

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara akan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan adalah pelayanan terdiri dari penyelenggaraan/pelaksanaan dan penerima layanan dalam bahasa Inggris disebut *customer*, memberikan layanan kepada masyarakat harus memiliki kualitas yang baik dan memberikan pelayanan yang terbaik ke masyarakat, karena baik atau buruk kualitas pelayanan yang diberikan menjadi tolak ukur suatu keberhasilan bagi instansi/lembaga dalam memberikan pelayanan. Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (*high quality*) adalah salah satunya ciri-ciri pemerintahan yang baik. Kinerja pelayanan publik berdampak besar dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, membuat sistem manajemen pelayanan publik yang handal merupakan syarat yang diperlukan untuk semua instansi pemerintah daerah jika ingin meningkatkan kesejahteraan warganya.

Pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi standar merupakan ciri-ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Kinerja pelayanan publik tentulah berpengaruh kepada peningkatan status kehidupan masyarakat. Maka dari itu, menciptakan sistem yang berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik adalah suatu kewajiban bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah. Dengan penyerahan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik ini diharapkan agar pelayanan kepada masyarakat lebih cepat tanggap dan lebih transparan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah. Standar pelayanan publik Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggara memiliki kewajiban merumuskan dan menentukan standar pelayanan, dan melaksanakan standar pelayanan berdasarkan prinsip non-diskriminasi. Instansi pemerintah melaksanakan pelayanan publik di berbagai bidang pelayanan terutama untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan masyarakat hak sipil, dalam kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan masyarakat. Fenomena yang dikeluhkan sebagian besar masyarakat ini seperti mekanisme tidak tahu, tidak bisa dimengerti, kurangnya prosedur perawatan sarana dan prasarana pelayanan publik yang konsisten dan terbatas (Fahrul, 2019)

Pada dasarnya pelayanan publik melibatkan berbagai aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan berbangsa, pemerintah mempunyai fungsi

menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan yang diatur atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum. Menurut (Desti Riska Sari, 2018), agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik diperlukan beberapa faktor pendukung yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, serta fasilitas pelayanan. Oleh karena itu, pada hakikatnya kelemahan pelayanan publik dapat dikaitkan dengan dua faktor utama yaitu faktor manusia dan faktor sistem, karena kedua faktor tersebut perlu ditingkatkan. Pelayanan publik yang profesional setidaknya bertumpu pada akuntabilitas dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan (aparatur pemerintah) dengan mengedepankan efektivitas pencapaian tujuan, penyederhanaan prosedur agar penyelenggaraan pelayanan mudah, cepat dan akurat, dan mudah dipahami oleh masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan. Perlu adanya transparansi terkait persyarakat pelayanan, dari persyarakatan teknis dan juga administratif, kemudian unit kerja yang berhak dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan, dan transparansi biaya pelayanan dengan cara pembayaran, begitupun dengan jadwal penyelesaian pelayanan.

Dengan melakukan pelayanan publik secara optimal menggunakan prosedur atau kebijakan-kebijakan pejabat, pemerintah bertanggung jawab atas segala proses pelayanan yang diberikan, untuk menunjang hal tersebut dibutuhkan informasi yang akurat dan terbuka agar masyarakat dengan mudah menerima

suatu informasi yang dipahami. Pelayanan masyarakat mempunyai syarat tertentu yakni kelengkapan dari satuan kerja yang terkait ketetapan waktu dalam pelayanan yang telah ditentukan. Kecepatan waktu mengarah pada menanggapi apa yang terjadi dalam suatu permasalahan. Hal ini menjadi tuntutan dan kemauan besar masyarakat untuk mengembangkan pelayanan tersebut terus melakukan inovasi selanjutnya.

Sesuai UU No 23 Tahun 2013 Republik Indonesia tentang Perubahan Tentang Keputusan No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menerangkan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan struktur dan pengendalian untuk pengeluaran dokumen dan data kependudukan. Dengan pencatatan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penggunaan administrasi kependudukan dan pelayanan publik dan pengembangan sektor lainnya. Maka dari itu di era sekarang ini banyak dinas pelayanan publik membuat inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi dalam hal memberikan pelayanan, apalagi dengan kondisi saat ini yang menyebabkan masyarakat maupun kegiatan publik tidak dapat dilakukan seperti biasanya akibat adanya persebaran virus corona. Persebaran virus corona ini tidak hanya di wilayah Indonesia saja, namun di berbagai wilayah di seluruh dunia.

Awal tahun 2020 virus corona mulai memasuki wilayah Indonesia, hingga saat ini jumlah pasien yang positif virus corona terus bertambah, akibat dari virus corona ini hingga menyebabkan kematian, meskipun juga terdapat pasien yang

sembuh. Dengan adanya virus corona ini menyebabkan segala aktivitas masyarakat menjadi terhambat, mereka tidak dapat melakukan kegiatan seperti sebelumnya karena harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Pemerintah dan masyarakat terus berupaya untuk menangani dan mencegah persebaran virus corona ini. Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan untuk mencegah persebaran Covid-19, kebijakan tersebut yaitu social distancing, physical distancing, hingga pembatasan sosial berskala besar (PSBB).

Physical distancing atau pembatasan jarak fisik merupakan suatu cara usaha yang dilakukan untuk mencegah terjadinya penyebaran virus corona. Langkah tersebut tidak diterapkan pada saat sedang di tempat umum, tetapi pemerintah menyarankan supaya hal tersebut diterapkan saat berada di rumah. Saat menjalankan physical distancing, masyarakat diimbau untuk tidak berpergian ke tempat yang berkerumun, contohnya mall, pasar, restoran, serta pusat kebugaran seperti gym, kolam renang dan lain-lain. Dan sebisa mungkin menghindari berpergian menggunakan kendaraan umum yang banyak penumpang. Masyarakat juga harus mengurangi kontak langsung, sebagai contoh tidak berjabat tangan dengan seseorang, dan juga jarak dengan orang sekitar satu meter saat sedang berbicara dengan seseorang apalagi jika lawan bicara kita sedang tidak enak badan/sakit atau yang bisa terinfeksi virus corona.

Sedangkan PSBB atau kepanjangan dari Pembatasan Sosial Berskala Besar. PSBB merupakan peraturan yang dikeluarkan Kementerian Kesehatan

(Kemenkes) yang bertujuan untuk mempercepat penanganan COVID-19 supaya segera dilakukan di berbagai daerah. Aturan tersebut sudah tercatat dalam peraturan menteri kesehatan nomor 9 tahun 2020. Kegiatan yang dibatasi selama suatu daerah menjalankan PSBB yaitu sekolah, bekerja di kantor, keagamaan, fasilitas umum, sosial budaya, transportasi umum, pertahanan dan keamanan. Jika ada masyarakat yang tidak menaati PSBB akan diberikan sanksi.

Kondisi seperti ini mengharuskan masyarakat untuk tetap berada di dalam rumah mulai dari ibadah, bekerja, dan belajar. Masyarakat dihimbau untuk tidak keluar rumah jika memang tidak ada keperluan yang mendesak, dan juga tidak berkumpul. Hal ini menjadi kebijakan pemerintah pada saat ini karena pemerintah tidak melakukan lockdown atau karantina wilayah bagi daerah yang terkena virus covid-19. Akibat dari kebijakan tersebut membuat pelaksanaan di semua sektor menjadi terhambat, termasuk dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara mempunyai inovasi baru agar tetap melakukan pelayanan di masa pandemi covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinkapil) Kabupaten Banjarnegara telah merilis aplikasi online untuk pengurusan Pelayanan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar dan kedatangan penduduk, dan juga Update Data. Semua warga Banjarnegara dapat menjalankan program melalui android, bernama DURENMAS Online. Durenmas mempunyai kepanjangan yaitu Dukcapil

Banjarnegara Ora Leren Melayani Masyarakat. Kata DURENMAS berasal dari dua kata yaitu DUREN dan MAS, DUREN yang berarti durian sedangkan MAS yang berarti MAS/Gold, seperti yang sudah diketahui banyak orang pengambilan nama tersebut bertujuan untuk mempromosikan Banjarnegara di aspek kuliner. Sudah diketahui durian Hits dari Banjarnegara kualitasnya tidak diragukan lagi oleh masyarakat khususnya durian dari Sigaluh seperti durian si Bodongm, durian Martina, durian Sandi yang pada tahun lalu memenangkan Festival Buah Lokal 4 Jateng. Aplikasi ini sebenarnya sudah di buat pada tahun 2019 tetapi masih belum diterapkan untuk pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara. Kemudian dengan adanya pandemi covid-19 ini kemudian aplikasi ini digunakan, pelayanan menggunakan sistem DURENMAS Online mulai berlaku pada tanggal 1 Juni 2020, tujuan dari inovasi pelayanan sistem online sebagai dukungan untuk mencegah penyebaran virus corona (Covid-19).

Sistem pelayananonline yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan sipil Kabupaten Banjarnegara dilaksanakan berdasarkan surat Bupati Banjarnegara No: 470/484/Setda/2020 tanggal 14 Mei 2020, tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring Online yang ditindaklanjuti dengan surat kepala dindukcapil No: 474/023/DUKCAPIL/2020 tentang pelayanan daring/online, maka dari itu dibuatkan inovasi aplikasi baru agar pelaksanaan pelayanan tetap berjalan seperti biasanya. Diharapkan dengan adanya DURENMAS online ini

dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus data kependudukan disaat situasi pandemi covid-19.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan publik menggunakan aplikasi DURENMAS online yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. Dan sudah sesuai dengan standar peraturan pelayanan publik UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik atau belum. Serta apa saja tantangan yang dihadapi Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara dalam menerapkan sistem DURENMAS Online. Maka penelitian ini mengambil judul “Implementasi Program Durenmas Untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi program Durenmas untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi program Durenmas untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan implementasi program Durenmas untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi implementasi program Durenmas untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat untuk menambah wacana dari jurusan Ilmu Pemerintahan, khususnya menganalisis atau meneliti teori implementasi program dan peningkatan kualitas layanan dan juga dapat menjadi sumber referensi ilmiah hasil survei implementasi program aplikasi online Dindukcapil dan kesimpulan yang akan dipublikasikan dalam studi selanjutnya sebagai acuan atau patokan untuk penelitian selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadi proses pembelajaran dan memberikan pengetahuan tambahan untuk memberikan informasi menjadi

tolak ukur inovasi atau implementasi kebijakan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi online kependudukan.

E. Tinjauan Pustaka

Studi-studi terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan publik di Indonesia dapat dipetakan/dikategorikan/ diklasifikasikan (taksonomi) sebagai berikut:

- 1 Redana (2020), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dindikcapil Kabupaten Buleleng. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Dindikcapil Kabupaten Buleleng terdapat 2 faktor penghambat meliputi faktor internal yaitu sumber daya pegawai, dan prasarana, serta status pegawai. Sedangkan faktor eksternal yaitu ketaatan masyarakat pengguna layanan terhadap aturan.
- 2 Desti Riska Sari (2018), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang Implementasi Pelayanan publik berbasis aplikasi smart natizen pada Kabupaten Lampung Tengah. Dengan hasil penelitian dalam menggunakan aplikasi smart natizen memudahkan dan hal itu mengurangi prosedur pelayanan, biaya yang dikeluarkan, dan tidak menghabiskan waktu. Tetapi ada faktor pendukung dalam implementasinya yaitu adanya pelatihan khusus yang diberikan dari Diskominfo Kabupaten Lampung Tengah, adanya wifi di

kantor desa. Dan faktor penghambat yaitu masih sering tirade mati lampu, dan adanya fasilitas di aplikasi yang belum terealisasi digunakan.

- 3 Sunarti D.C, Adi Susila (2016), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kota bekasi. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa di kecamatan Rawalumbu telah menjalankan empat indikator implementasi dengan baik yakni komunikasi, sumber daya, diposisi, dan struktur birokrasi. Namun ada hambatan dalam implementasi yaitu masyarakat kurang paham dalam penyelenggaraan PATEN, kemudian data PATEN yang masih kurang optimal, dan masih kurang klangko KTP-el.
- 4 Juneldi & Sururie (2020), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang implementasi sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) di KUA kecamatan Jatunangor Kabupaten Sumedang. Dengan hasil penelitian menunjukkan di KUA Jatinangor kabupaten Sumedang telah mengimplementasikan Simkah tetapi masih terdapat kendala di kesiapan SDM KUA, masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan juga kerumitan dalam menginput data nikah.
- 5 Hardiyanti & Purnamasari (2019), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang efektivitas aplikasi smartcity pada penggunaan smartphone untuk mewujudkan kota nyaman untuk semua di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan aplikasi smartcity di Makassar sangat efektif pada pengguna smartphone. Aplikasi ini membantu dalam hal memudahkan

aktivitas sosial, pelayanan, dan pemantauan kinerja pemerintah Kota Makassar.

- 6 Rahmadanita, Santoso, & Wasistiono (2019), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang implementasi kebijakan smart government dalam rangka mewujudkan smart city di kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan kebijakan smart government di kota Bandung sangat berpengaruh positif bagi kelompok sasaran. Context of implementation (konteks implementasi) menunjukkan kondisi yang tidak baik sementara Content of policy (isi kebijakan) menunjukkan kondisi yang baik. Pada penelitian ini faktor content of policy lebih berpengaruh terhadap outcome/hasil daripada faktor context of implementation. Oleh karena dalam pengimplementasian kebijakan smart government di Kota Bandung lebih dipengaruhi oleh content of policy daripada context of implementation.
- 7 Widhiastiti, Dewi Pascarani, Wismayanti & Wiwin (2017), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online di Dindikcapil Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan implementasi program inovasi kapil online pada departemen kependudukan dan pencatatan sipil Denpasar masih belum efektif karena pelaksanaannya yang sudahtidak dapat dilakukan secara online karena program rusak dan tidak adanya tanggung jawab secara keseluruhan dari instansi terkait. Berdasarkan empat indikator yang digunakan, hanya indikator

disposisi sajamenunjukkan hasil yang baik sedangkan indikator lain seperti komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih kurang maksimal.

- 8 Purba (2020), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada UPT dindukcapil kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan disana belum keseluruhan dilaksanakan dengan optimal, karena yang masih ada permasalahan yang di hadapi masyarakat yaitu dimensi reliability dan responsibility kemudian tangibel aspek.
- 9 Soraya (2019), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten Pati. Dengan hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan secara online di Kabupaten Pati belum Optimal. Hal ini dilihat dari faktor penghambat seperti masih kurang memanfaatkan teknologi dari masyarakat, data yang diinput yang masih ragu, ditambah aplikasi ini dikatakan baru sehingga partisipasi masyarakatnya yang belum maksimal. Tetapi sebenarnya dengan adanya inovasi tersebut, masyarakat Kabupaten Pati menjadi mudah dalam mengurus administrassi kependudukan dengan cepat,mudah, dan tepat.
- 10 Vannesha Nedy Taffita (2014),penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang implementasi sistem lapor online melalui aplikasi go sigap di kepolisian resort (polres) Gresik. Hasil penelitian menunjukkan implementasi sistem lapor online melalui aplikasi go sigap di Polres Gresik sudah bagus. Namun masih adanya hambatan yaitu belum ada akses pengecekan validasi

data pada Dindukcapil, SDM teknisi yang masih bergantung pada swasta, dan juga masih ada masyarakat yang masih bingung dalam menggunakan fitur, dan sistem keamanan yang masih standar.

Di penelitian ini terdapat studi-studi terdahulu dari beberapa sumber yang berasal dari jurnal, tesis maupun skripsi yang inti pembahasannya tentang Pelayanan publik menggunakan teknologi berbasis IT. Penelitian terdahulu mengungkapkan pelayanan publik yang diterapkan secara online berjalan dengan baik dan efektif dijalankan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Namun, masih terdapat pelaksanaan yang kurang bagi masyarakat, maka dibutuhkan peningkatan kualitas dalam pelayanan. Apalagi dengan kondisi yang seperti ini adanya virus corona, mengharuskan masyarakat harus tetap berada dirumah dari aktivitas belajar, beribadah, bekerja. Hal ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, karena program pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara mengeluarkan program pelayanan baru berbasis IT yaitu bernama Durenmas. Durenmas ini baru dikeluarkan saat virus corona ada di Indonesia, program ini dibuat karena pemerintah tetap harus melayani masyarakatnya dalam situasi dan kondisi seperti apapun, dan di dalam pelayanan harus memberikan pelayanan yang optimal. Maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas implementasi program Durenmas Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menggunakan teori dari (Parasuraman dalam Lupiyoadi ,2006:182) yang meliputi

indikator : Reliability (keandalan), Responsiveness (cepat tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (empati), Tangible (nyata). Dan juga mencari informasi mengenai hambatan-hambatan yang di hadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara pada masa pandemi covid-19.

F. Kerangka Teori

a. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat Akib (2010: 1)

Menurut Van Meter dan Van Horn didalam buku Sumaryadi (2010: 85) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan – tindakan yang dilakukan baik oleh individu – individu / pejabat – pejabat atau kelompok – kelompok pemerintah atau swasta, yang diarahkan pada tercapainya tujuan – tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Sebuah kebijakan akan mempunyai beberapa tahapan yang akhirnya menjadi sebuah kebijakan yang dapat dijalankan. Terlepas dari tahapan – tahapan tersebut, pengimplementasian kebijakan merupakan hal utama dalam proses tersebut. Kebijakan yang telah di

buat tidak akan berhasil apabila tidak di implementasikan. Karena itulah implementasi merupakan proses yang paling penting dalam tahap kebijakan. Menurut Akib (2010:2) proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun, dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan. Dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada perubahan yang bisa diukur dalam masalah yang luas yang dikairkan dengan program Winarno (2014: 146)

Tahap implementasi kebijakan menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar – benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk menghasilkan output dan outcomes seperti yang telah direncanakan Indiahono (2009). Output dapat dikatakan sebagai hasil langsung dari kebijakan yang telah ditetapkan. Sedangkan outcome merupakan sebuah dampak dari suatu kebijakan tersebut.

Menurut Wahab dalam buku Sumaryadi (2010: 88) menyebutkan ada 3 unsur dalam proses implementasi:

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
2. Target grup, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program ini, perubahan atau peningkatan.
3. Unsur pelaksanaan (implementor), baik organisasi atau perorangan untuk bertanggungjawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Dari beberapa penjelasan diatas, implementasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya, yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan atau sebagai eksekutif dalam rangka mewujudkan suatu tujuan tertentu.

b. Implementasi Program

Menurut Jones dalam Arif Rohman (2009: 101-102) mengatakan program adalah suatu bagian dari sebuah kebijakan. Program merupakan carayang berhak untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Charles O. Jones (Siti Erna Latifi Suryana, 2009: 28) terdapat tiga komponen aktivitas dalam menjalankan suatu program yaitu :

1. Pengorganisasian

Dibutuhkan struktur organisasi yang jelas untuk menjalankan program sehingga staf administrasi bisa terbentuk dari sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas.

2. Interpretasi

Pelaksana harus bisa melaksanakan program dengan baik sesuai dengan arahan teknis dan arahan implementasi supaya tujuan yang diinginkan bisa terwujud.

3. Penerapan atau Aplikasi

Diperlukan kebijakan kerja yang jelas untuk rencana program kerja bisa mengikuti jadwal kegiatan untuk menghindari terjadinya konflik dengan program lain.

Model implementasi program yang dijelaskan David C. Korten. Model tersebut menggunakan metode cara pembelajaran yang disebut model kesesuaian pelaksanaan program. Korten menggambarkan model tersebut memiliki tiga unsur dalam realisasi program, yaitu program itu sendiri, realisasi program, dan kelompok sasaran program. Korten menyatakan, jika ada tiga elemen dalam implementasi program tersebut, maka program tersebut akan berhasil. Pertama, kesesuaian program dan penerima manfaat, yaitu kesesuaian layanan yang diberikan oleh suatu program dan layanan yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran. Kedua, kesesuaian antara program

dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang dibutuhkan oleh program dan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pengguna dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara keputusan organisasi untuk memperoleh keluaran program dengan apa yang dapat dilakukan kelompok sasaran program Haedar Akib dan Antonius Tarigan (2000: 12).

Berdasarkan model yang dikembangkan oleh Korten, dapat dipahami jika ketiga elemen implementasi kebijakan tidak sesuai, maka kinerja program tidak akan berhasil seperti yang diharapkan. Hal ini karena jika keluaran program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, maka jelas keluaran tersebut tidak dapat digunakan. Jika organisasi pelaksana program tidak dapat melaksanakan tugas-tugas yang diminta oleh suatu program, maka organisasi tersebut tidak akan dapat menyampaikan output program dengan benar. Atau, jika kelompok sasaran tidak dapat memenuhi persyaratannya yang ditetapkan oleh organisasi yang melaksanakan program tersebut, kelompok sasaran tidak akan dapat memperoleh keluaran dari program tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kesesuaian antara ketiga elemen implementasi kebijakan tersebut agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Edward III (1980-28) menyebutkan 4 (empat) faktor yang mempengaruhi implementasi, yaitu:

1. Komunikasi

Menurut George C Edward III, komunikasi sangat penting untuk keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan/program. Ketika pembuat keputusan tahu apa yang mereka lakukan, mereka akan mengambil inisiatif untuk mengimplementasikannya. Jika komunikasinya baik, maka kita dapat mengetahui apa yang mereka lakukan, sehingga keputusan kebijakan/program dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (dikomunikasikan) ke bagian personalia terkait. Selain itu, kebijakan/program yang dikomunikasikan harus sesuai, akurat dan konsisten. Terdapat 3 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan variable komunikasi diatas, yakni:

- a. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik juga bisa menghasilkan sesuatu implementasi yang baik. Seringkali terjadi kesalahpahaman dalam saluran komunikasi.
- b. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan/program harus jelas dan tidak membingungkan. Ketidakjelasan pesan kebijakan/program tidak selalu menghalangi

implementasi, sampai batas tertentu, pelaksana harus fleksibel dalam mengimplementasikan kebijakan.

- c. Konsistensi, perintah yang dikeluarkan saat berkomunikasi harus konsisten dan jelas. Karena jika tatanan yang diberikan sering berubah, dapat menyebabkan kebingungan bagi pelaksana saat itu juga.

2. Sumber Daya

Menurut George C Edward III, dalam melakukan kebijakan/program, indikator sumber daya mencakup beberapa unsur, yaitu:

- a. Staf, salah satu penyebab sering terjadinya kegagalan dalam melaksanakan kebijakan/program adalah karena staf yang tidak mencukupi, kapasitas yang tidak memadai atau tidak mencukupi di bidangnya. Tidak cukup hanya menambah jumlah personal dan pelaksana, tetapi juga perlu memiliki personal yang cukup dengan keterampilan yang diperlukan.
- b. Informasi, bentuk informasi ada dua yaitu informasi tentang bagaimana melaksanakan kebijakan/program, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan perintah. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui

apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan/program tersebut patuh terhadap hukum.

- c. Wewenang, pada umumnya wewenang harus bersifat formal untuk menjalankan suatu perintah. Kewenangan adalah otoritas atau legitimasi pelaksana untuk melaksanakan suatu kebijakan/program yang ditentukan oleh politik.
- d. Fasilitas, fasilitas fisik juga menjadi faktor penting dalam melaksanakan kebijakan/program. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana prasarana) maka implementasi kebijakan/program tersebut tidak akan berhasil.
- e. Disposisi. Menurut George C Edward III disposisi mempengaruhi tingkat keberhasilan dalam melaksanakan suatu kebijakan/program. Disposisi atau sikap dari pelaksana adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan/program. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi adalah: Jika personal yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat tinggi, penunjukan birokrat pengolah akan menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Oleh karena itu, pemilihan dan

penunjukan pelaksana program haruslah mereka yang berspesialisasi dalam program yang telah ditentukan.

Insentif Edward III mengatakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan aparat penegak hukum adalah dengan memanipulasi insentif. Biasanya, ketika orang bertindak untuk kepentingan mereka sendiri, manipulasi insentif oleh pembuat program akan mempengaruhi perilaku pelaksana program.

3. Struktur Birokrasi

Menurut George C. Edward III birokrasi yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi program. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif dengan program-program yang ada, maka kebijakan program yang kompleks ini membutuhkan kerjasama dengan banyak orang, yang akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya program. Dua karakteristik yang dapat menggerakkan kinerja birokrasi/struktur organisasi ke arah yang lebih baik adalah penerapan prosedur operasional standar (SOP) dan penerapan desentralisasi.

c. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk suatu tindakan pelayanan. Pada dasarnya setiap orang

membutuhkan pelayanan, bahkan dalam kasus yang ekstrim dikatakan pelayanan tidak bisa dilepaskan dari kehidupan manusia Sinambela (2010:3).Sedangkan kata publik berasal dari bahasa Inggris public yang artinya umum, masyarakat, negara. Bahkan istilah publik sudah diterima sebagai standar bahasa Indonesia, menjadi publik yang artinya umum, keramaian, dan orang banyak.

Beberapa ahliyang memahami pelayanan publik seperti Agung Kurniawan (2005:6), menyatakan bahwa pelayanan publik mengacu pada pemberian pelayanan (services) kepada kebutuhan orang lain atau orang yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan. Ratminto (2005) mengartikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum bisa diartikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik berupa bentuk barang publik atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat,daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangkapelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Kemudian pada Peraturan Menteri No 63 Tahun 2003 tentang Otorisasi Instrumen Nasional dijelaskan bahwa yang di maksud dengan pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang

dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan peraturan undang-undang. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 menetapkan bahwa instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang mendapatkan layanan dari instansi pemerintah

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik diatas, dalam konteks pemerintahan daerah dan dalam peraturan pelayanan publik, pelayanan publik dapat diringkaskan sebagai memberikan pelayanan atau melayani masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan dengan organisasi itu, sesuai aturan dan prosedur dasar yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memuaskan penerima layanan.

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat erat kaitannya dengan sistem dan pelayanan yang komprehensif dan yang sudah diketahui konsep

pelayanan yang berkualitas tinggi. Lembaga pelayanan harus memahami variable utama pelayanan yang termasuk dalam agenda perilaku pelayanan utama sektor publik, variabel yang terlibat adalah Lijan Poltak S (2006: 8):

- a. Pemerintahan yang bekerja melayani
- b. Masyarakat dilayani oleh pemerintah
- c. Kebijaksanaan dijadikan dasar pelayanan publik
- d. Peralatan atau fasilitas pelayanan yang kompleks
- e. Sumber daya yang dapat dirumuskan melalui kegiatan pelayanan
- f. Kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat memenuhi standar dan prinsip pelayanan masyarakat
- g. Manajemen dan kepemimpinan dan organisasi pelayanan masyarakat
- h. Perilaku aparat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, terlepas dari apakah mereka telah menjalankan tugasnya atau belum

Jika peralatan pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya, maka variable pelayanan yang utama di sektor publik di atas dapat tercapai. Untuk memuaskan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama, peralatan servis perlu mengetahui dengan tepat siapa pelanggan itu. Kepuasan

pelanggan dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan Lijan Poltak S (2006:8).

Menurut Brata (2003:37), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu : faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor tersebut dipengaruhi beberapa faktor yang cukup penting, yaitu :

1. Faktor internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor eksternal (pelanggan eksternal), yaitu mode pelayanan dan prosedur untuk menyediakan pelayanan, mode pelayanan dalam penyampaian layanan.

Oleh karena itu, proses penentuan kualitas yang diberikan merupakan evaluasi terhadap penerima pelayanan berdasarkan perspektif dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi pelayanan yang diberikan oleh pelanggan merupakan evaluasi keseluruhan terhadap kualitas pelayanan dan pelayanan kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) kualitas pelayanan yang diberikan mempunyai lima dimensi, yaitu:

1. Tangible, adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya dan lingkungan sekitarnya kepada pihak eksternal melalui sarana dan prasarana yang berwujud, sebagai bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. Reliability, adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.
3. Responsiveness, yaitu perusahaan bersedia memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan memberikan informasi yang jelas.
4. Assurance, yaitu pengetahuan dan kemampuan dari karyawan perusahaan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. Empathy, adalah kemampuan perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menghormati pelanggan.

G. Definisi Konseptual

Definisi konseptual dibuat untuk menggambarkan dengan jelas terkait permasalahan yang akan dibahas. Yang digunakan dalam pembahasan ini yaitu:

1. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang dilaksanakan setelah kebijakan dibuat yang dilakukan oleh aktor pelaksana kebijakan yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.
2. Implementasi program adalah kegiatan yang dibuat oleh suatu pemerintah atau organisasi, yang berisi petunjuk pelaksanaan kegiatan yang sedang berlangsung dalam kelompok atau organisasi dan diharapkan dapat mempengaruhi orang lain.
3. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan harus dimobilisasi serta disosialisasikan kepada publik.
4. Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya apabila suatu perusahaan atau organisasi dapat menyediakan produk dan jasa (jasa) berdasarkan kebutuhan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna maka jasa tersebut berkualitas tinggi.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan sebagai menggambarkan secara jelas sesuai dengan definisi konsep yang ada. Dalam hal ini, untuk menjadi bahan dalam pembahasan adalah untuk mengetahui implementasi program Durenmas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020, yaitu :

a) Untuk mengukur implementasi kebijakan menurut teori Wahab dalam buku Sumaryadi (2010: 88)terdapat beberapa indikator :

1. Adanya program atau kebijakan

a. Kebijakan dari pemerintah pusat untuk melakukan pelayanan public secara daring/online.

b. Adanya program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara

2. Adanya target grup

a. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari kebijakan yang dibuat.

b. Manfaat yang dirasakan masyarakat terhadap kebijakan yang dibuat.

3. Adanya unsur pelaksana (implementor) kebijakan

a. Tingkat pemahaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara dalam melaksanakan kebijakan

b. Sumber daya yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara dalam melaksanakan Kebijakan

b) faktor yang mendukung/menghambat implementasi kebijakan menurut Edward III (1980-28):

1. Komunikasi

Instruksi yang jelas dalam memberikan perintah kepada aparat pelaksana untuk melaksanakan program dan mengkoordinasikan pelaksana program tersebut.

2. Sumber daya (Sumber daya manusia, dana, waktu, tenaga).

Ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi program.

3. Sikap pelaksana/Disposisi

Perangkat implementasi memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk melaksanakan kegiatan dan memenuhi persyaratan kebijakan dan peraturan-peraturan pelaksana.

4. Struktur Birokrasi

Memperjelas struktur dan lokasi di lingkungan masyarakat.

c) Terdapat lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) yaitu:

1. Tangible (Berwujud),

a. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan kepada masyarakat

2. Reliability (Kehandalan),

a. Kecepatan pelayanan dimasa pandemi Covid-19

3. Responsiveness (Respon/tanggapan),

a. Testimoni pengguna jasa pelayanan

4. Assurance (Jaminan),

- a. Jaminan untuk memberikan pelayanan yang layak di masa Pandemi Covid-19
5. Empathy (Empati),
 - a. Sikap pegawai Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara dalam menanggapi dan memberikan informasi terkait bahaya covid-19

I. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus “Implementasi program durenmas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020”. Penelitian deskriptif kualitatif berusaha mendeskripsikan seluruh gejala atau keadaan yang ada. Menurut Nazir (2005), metode deskriptif adalah suatu metode yang bisa digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia tertentu, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini dijelaskan dalam bentuk deskriptif , yaitu menuliskan keseluruhan data yang diperoleh dari lapangan yang sebelumnya telah diolah untuk mempermudah dalam penyampaianya. Menurut Moleong, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penulis hanya menjelaskan mengenai berbagai keadaan atau variabel yang diperoleh dari lapangan karena data yang diperoleh berupa kata-kata dan gambar.

b. Data & sumber data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui kegiatan wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun data primer yang dimaksud adalah jawaban atas pertanyaan dan pendapat informan yang dianggap mampu dan sesuai dengan topik penelitian ini. Dalam penelitian ini data utama berupa catatan wawancara dan observasi lapangan yang di peroleh melalui wawancara dengan Kepala dan ASN Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara, serta masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui aplikasi Durenmas.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan dalam penelitian untuk melengkapi data primer. Data sekunder diperoleh dari buku-buku terkait, jurnal, arsip, peraturan/undang-undang, media masa, dan penelitian terdahulu yang sesuai dengan topik penelitian ini.

c. Unit Analisis

Unit analisis sesuatu yang berkaitan dengan memfokuskan komponen yang akan diteliti. Penelitian ini dibuat untuk menjelaskan atau mengetahui permasalahan yang diteliti. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui lebih dalam implementasi program durenmas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara tahun 2020, maka unit analisis pada penelitian ini yaitu Kepala dan ASN Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara dan juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjarnegara.

d. Lokasi dan Responden Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Banjarnegara Provinsi Jawa Tengah. Lokasi tersebut diambil karena merupakan salah satu Kabupaten yang bersiap menjadi kota smart city, yang mana kota smart city menggunakan teknologi informasi untuk menjalankan pelayanan kebutuhan masyarakat yang lebih efisien. Lebih spesifik,

pelayanan ini mengambil organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Responden yang dijadikan sasaran penelitian ini adalah Petugas/ ASN yang melakukan pelayanan di Dindikcapil Banjarnegara dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

e. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pelaksanaannya dilapangan, untuk memperoleh berbagai data penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wawancara langsung

Wawancara adalah proses interaksi untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan. Tanya jawab tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait yang dianggap dapat memberikan informasi mengenai implementasi program durenmas untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Dindikcapil Kabupaten Banjarnegara tahun

2020.Orang – orang yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.1 Daftar Responden

No	Nama	Jabatan
1.	Imam Kusharto Prayono	Kepala Dindukcapil Banjarnegara
2.	Suyatno	Pengurus Aplikasi Durenmas
3.	Sri Sudaryati	ASN Dindukcapil Banjarnegara
4.	Aziz	ASN Diskominfo Banjarnegara
5.	Silvia Fitriani	Masyarakat
6.	Ana Sofia Riski	Masyarakat
7.	Rizva Diah	Masyarakat
8.	Zaenal Arifin	Masyarakat
9.	Aditya Juni	Masyarakat

Sumber : Dirancang peneliti

Kemudian untuk mengambil sampel wawancara di masyarakat menggunakan metode *Snowboll sampling*. Snowboll sampling merupakan suatu acara untuk menemukan informan kunci yang mempunyai banyak informasi. Dengan menggunakan metode ini, beberapa narasumber yang potensial dihubungi dan ditanya apakah mereka mengenal seseorang dengan karakteristik seperti yang dimaksudkan untuk tujuan penelitian. Kontak awal akan membantu menghasilkan responden lainnya dengan menyarankan responden lainnya.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu metode atau cara menganalisis dan mencatat secara sistematis, tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga objek alam lainnya Sugiyono (2010). Dalam penelitian kualitatif diperlukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi. Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014: 174) mengemukakan salah satu alasan digunakan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah untuk mengamati fenomena yang terjadi pada proses penelitian, kemudian merekam perilaku dan kejadian yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif yaitu mengamati dan berpartisipasi secara langsung sebagaimana masyarakat yang terlibat langsung dalam menggunakan aplikasi Durenmas untuk melakukan pelayanan.

3. Dokumentasi

Menurut Guba dan Lincoln (1981: 228) dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk menyimpan berbagai informasi yang diperoleh secara langsung, baik berupa rekaman

wawancara, foto, video maupun hal-hal penting lainnya yang terkait dengan isu yang diangkat penulis. Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari ASN Dindukcapil Kabupaten Banjarnegara, laporan kegiatan, maupun dokumen yang mencatat kegiatan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi durenmas.

f. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang dilakukan dengan merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan permasalahan yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan reduksi data diharapkan data yang dihasilkan lebih jelas, sehingga memudahkan tahap analisis data selanjutnya.

2. Display Data

Display data atau penyajian data merupakan penyusunan atau penggabungan informasi yang sudah ringkas dan disajikan dalam bentuk laporan sistematis

sehingga mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Dari penarikan kesimpulan, peneliti dari awal hingga akhir pengumpulan data dan mencari arti data yang sudah dikumpulkan, setelah semua data disajikan. Peneliti bisa memberikan makna, tafsiran, dan argumen membandingkan data dan mencari hubungan antara satu komponen dengan komponen lainnya.