahan Anak), (Disdukcapil Kab. Kutai Kartanegara 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara (Disdukcapil KUKAR) telah memiliki website Digital Layanan Administrasi Pencetakan, yang diberi nama D'Lacak untuk dapat memudahkan masyarakat mengurus dokumen-dokumen kependudukannya. D'Lacak merupakan layanan berbasis website yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya secara daring lewat tautan <https://layanan-online-dukcapil.kukarkab.go.id/>. Dengan begitu masyarakat tidak perlu lagi datang ke Disdukcapil Kukar dan melakukan pelayanan tatap muka (Fahlevi, 2020).



Gambar 1.1. Layanan Online berbasis website D'Lacak

Layanan online dokumen kependudukan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara ini, telah menimbulkan masalah baru di masyarakat. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan secara langsung di Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara yang lalu, masih banyak masyarakat yang belum tau tentang layanan online dokumen kependudukan, belum lagi masalah jaringan yang membuat masyarakat kesulitan mengakses website D'Lacak, sehingga masyarakat masih datang ke Disdukcapil Kabupaten Kutai Kartanegara, padahal semua dokumen kependudukan kecuali pembuatan E-KTP wajib dilakukan secara online.

Sebelum layanan online ada, masyarakat harus jauh-jauh datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dan melakukan kepengurusan secara offline yang membuat, membeludaknya antrian pengunjung, waktu pembuatan yang lama, dan masyarakat harus kembali keesokan harinya untuk dapat mengambil dokumen kependudukan yang di urus. Selain dalam pengurusan dokumen kependudukan yang lama, praktik-praktik percaloan sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. erdapat dua subyek yang saling berkaitan, yakni orang luar (calo) dan orang dalam (petugas).

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang “Pengaruh Efektivitas dan Inovasi Pada Pelayanan Dokumen Kependudukan Secara Online Melalui Website Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di Masa Pandemi Covid-19”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik mengangkat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Seberapa jauh efektivitas dan inovasi website layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara meningkatkan pelayanan publik di masa Pendemi Covid-19?”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dari efektivitas dan inovasi pelayanan dokumen kependudukan secara online melalui website Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di masa Pandemi Covid-19.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis bagi masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara ataupun dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah sebagai wawasan peneliti mengenai layanan online dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kutai Kartanegara, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara khususnya sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat yang menggunakan pelayanan online.

Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi upaya memperkaya kajian studi Ilmu Pemerintahan secara empiris, dan juga secara khusus penelitian ini sebagai syarat peneliti untuk menempuh masa studi dalam menyelesaikan program sarjana Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada program studi Ilmu Pemerintahan.

### 1.5. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penyusunan data yang diperoleh, peneliti telah menelaah beberapa literature yang telah di teliti sebelumnya. Adapun 10 literature yang dijadikan pedoman untuk menyusun hasil penelitian ini, yaitu;

Tabel 1.1. Studi Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Hasil Temuan	Perbedaan
1.	Sirait et al, 2021	Efektivitas Pelaksanaan Silayda E-KTP.	Dari hasil penelitian ditemukan banyak kendala dalam pelaksanaan Silayda, yaitu; adanya kendala server/jaringan, lalu kurangnya sosialisasi dari Disdukcapil pada masyarakat, akibatnya	Dalam penelitian ini membahas tentang Silayda sebagai inovasi pemerintah untuk mengoptimalkan e-service dan mempermu

			<p>banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya legalitas kependudukan.</p>	<p>dah masyarakat dalam mengurus e-ktip, sedangkan dalam penelitian peneliti membahas tentang inovasi yang dilakukan pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara di masa pandemi dalam mengurus dokumen kependudukan melalui website Layanan Online.</p>
.	2	Novri ando et al., 2020	Efek tivitas "Jogja	Dalam penelitian ini, aplikasi Jogja Dalam peneliatian

		Smart Service” Terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta a.	Smart Service telah efektif dalam melayani pelayanan publik di Kota Yogyakarta, dilihat dari laporan yang terselesaikan dan laporan yang dikerjakan tiap bulannya melebihi jumlah laporan yang belum ditindaklanjuti.	peneliti membahas efektivitas dari website Layanan Online sesuai dengan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kutai Kartanegara a.
.	Takah epis et al, 2021	Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran	Pada penelitian ini, dalam pendekatan sumber	Dalam penelitian ini peneliti membahas

		<p>Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado.</p>	<p>beberapa masyarakat belum merasakan kemudahan karena beberapa masalah seperti gangguan pada jaringan internet ketika akan menggunakan aplikasi ini, kemudian kuota/daya tampung yang disediakan untuk semua dokumen hanya 200-250 saja dalam sehari dalam layanan aplikasi ini. Dalam pendekatan proses masih banyak masyarakat yang datang secara</p>	<p>tentang kemudahan dan masalah yang dihadapi masyarakat setelah melakukan layanan online dokumen kependudukan melalui website Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara dalam rentan waktu Januari-Oktober 2021 saat</p>
--	--	--	---	--

			<p>langsung, dan melakukan layanan dokumen kependudukan tanpa aplikasi dan tidak menerapkan SOP yang berlaku. Pada pendekatan sasaran, masih banyak masyarakat yang tidak mengurus dokumen kependudukannya karena adanya hambatan-hambatan yang terjadi dari aplikasi tersebut.</p>	<p>pendemi Covid-19 meningkat di Kabupaten Kutai Kartanegara.</p>
.	4 Vidya sagara et al., 2021	Efek tivities Aparatur Sipil Negara Dalam	Dalam penelitian ini, membahas tentang aparatur sipil negara, dimana	Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang

		<p>Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Denpasar.</p>	<p>analisis data menghasilkan bahwa pelayanan pada loket layanan sudah baik, informasi yang diberikan cukup jelas dan mudah dimengerti, namun informasi untuk berkas- berkas yang diperlukan masih sangat minim, yang kedua Efektivitas pelayanan ASN Disdukcapil Kota Denpasar sudah baik secara teoritis namun perlu ditingkatkan kualitasnya dengan aplikasi dari sistem digital dalam</p>	<p>inovasi pemerintah dalam layanan dokumen kependudukan melalui Website Layanan Online. Apakah sudah berjalan dengan efektif atau masih terdapat hambatan terutama bagi masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara.</p>
--	--	--	---	--

			<p>prosedur pembuatan dokumen kependudukan, lalu terdapat hambatan petugas yang kurang responsif, akibatnya sering terjadi tumpang tindih antara dinas yang satu dengan dinas yang lain.</p>	
.	Jalma et al., 2019	E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabukabu	Dalam penelitian ini, pemanfaatan Web OpenSID dalam melaksanakan pelayanan publik dinilai telah cukup baik yang dilihat dari hasil analisis web sektor publik. Kemudahan informasi yang	Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pemanfaatan website Layanan Online sebagai inovasi pelayanan publik apakah

		Padang Panjang.	diperoleh, proses pelayanan publik dan pelayanan publik dapat berjalan dengan cepat, namun dalam pemanfaatannya, Web OpenSID masih belum maksimal, banyak informasi yang belum ada dan tidak up to date.	telah berjalan dengan cukup baik atau belum.
	Urwa nti, 2018	Pela yanan Publik Dalam Pembuatan Akta Kelahiran	Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul sudah cukup baik dan sesuai dengan	Penel itian ini membahas tentang hal yang sebaiknya dilakukan daerah untuk dapat melaksanakan pelayanan yang baik

			<p>standar ukuran dari Menpan. Hal ini dapat diketahui dari indikator tangibles yaitu sarana dan prasarana fisik yang mampu menunjang pelayanan dan sebagian besar masyarakat yang menjadi informan menyatakan puas dan nyaman dengan fasilitas yang disediakan walaupun ada masyarakat yang mengungkapkan kurang maksimal dalam menyediakan fasilitas, kemudian indikator</p>	<p>terhadap masyarakat salah satunya adalah saat masyarakat melakukan kepengurusan pelayanan adminduk yaitu akta kelahiran anak. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang efektivitas inovasi pelayanan publik yang di berikan Disdukcapil Kutai Kartanegara melalui</p>
--	--	--	--	---

			reability yaitu kehandalan pegawai dalam melayani dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.	aplikasi D'Lacak.
.	Atthahara, 2018	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta	Dalam penelitian ini aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia	Dalam penelitian ini peneliti berusahan untuk menganalisis masalah dan hambatan dari website Layanan Online sebagai layanan online dokumen kependudukan yang seharusnya menolong

			<p>pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut.</p>	<p>masyarakat di masa pandemi Covid-19 dalam rentan waktu di bulan Januari-Oktober 2021.</p>
	<p>Sulastri et al, 2021</p>	<p>Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (Sktu) Secara Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota</p>	<p>Hasil penelitian pada kualitas pelayanan publik dalam pembuatan surat keterangan tempat usaha di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Satu Pintu Kota Banjarmasin sudah cukup baik dimana untuk persyaratan pelayanan, sistem</p>	<p>Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang pemanfaatan website Layanan Online sebagai inovasi pelayanan publik apakah telah dijalankan sesuai prosedur dan apakah</p>

		<p>Banjarmasin</p>	<p>mekanisme, biaya/ tarif dan prosedur pelayanan sudah berjalan baik , masyarakat merasa mudah untuk mengaksesnya website nya dan pelayanan sudah sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) namun untuk jangka waktu penyelesaian dan pelayanan pengaduan belum baik dan belum memuaskan masyarakat karena tidak sesuai dengan SOP yaitu tidak sesuainya akurasi janji layanan terkait</p>	<p>output yang di terima masyarakat sesuai atau tidak. Lalu, penelitian ini dilakukan pada rentang waktu bulan Januari- Oktober 2021 dimana Kabupaten Kutai Kartanegara saat itu tingkat penyebaran Covid-19 meningkat drastis.</p>
--	--	--------------------	---	---

			<p>jangka waktu penyelesaian standart pelayanan yang berlaku serta pengaduan masyarakat lambat direspon oleh petugas. Faktor-faktor penghambat adalah kendala jaringan dan kurangnya staff pelayanan di bagian Front Office.</p>	
.	9 Savira, 2021	Efektivitas Aplikasi “AKOne MAK’e” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo	Dalam Penelitian kehadiran aplikasi “AKOne MAK’e” dapat memberikan efektivitas yang banyak dan kemudahan dalam pelayanan administrasi	Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang kemudahan dan masalah yang dihadapi masyarakat setelah

			<p>kependudukan di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. Dalam hasil penelitian ini juga dapat dikatakan kehadiran Aplikasi “AKOne MAK’e” berdampak baik dan merupakan salah satu inovasi yang berhasil. Kepuasan terhadap Program Berdasarkan angket yang disebarkan ke masyarakat</p>	<p>melakukan layanan online dokumen kependudukan melalui website Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Peneliti juga akan meneliti apakah inovasi ini dapat mempermudah pelayanan dokumen kependudukan atau malah mempersul</p>
--	--	--	---	--

			<p>Sukoharjo yang menggunakan aplikasi “AKOne MAK’e” untuk kepengurusan dokumen kependudukan menyatakan puas terhadap aplikasi “AKOne MAK’e”. Tingkat Input dan Output Data input (masukan) lebih besar dari pada output (keluaran). Hal ini dikarenakan masih ditemukan kendala-kendala dalam pelaksana pelayanan kepengurusan dokumen.</p>	<p>it masyarakat terutama di masa Pandemi Covid-19.</p>
0.	Putra,2018(	Inov asi	Hasil dari penelitian yang	Dala m

	<p>Haura Atthahara 2018)</p>	<p>Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E- Health di Kota Surabaya)</p>	<p>diperoleh terkait keberlanjutan inovasi E-Health telah memenuhi standar untuk dikatakan sebagai mempertahankan inovasi menurut teori Stevels, dengan melihat faktor-faktor seperti desain ulang, produk alternatif, dan sistem yang ada, dan hampir memenuhi semua aspek yang dibutuhkan suatu inovasi di era disrupsi menurut teori Clayton M.Christensen dengan melihat</p>	<p>penelitian ini membahas inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan sedangkan penelitian peneliti membahas tentang pelayanan publik di bidang pemerintahan yang menggunakan website Layanan Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.</p>
--	------------------------------	--	--	--

			aspek-aspek seperti teknologi informasi, nilai tambah dan teknologi informasi mengharapkan aspek ekonomi berbagi masih dalam proses pengembangan.	
--	--	--	--	--

Melihat hasil dari penelitian terdahulu yang ada di atas, maka peneliti berpendapat bahwa penyusunan penelitian yang saat ini disusun peneliti berbeda dengan literature yang telah ada. Peneliti melihat beberapa literature untuk dapat membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa kelompok maupun individu.

## **1.6. Kerangka Dasar Teori**

### **1.6.1. Efektivitas**

Menurut Siagian dalam (Farhani et al, 2021) efektivitas merupakan kaitan antara keluaran dengan sasaran yang ingin dicapai. Tentunya hal ini akan berjalan efektif jika pelaksanaan dari aktivitas yang dilakukan dapat mencapai sasaran atau tujuan dari akhir kebijakan tersebut.

Menurut Mahmudi dalam (Polii, 2021) efektivitas adalah hubungan antara output terhadap pencapaian tujuan. Semakin besar kontribusi output, maka semakin efektif suatu program atau kegiatan.

Dari pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas akan membuktikan keberhasilan yang dapat dilihat dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang sudah ditetapkan. Apabila hasil dari aktivitas yang dilakukan semakin mendekati sasaran, berarti makin besar efektivitasnya. Efektivitas bisa dipahami sebagai tingkatan keberhasilan

atas pencapaian tujuan suatu perusahaan. Efektivitas bisa dijadikan sebagai tolak ukur dari output yang dihasilkan.

Menurut Sondang P. Siagian dalam (Rahmawati 2021) berpendapat dalam mengukur efektivitas suatu tujuan ada beberapa kriteria yang dapat digunakan yaitu;

1) Ketepatan waktu dari pelaksana pelayanan, namun ketepatan waktu tidak bisa menjadi dasar cepat atau lambatnya layanan yang di berikan, karena perspektif individu dan individu lainnya berbeda, namun terlepas dari penilaian berbeda setiap individu faktor waktu juga dapat menjadi penentu suatu ukuran efektivitas.

2) Responsif dan cermat, pelaksana pelayanan harus teliti dan responsif kepada penerima layanan.

3) Etika dan Komunikasi, pelaksana pelayanan harus memiliki etika dan cara berkomunikasi yang baik, dimana terkadang apa yang telah dilakukan pelaksana kepada penerima layanan sering dinilai kurang sesuai.

Menurut Duncan dalam (Fachrian et al, 2018) ada 3 (tiga) ukuran efektivitas, antara lain;

1) Pencapaian Tujuan., pencapaian tujuan merupakan suatu proses kegiatan namun memiliki target tertentu untuk menggapai hasil yang diinginkannya dengan menggunakan perencanaan, pengarahan, ataupun program. Adapun faktor pencapaian tujuan, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target yang kongkrit.

2) Integrasi, integrasi berasal dari kata “integration” yang artinya kesempurnaan atau keseluruhan. Integrasi dalam hal ini dimaksudkan ialah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsesus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3) Adaptasi, adaptasi dalam hal ini yaitu kemampuan organisasi atau sekelompok orang untuk dapat beradaptasi/menyesuaikan diri dengan sekitarnya. Dalam hal ini yang dimaksud adalah penyesuaian diri dengan lingkungannya, hal ini memiliki tolak ukur pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Adapun menurut Ahmad Wito Subagyo dalam (Rahmawati 2021), program dikatakan efektif apabila memenuhi nilai-nilai sebagai berikut:

1) Ketepatan Sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tetap dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.

2) Sosialisasi Program merupakan kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi tentang pelaksanaan tersampaikan kepada masyarakat.

3) Tujuan Program sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan dengan tujuan program apakah telah sesuai dengan tujuan awal dibangun.

4) Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian program apakah sudah sejalan dan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

### 1.6.2 Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik jika dilihat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Masdar dalam (Harsini 2018) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Melihat dari definisi tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BPBD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan upaya penyediaan barang publik atau jasa publik (Ratminto & Winarsih 2014)

Menurut Zeithaml dalam (Zabidi Ahmad et al. 2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu:

- 1) Tangible (Berwujud),
- 2) Reliability (Kehandalan),
- 3) Responsiveness (Ketanggapan),
- 4) Assurance (Jaminan), dan
- 5) Emphaty (Empati).

Menurut Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2011:36) menyatakan bahwa : Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam (Hardiansyah, 2011:36) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu: Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat”.

### 1.6.3. Inovasi

Dalam PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, bahwa apa yang dinamakan sebagai inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya.

Inovasi dalam penerapannya memiliki kriteria di dalamnya yang dapat dijadikan indikator pengukuran keberhasilan dari seperti yang dikemukakan Duncans dalam (Maysara 2021) yaitu:

1) Keunggulan Relatif (Relative Advantage). Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kebaruan selalu ada dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas dan menjadi pembeda dengan yang lain.

2) Kesesuaian (Compability). Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

3) Kerumitan (Complexity). Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.

4) Kemungkinan Coba (Triability). Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.

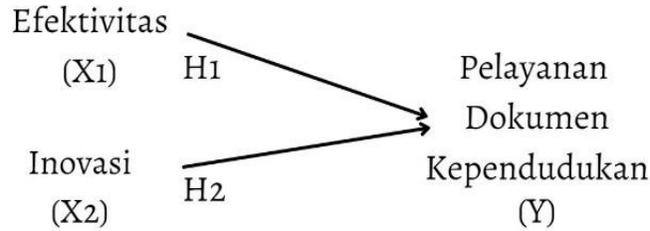
5) Kemudahan diamati (Observability). Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu.

Inovasi erat kaitannya teknologi dan informasi, khususnya internet, memiliki peranan penting dalam meningkatkan transparansi. Richard Heeks dalam (Fachrian et al, 2018) mengelompokkan manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam dua kelompok, yaitu manfaat pada tingkat proses dan manfaat pada tingkat pengelolaan.

Seperti yang disampaikan Widodo dalam (Ramdani 2018), karakteristik yang dimiliki inovasi adalah :

- 1) Ada tidaknya dampak positif atau kemamfaatan dari suatu inisiatif perubahan.
- 2) Mampu memberi solusi terhadap masalah,

3) Inovasi juga haruslah berkesinambungan.



Gambar 1.2. Kerangka Teoritik/Model Penelitian

Ketwangan : X1 adalah variabel independen/eksogen ke-1  
X2 adalah variabel independen/eksogen ke-2  
Y adalah variabel dependen/endogen  
H adalah hipotesa

### 1.7. Hipotesa Penelitian

Efektivitas berpengaruh secara positif dan signifikan pada pelayanan dokumen kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

Inovasi berpengaruh secara positif dan signifikan pada pelayanan dokumen kependudukan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

### 1.8. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

#### 1.8.1. Definisi Konseptual

Konsep merupakan suatu istilah untuk menjelaskan secara singkat, jelas, dan tegas tentang suatu keadaan yang akan diteliti serta membahas tentang suatu objek yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang Efektivitas Inovasi Layanan Online Dokumen Kependudukan melalui website Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara di masa Pandemi Covid-19.

Adapun konsep yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Efektivitas adalah seberapa baik instansi pembuat kebijakan melaksanakan programnya sesuai dengan target yang telah ditentukan. Artinya, melihat dari segi apapun

baik dalam waktu, biaya, maupun mutu perencanaan yang di buat tepat sasaran sesuai waktu yang ditetapkan, jika hal tersebut tepat sasaran maka dapat dikatakan efektif.

Inovasi adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan bagi penyelenggara dan penerima pelayanan.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### 1.8.1. Definisi Operasional

Tabel 1.2. Definisi Operasional

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Parameter</b>
<b>Efektivitas</b>	Pencapaian Tujuan	1. Kesesuaian 2. Input dan Output
	Integrasi	1. Proses peerbitan dokumen. 2. Sosialisasi
	Adaptasi	1. Trobosan 2. Inovasi 3. Akses Website
<b>Inovasi</b>	Keunggulan Relatif	1. Nilai Lebih 2. Keunikan
	Kesesuaian	1. Kesesuaian hasil 2. Manfaat
	Kerumitan	1. Prosedur akses 2. Proses
	Kemungkinan coba	1. Sosialisasi 2. Implementasi
	Kemudahan Diamati	1. Kemudahan akses 2. Pengerjaan

<b>Pelayanan Publik</b>	Tangible	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Daya Manusia</li> <li>2. Kemudahan Akses</li> <li>3. Sarana dan Prasarana</li> </ol>
	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan Petugas</li> <li>2. Keahlian Petugas</li> </ol>
	Responsiveness	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsif</li> <li>2. Ketepatan</li> <li>3. Kecepatan</li> </ol>
	Assurance	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan Waktu</li> <li>2. Legalitas</li> <li>3. Biaya</li> </ol>
	Emphaty	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sopan Santun</li> <li>2. Ramah Tamah</li> <li>3. Tidak Diskriminatif</li> </ol>

## **1.9. Metode Penelitian**

### **1.9.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif korelatif, peneliti akan melakukan pengambilan sampel pada masyarakat Kutai Kartanegara yang telah menggunakan website Layanan Online untuk mengurus dokumen kependudukan.

Metode penelitian kuantitatif, metode ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, primer, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dokumentasi pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Nana and Elin 2018).

### **1.9.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah:

a) Layanan Online berbasis website telah di aktifkan mulai bulan November 2020 sampai sekarang, namun masih banyak masyarakat yang belum tau tentang layanan online ini.

b) Pertimbangan waktu, dana, dan fasilitas lain yang dapat mempermudah penelitian ini dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.

c) Subjek penelitian ini adalah Masyarakat yang sudah melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online melalui website Layanan Online.

d) Waktu penelitian akan dilaksanakan selama satu bulan, dari bulan Februari hingga Maret 2022.

### 1.9.3. Teknik Pengambilan Data

Sumber data pada penelitian ini adalah penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket) dan observasi, angket digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner. (Nana and Elin 2018).

a) Observasi, dilakukan secara langsung ke lapangan untuk dapat melihat dan mengumpulkan data. Observasi digunakan untuk mengetahui proses atau sistematika kinerja suatu kelompok atau individu dengan cara mencatat hal-hal yang penting. Peneliti telah melakukan observasi selama satu bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

b) Kuesioner, yaitu kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini adalah responden), dan cara menjawab juga dilakukan secara tertulis. Jadi penelitian ini menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang menjadi sampel (responden) penelitian. Kuesioner dibuat dalam bentuk *google form*. Peneliti akan menyebarkan *google form* itu kepada masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara yang sudah pernah menggunakan pelayanan online dokumen kependudukan D'Lacak terhitung mulai Januari hingga Agustus 2021 secara *simple random sampling*. Dalam hal jumlah responden (orang/subyek yang diminta mengisi *google form*) yang dikehendaki sudah terpenuhi, maka peneliti menghentikan penyebaran *google form* itu. Secara teknis pencarian responden dengan cara menghubungi responden yang sudah menggunakan pelayanan online D'Lacak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

#### 1.9.4. Populasi dan Sampel

a. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Kutai Kartanegara yang telah melakukan permohonan dokumen kependudukan melalui website D'Lacak, tercatat masyarakat yang telah menggunakan website Layanan Online dari Januari 2021-Agustus 2021 adalah 59.174 pengakses.

b. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi (Sugiyono 2011).

Dalam penelitian ini penulis akan mengambil sampel dengan teknik *accidental sampling*, yaitu dengan cara menentukan responden yang kebetulan ada dan tersedia. Dalam penelitian mengambil masyarakat Kabupaten Kutai Kartanegara yang sudah pernah menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara online D'Lacak sebagai sampel.

Rumus slovin sendiri dapat didefinisikan sebagai formula untuk menghitung jumlah sampel minimal dari sebuah data populasi yang tidak diketahui secara pasti seberapa besarnya/belum spesifik (Nalendra et al. 2021).

Perhitungan rumus Slovin disebut sebagai metode yang banyak digunakan oleh para peneliti karena dianggap lebih mudah dan praktis untuk digunakan (Slamet Riyanto 2020). Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = jumlah sampel yang dicari  
N = ukuran populasi  
e = nilai margin of error (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Jumlah sampel yang diteliti akan dihitung dengan rumus slovin dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu:

$$n = 59.174 / (1 + (59.174 \times 0,1^2))$$

$$n = 59.174 / (1 + (59.174 \times 0,1))$$

$$n = 59.174: 592,74$$

$$n = 99,83 = \underline{100 \text{ Sampel}}$$

#### 1.9.5. Teknis Analisis Data

Analisis data ialah sebuah proses untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, tinjauan langsung, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga penelitian akan mudah dipahami, kemudian hasil penelitian akan dijadikan bahan informasi untuk menginformasikan kepada orang lain atau pembaca (Sugiyono 2013).

Teknik analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mendeskripsikan data, menguji pesyaratan analisis. Untuk mendeskripsikan data setiap variabel, digunakan statistik. Penggunaan statistik deskriptif bertujuan untuk mencari skor tertinggi, terendah, mean, median, modus dan standar deviasi.

Sebelum data dikumpulkan terlebih dahulu dipersiapkan daftar pertanyaan dimana setiap daftar pertanyaan diberi bobot. Bobot untuk setiap pertanyaan diukur melalui Skala Likert. Skala Likert yaitu suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Penelitian ini menggunakan alat ukur dengan modifikasi dari skala Likert dengan 5 skala pengukuran yaitu:

SS/5 = Sangat Setuju,

S/4 = Setuju,

KS/3 = Netral

TS/2 = Tidak Setuju,

STS/1 = Sangat Tidak Setuju.

Skala pengukuran untuk memberikan bobot penilaian terhadap Bagaimana efektivitas inovasi pelayanan dokumen kependudukan secara online di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara.

