

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Adanya kewenangan untuk mengatur urusan masing-masing setiap daerah hal ini mengacu pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 ayat 6 yang menyatakan bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa setiap daerah mempunyai kekuatan yang sah seperti wewenang, kewajiban dan hak untuk mengatur dan mengurus daerahnya masing-masing guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing antar daerah. Peran dari pemerintah daerah atas penerapan asas Otonomi Daerah dalam perencanaan pembangunan daerah ialah mempunyai wewenang dan kemampuan untuk mengelola, melaksanakan atas program-program pembangunan daerah.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pemerintah. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memberikan

bantuan terhadap masyarakat agar dapat mencapai dan memenuhi suatu kebutuhan tertentu, pelayanan yang dimaksud tersebut salah satunya adalah administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Mengenai kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan yang melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang merupakan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat terutama pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merubah pola hidup manusia baik individu, kelompok maupun di instansi pemerintahan. Hal ini juga berpengaruh di dalam sektor pemerintahan untuk melakukan pelayanan dengan menggunakan internet dan telah dapat menarik minat masyarakat. Faktor penting penggunaan teknologi internet dalam pelayanan pemerintah adalah jangkauan akses yang lebih luas dan merata keseluruhan lapisan masyarakat di manapun berada (Syafuddin, 2017). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memberikan penawaran terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik yang berbasis *Good Governance*. Dalam menyelenggarakan *E-government* perlu disiapkan adanya sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana (Nugraha, 2018).

Karakter dan kondisi masyarakat yang berbeda-beda maka akan menimbulkan permasalahan yang berbeda pula. Salah satu permasalahan yang dijumpai ialah masalah mengenai pelayanan dibidang administrasi kependudukan, terdapat keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan dan kurangnya sosialisasi mengenai layanan online merupakan salah satu indikator

yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. (*Sorot Bantul*, Rabu 29 Agustus 2018)

Upaya meningkatkan inovasi semakin terlihat ketika prestasi-prestasi yang diraih oleh Pemerintahan Kabupaten Bantul juga turut hadir, prestasi-prestasi tersebut antara lain adalah penghargaan dari LAN (Lembaga Administrasi Negara) yaitu Inovasi Administrasi Negara (INAGARA) AWARD, Penghargaan Parasamya Purnakarya Nugraha, juara I keterbukaan informasi publik se-Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2016, penghargaan prestasi Evaluasi Kinerja Triwulan III 2018 sebagai Perangkat Daerah peraih peringkat tertinggi II, Piagam Penghargaan Unit Penyelenggara dan Pelayanan Publik Kategori “Sangat Baik” dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tahun 2018, piagam Penghargaan Dalam Penyusunan Daftar pemilih Pemilihan Umum tahun 2019 dari Komisi Pemilihan Umum Daerah Istimewa dan Penghargaan dari Kemenpan sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori “Baik”.

Kabupaten Bantul menerapkan konsep *Smart City* guna untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, maka dari itu adanya penerapan salah satu aplikasi yaitu *Dukcapil Smart Bantul* yang mana aplikasi tersebut telah tersedia diperangkat berbasis sistem operasi android sehingga mudah untuk diunduh atau di download oleh masyarakat Kabupaten Bantul. Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* diciptakan berdasarkan peraturan Bupati Bantul No. 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan, aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* ini diciptakan supaya mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Aplikasi ini

merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang guna untuk mendukung Kabupaten Bantul dalam menerapkan konsep *Smart City*, mempermudah dalam melakukan mengurus dokumen kependudukan dan juga mengatasi permasalahan dalam pelayanan yang kurang memuaskan (<http://disdukcapil.bantulkab.go.id>).

Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* merupakan aplikasi untuk mengurus dokumen kependudukan seperti pelayanan KTP-El, Smart on, E-Lapor, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pindah Keluar dan Pindah Datang. Semua yang disajikan dalam aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* merupakan layanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Bantul. Dalam menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional akan sangat bergantung pada Aparatur Sipil Negara (ASN), hal ini sudah dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Namun, dalam kondisi pandemi Covid-19 ini pemerintah didorong untuk memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pengambilan kebijakan ini merupakan salah satu langkah strategis pemerintah dalam pencegahan penularan Covid-19 semakin meluas (Atmojo, 2020).

Untuk mencegah penularan virus corona Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil membatasi pelayanan tatap muka dan difokuskan pada penggunaan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* hal ini mengacu pada Peraturan Bupati Bantul No. 58 Tahun 2020 Tentang Tanggap Darurat Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kabupaten Bantul. Sejak bulan Maret sudah diberlakukan pelayanan dengan Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*. Menurut Kepala

Disdukcapil Bantul bahwa pelayanan dengan *Dukcapil Smart Bantul* meningkat pesat dari hari biasa. (jogja.suara.com 15 April 2020). Mulai bulan Juni hingga bulan Desember 2020, sebanyak 77.586 masyarakat yang mengajukan pelayanan melalui aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* (disdukcapil.bantulkab.go.id) dari Penduduk Kabupaten Bantul yang berjumlah 952.980 jiwa (bantulkab.bps.go.id).

Bulan	Jumlah Pengguna
Juli	15.876
Agustus	12.382
September	14.260
Oktober	12.604
November	12.988
Desember	9.476

Sumber: disdukcapil bantul

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Penerapan Dukcapil Smart Bantul Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul Tahun 2020”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan “*Dukcapil Smart Bantul*” pada saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul tahun 2020?
2. Bagaimana pengaruh *Dukcapil Smart Bantul* terhadap Kepuasan Masyarakat pada saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul tahun 2020?

C. Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan *Dukcapil Smart Bantul* disaat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul tahun 2020.
2. Menganalisis pengaruh *Dukcapil Smart Bantul* terhadap Kepuasan Masyarakat pada saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul tahun 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai penunjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Pemerintahan.
 - b. Memberikan informasi tentang manfaat dari adanya aplikasi “Smart Bantul” dalam memberikan pelayanan publik.
 - c. Memberikan informasi mengenai tingkat partisipasi masyarakat di Kabutapen Bantul terhadap penggunaan pelayanan publik via aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.

- d. Kemudian merangsang munculnya penelitian baru dalam bidang ini, sehingga studi ilmu pemerintahan dapat selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kegunaan ilmu pengetahuan.
- e. Untuk bahan rujukan atau pembenahan bagi pemerintah Kabupaten Bantul dalam memberikan dan meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi *Dukcapil Smart Bantul*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian adalah agar menjadi bahan rujukan bagi masyarakat, khususnya masyarakat Bantul mengurus administrasi kependudukan menggunakan *Dukcapil Smart Bantul* supaya mencegah virus corona di masa pandemi ini. Dan juga memberikan rujukan bagi pemerintah agar bisa memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penyusunan skripsi, penulis mengkaji beberapa studi terdahulu dengan topik yang relevan dengan penelitian yang akan memberikan kemudahan dalam memberikan kejelasan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah yang selanjutnya dapat dipetakan/dikategorikan/diklasifikasikan menjadi :

Widhyaestoeti (2017) meneliti dengan metode kuantitatif mengenai analisis penerapan metode webqual 4.0 pada website *e-government* untuk peningkatan kualitas layanan interaksi (studi kasus website Dishub Kota Bogor). Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan nilai hasil pengamatan

sebelum dan setelah pengembangan website DISHUB Kota Bogor pada Dimensi Kualitas Layanan Interaksi. Untuk mengetahui pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen di ukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen menggunakan 9 maka diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik” (Indah Nur’aini Sulisty, 2020)

Suandi (2019) meneliti menggunakan metode kuantitatif tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2018 terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dalam mengukur kepuasan masyarakat dengan dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti daya tanggap, bukti fisik, empati, reliabilitas dan jaminan namun yang paling berpengaruh dalam mengukur kepuasan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas (Siswidiyanto, 2013).

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan BP2T Tanjungpinang dapat dikatakan dalam kondisi baik dan masih ada yang harus ditingkatkan karena masih terdapat beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik. Dari 14 indikator terdapat 12 indikator dalam kategori pelayanan yang baik (layanan prosedur, kondisi pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, petugas

disiplin, tanggung jawab petugas, kemampuan tenaga pelayanan, keadilan memperoleh pelayanan, kesopanan dan keramahan staf, kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan dan mampu memuaskan penggunaan jasa) (Kartikaningdyah, 2012)

Penerapan sistem informasi pada jajaran pemerintah dan lembaga dibawahnya, diharapkan dapat menjadi kunci sukses Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Banyak institusi pemerintah yang menemui kegagalan dalam menerapkan sistem informasi. Untuk meminimalisir kegagalan-kegagalan tersebut maka perlu dilakukan analisis kegagalan sistem informasi di sektor pemerintah beserta jajarannya guna mengurangi resiko kegagalan sistem informasi dimasa yang akan datang (Agung R Pamungkas, 2020). Peran kepercayaan dalam mediasi hubungan persepsi nilai dengan niat menggunakan *e- money* tahun 2017. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan serta keamanan data, sehingga persepsi masyarakat semakin meningkat (Widiartini, 2017).

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transparansi keuangan dalam *E-Government* di Bandung tahun 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh ketransparasian yang diberikan oleh pemerintah berbasis elektronik (Arwati, 2019). Menurut Winarto (2020) sikap yang tidak profesional yang diberikan oleh aparatur dalam melayani keluhan dari masyarakat akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik. Kepercayaan dari masyarakat menjadi hal yang sangat penting bagi

pemerintah untuk mengimplementasikan penggunaan teknologi baru dalam sistem pemerintahan (Azizah, 2018).

Dalam mengukur kualitas pelayanan *e-Government* dengan menggunakan aplikasi *e-Filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying mendapatkan hasil bahwa berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi (Widiani, 2018). Utomo (2019) menyatakan bahwa ada pengaruh positif kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. Namun kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *E-filing*. penerapan *e-government* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik. Penerapan *e-government* memberikan pengaruh sebesar 78,5% terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah di Kabupaten Cianjur.

Implementasi e-government di Indonesia masih masih berada di seperuh jalan dan masih jauh di bawah standar yang ideal dan yang diinginkan. Capaian secara kuantitatif menunjukkan progress yang cukup berarti namun dari sisi kualitas belum memadai karena kekurangan di dalam SDM, infrastruktur serta regulasinya. Maka dari itu harus dilakukan penyempurnaan konsep dan strategi pelaksanaan e-gov dari berbagai sisi. Namun demikian banyak peneliti terdahulu mengungkapkan administrasi pemerintahan, kinerja dan pelayanan pegawai yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat. Namun pada era modern ini pemerintah telah menerapkan sistem pemerintah yang berbasis elektronik. Hal ini dapat diartikan bahwa terdapat gap atau kesenjangan ilmu pengetahuan dalam penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pemerintah. Penelitian ini mengisi kekosongan pengetahuan itu dengan melengkapi penelitian-penelitian

terdahulu dengan variabel penerapan E-Government. Jadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah melengkapi penelitian menggunakan variabel penerapan E-Government yang berkemungkinan mempengaruhi kepuasan masyarakat.

F. Kerangka Teoritik (Theoretical Framework)

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitaif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Menurut Kep/25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

- a) Susunan Layanan merupakan mempermudah pada tahap layanan yang di salurkan warga negara, ketika melihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Syarat layanan merupakan syarat persyaratan teknis dan administratif yang di butuhkan agar bisa mendapatkan layanan yg kehendaki

- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- d) Disiplinnya karyawan yang melayani masyarakat merupakan ketekunan karyawan ketika menyediakan layanan utama pada konsikuen jam kerja yang telah ditentukan keberlakuannya.
- e) Pertanggung jawaban karyawan ketika memberikan layanan merupakan kepastian dalam memberikan otoritas serta pertanggung jawaban karyawan ketika melaksanakan serta menyelesaikan layanan yang dilakukan.
- f) Kinerja karyawan ketika memberikan layanan merupakan pengembangan keterampilan serta kemahiran yang telah ada pada karyawan saat mengasihikan dan menyelesaikan layanan pada masyarakat.
- g) Kelancaran layanan merupakan sasaran penyelesaian layanan yang dilakukan dengan cepat dan tepat serta sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dari pemberian layanan tersebut.
- h) Kesamarataan dalam memberikan layanan merupakan pengoperasian layanan yang enggak melihat perbedaan status masyarakat.
- i) Tata krama karyawan merupakan perilaku karyawan ketika melayani masyarakat dengan adab yang baik juga santun dan saling meghormati satu sama lain.

- j) Ketentuan budget untuk layanan merupakan adanya kesamaan transaksi yang telah dilakukan dengan budget yang sudah ditetapkan dari pihak yang memberikan layanan.
- k) Ketentuan penjadwalan layanan merupakan penerapan jam layanan yang telah sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pengamanan layanan merupakan keterjaminannya pengamanan pada daerah yang mendapatkan layanan sehingga masyarakat tidak akan merasa khawatir terkait layanan yang diberikan oleh pihak terkait.

Menurut Hoffman dalam Azizah (2018) ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut adalah keamanan (*security*), kegunaan (*usability*), keandalan (*reliability*), dan kerahasiaan (*privacy*).

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui 19 harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2011). Publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan (Estawara, 2010).

Suandi (2019) menjelaskan bahwa setiap manusia akan membutuhkan pelayanan dan akan menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan. Menerima sebuah pelayanan merupakan hak yang dimiliki oleh semua masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan Publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan kepada khalayak umum baik berupa pelayanan dalam bentuk barang atau pelayanan dalam bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan umum.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh instansi pemerintahan agar mendapat kepercayaan dan kepuasan dari masyarakat. Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut harus mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Ragan (2020) menggambarkan ukuran keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas salah satunya yaitu berhubung erat dengan pada tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Dapat dikatakan bahwa jika ingin mendapatkan kualitas kinerja yang berkualitas maka harus mengutamakan dan memomorsatukan pelanggan hal ini dilihat dari perspektif pelanggan atau pelayan eksternal. Pencapaian standar atau target yang diinginkan atau sebuah tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani akan berkaitan erat dengan konsep kualitas. Pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan harus sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan dan harus sesuai dengan standar operasi pelayanan (SOP) yang telah ditentukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Parasuraman (2012) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah pelayanan yang disebut dengan SERVQUAL. Lima dimensi tersebut adalah:

- a) Emphaty : perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara tulus dan bersifat pribadi. Dan juga memahami setiap kebutuhan yang diperlukan baik secara spesifik.
- b) Assurance : menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggan terhadap perusahaan dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai pemberi jasa,
- c) Tangibles : sarana dan prasarana fisik untuk memenuhi pelayanan publik, baik berupa fasilitas, perlengkapan, peralatan serta pegawai.
- d) Reability : kesesuaian dalam pelaksanaan dan kinerja dari penyedia pelayanan sesuai dengan kesepakatan atau janji yang ada.
- e) Responsiveness : bentuk pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat.

Selanjutnya mengenai jasa dalam pelayanan publik yaitu :

- a) Transparansi
Adanya keterbukaan sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses terkait pelayanan
- b) Akuntabilitas
Dapat dipertanggung jawabkan yang mana sesuai dengan perundang-undangan yang telah ditentukan
- c) Kondisional
Adanya kesesuaian kondis terkait pemberian pelayanan yang selalu berpegang pada prinsip efektivitas dan efesiensi.

d) Partisipatif

Dengan mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan maupun harapan masyarakat

e) Kesetaraan hak

Adanya kesamaan hak, tidak adanya diskriminatif yang mana tidak ada perbedaan anatar suku, ras, agama, gender dan status ekonomi.

f) Kesetaraan kewajiban

Adanya kesamaan kewajiban dalam pemberian pelayanan publik yang mana harus memenuhi hak serta kewajiban dari pihak-pihak yang terkait.

3. Inovasi

Inovasi merupakan sebuah penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya baik berupa gagasan, alat ataupun metode (KBBI). Unsur pokok inovasi adalah terorganisir dan terarah terhadap perubahan yang sedang terjadi juga dapat searah dengan kebutuhan yang ada dimasyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi, inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan dengan tujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru

untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Brahma (2020) menjelaskan bahwa inovasi dapat diartikan sebagai sebuah perubahan kejadian ataupun aktivitas yang merupakan dari konsep, proses, penerapan dan kapabilitas yang dimana menentukan kesuksesan sebuah organisasi yang dimana sebuah inovasi tersebut bisa membantu organisasi sektor publik dalam membuat penilaian terhadap masyarakat.

Taufik (2020) juga menjelaskan bahwa pemerintah pusat dan daerah berlomba-lomba berinovasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Hal ini dilakukan dengan harapan agar kebutuhan masyarakat, terutama kebutuhan layanan administrasi, kesehatan, kebutuhan pokok, serta kebutuhan lainnya tetap dapat terpenuhi oleh masyarakat. Inovasi pelayanan yang diberikan bisa pelayanan yang berbentuk online maupun offline. Namun pada saat dilanda pandemi covid-19 ini pemerintah mengencarkan pelayanan yang bersifat online. Selain mencegah persebaran virus covid juga mewujudkan sistem *Good Government*.

Robbin dalam Djamrud (2015) memfokuskan tiga hal utama yaitu:

- a) Gagasan baru yaitu sebuah pola pikir untuk mengamati fenomena yang sedang terjadi, gagasan ini dapat berupa penemuan dari gagasan pemikiran sistem, ide hingga gagasan yang mengkrystal.

- b) Produk dan jasa ialah langkah selanjutnya dari gagasan baru yang ditindaklanjuti dengan kajian, aktivitas, penelitian dan percobaan sehingga menciptakan rancangan yang lebih nyata dalam bentuk barang dan jasa yang siap dikembangkan.
- c) Upaya perbaikan merupakan sebuah sistematis untuk penyempurnaan dan melakukan perbaikan yang terus menerus sehingga buah inovasi tersebut dapat dirasakan manfaatnya.

Adapun Ciri-ciri Inovasi sebagai berikut:

- a) Memiliki ciri khusus, suatu inovasi memiliki ciri yang khas dalam arti ide, program, tatanan, sistem, termasuk kemungkinan hasil yang diharapkan.
- b) Memiliki ciri kebaruan, memiliki ciri sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki tingkat keaslian dan kebaruan.
- c) Program inovasi yang terencana, suatu inovasi yang dilakukan melalui proses yang tidak tergesa-gesa, inovasi harus dipersiapkan secara matang dengan program yang jelas dan direncanakan terlebih dahulu.
- d) Inovasi yang memiliki tujuan, inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai, termasuk arah dan strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

4. Penerapan Dukcapil Smart Bantul

E-Government adalah merupakan bagian dari penerapan pemerintah dimana *E-government* ini berfokus kepada ketersediaan

layanan berupa fasilitas dari pemerintahan yang memakai teknologi informasi dan komunikasi, seperti memakai Internet untuk memudahkan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas (Grant, 2010). Pemerintah Federal Amerika Serikat mendefinisikan *e-Government* secara singkat: “*E-government refers to the delivery of government information and services online through the Internet or other digital means.*” (*E-government* mengacu pada penyampaian informasi dan layanan online pemerintah melalui internet atau alat digital lainnya).

Amiruddin (2020) menjelaskan bahwa adanya tuntutan zaman juga dorongan dari masyarakat maka munculah *E-Government*. Dorongan dari masyarakat lebih menginginkan pelayanan yang tepat, cepat juga menimbulkan rasa kepuasan kepada seluruh penerima layanan.

Anggraini (2015) mengatakan bahwa *E-Government* dapat di implementasikan dalam berbagai cara:

- a) Penyediaan sumber informasi
- b) Penyediaan mekanisme akses melalui kios informasi yang tersedia di pemerintahan dan tempat umum
- c) E-procurement secara online dan transparan

E-Government merupakan salah satu sarana untuk menyelenggarakan fungsi pemerintahan dan layanan publik. Dimana roda pemerintahan

yang jalankan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

OECD (The Organisation for Economic Co-operation and Development) dalam Didit Praditya (2014) memaparkan adanya manfaat *E-Government* antara lain meningkatkan efisiensi, meningkatkan pelayanan, mencapai suatu kebijakan tertentu, adanya kontribusi terhadap kebijakan ekonomi, meningkatkan kontribusi terhadap reformasi, meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dengan masyarakatnya. Dalam konsep *E-Government* dikenal empat kualifikasi, yaitu:

a) Government to Citizen

Government to Citizen ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan dibangunnya aplikasi *E-Government* ialah untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat supaya masyarakat mudah dalam menjangkau pemerintah untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari dengan misi *E-government* yaitu mengadakan support kepada warga negara yang melalui pelayanan untuk mencari lowongan pekerjaan yang berbasis internet.

b) Government to Business

Merupakan hubungan antara pemerintah dengan bisnis dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pelaku bisnis. Pada seluruh interaksi ataupun transaksi elektronik antara pemerintah dengan pelaku bisnis terkait bisnis yang sama dengan masyarakat seperti membayar pajak iklan, reklame, ataupun administrasi.

c) Government to Government

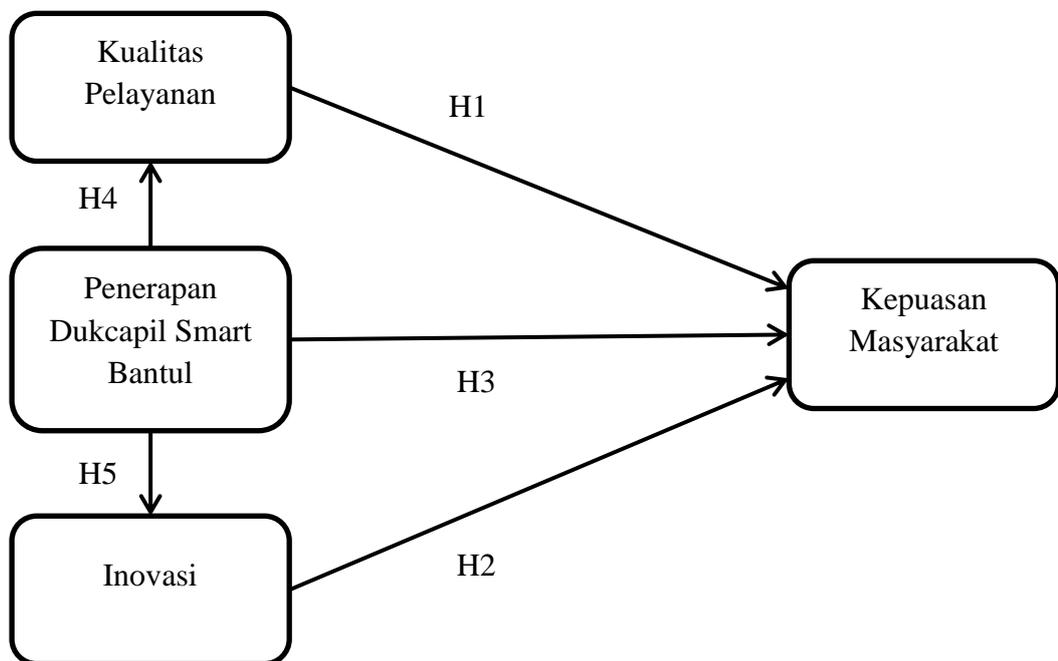
Merupakan sebuah hubungan dari pemerintah ke pemerintah yang lain. Hubungan ini bertujuan agar mempermudah pemerintah dalam mendapatkan berbagai informasi dari pemerintah lainnya dan juga untuk memperlancar kerjasama antar pemerintah yang bersangkutan. Contoh dari *Government to Government* ialah hubungan administrasi antar pemerintah setempat dengan kedutaan besar, konsulat untuk membantu pelayanan yang dibutuhkan oleh para warga negara asing.

d) Government to Employed

Sebuah hubungan antara pemerintah kepada pegawainya yang bertujuan pada produktivitas dari pihak pemerintah dan karyawan supaya bisa lebih agar mampu berinteraksi dengan baik. Selain itu juga bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawainya. sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para

pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan dan dan institusi-institusi pendidikan.

Gambar 1 Kerangka Teori



G. Hipotesa

H1 : Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat secara positif dan signifikan

H2 : Inovasi mempengaruhi Kepuasan Masyarakat secara positif dan signifikan

H3 : Dukcapil Smart Bantul mempengaruhi Kepuasan Masyarakat secara positif dan signifikan

H4 : Penerapan Dukcapil Smart Bantul mempengaruhi Kualitas Pelayanan secara positif dan signifikan

H5 : Penerapan Dukcapil Smart Bantul mempengaruhi Inovasi secara positif dan signifikan.

H. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan adanya batasan terkait setiap variabel masalah yang dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian sehingga dapat memudahkan para penulis atau peneliti untuk langsung penelitian dilapangan.

Pada penelitian ini maka ada beberapa definisi konseptual yaitu:

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik adalah totalitas sebuah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dalam memberikan pelayanan umum terhadap masyarakat.

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat ialah sebuah data yang terdapat informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran

yang dilakukan secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

3. Inovasi

Inovasi adalah sebuah pembaharuan dalam bidang pelayanan yang menggunakan sebuah teknologi untuk mengukur hasil pengembangan pemanfaatan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki di bidang aturan, prosedur, metode, pendekatan, maupun struktur organisasi pelayanan.

4. Penggunaan E-Government

E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi keuangan pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*.

I. Definisi Operasional

Dengan mengacu pada pengertian-pengertian pada definisi konseptual diatas dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (2012):

1. Emphaty

- a) Petugas melayani dengan sikap yang ramah dan sopan santun.
- b) Mendahulukan kepentingan pelanggan atau pemohon.

- c) Petugas melayani dalam menghagai setiap pelanggan dan tidak diskriminatif.
2. Assurance
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat pada waktunya
 - b) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 3. Tangibles
 - a) Penampilan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 - b) Kemudahan dan kenyamanan dalam proses pelayanan
 - c) Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
 4. Realibility
 - a) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - b) Kecermatan petugas dalam melayani
 - c) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 5. Responsivess
 - a) Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan tepat waktu
 - c) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Hoffman (2018) :

1. Keamanan
2. Kegunaan yang besar
3. Keandalan yang tinggi

Menurut Delafrooz et.al (2013) bahwa pengukuran inovasi layanan dapat dilakukan melalui:

1. Penggunaan teknologi

Penggunaan teknologi akan meningkatkan privasi konsumen, kerahasiaan, dan berpengaruh pada komunikasi antara perusahaan dengan konsumen sehingga memudahkan perusahaan dalam melakukan evaluasi pada proses layanan.

2. Interaksi dengan pelanggan

Interaksi ini membuat kedekatan antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen

3. Pengembangan layanan baru

Layanan baru akan berbeda dengan pelayanan sebelumnya atau perbaikan pada proses layanan, layanan baru ini akan mempengaruhi kinerja.

4. Sistem pengiriman layanan

Sistem pengiriman layanan dinilai dari seberapa baik produk atau jasa yang diberikan kepada pelanggan. Hal itu mencakup kecepatan, ketepatan, dan perhatian.

Penggunaan *E-Government* menurut Papadomichelaki and Mentzas dalam Haryani (2016) dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. *Ease of use* (kemudahan pengguna) Dimensi ini dapat diartikan seberapa mudah masyarakat dapat berinteraksi atau menggunakan website egovernment.
2. *Trust* (kepercayaan) Trust dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan selama proses layanan berlangsung secara online.
3. *Functionality of the interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi lingkungan) Dimensi ini dapat diartikan bagaimana peran internal dari pihak pengelola menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.
4. *Content and appreance of information* (isi dan tampilan informasi) Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kualitas dari informasi yang disediakan. Kualitas informasi meliputi penggunaan warna, grafis dan ukuran halaman website yang tepat.
5. *Citizen support* (pendukung) Citizen support dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam website untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

J. Metode Penelitian

1. Desain dan metode penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi layanan *Dukcapil Smart Bantul* disaat Pandemi Covid-19 dan pengaruh *Dukcapil Smart Bantul* terhadap Kepuasan Masyarakat pada saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Bantul. Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian dengan berlandaskan pada sample filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini pengaruh yang diteliti meliputi penggunaan *Dukcapil Smart Bantul*, kualitas pelayanan dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Menurut Sugiono dalam Laelani (2019), metode survey ialah sebuah penelitian dengan menggunakan angket sebagai salah satu alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Penelitian ini

menggunakan kuisisioner terstruktur sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data primer. Kuisisioner terstruktur merupakan kuesioner yang alternatif jawabannya sudah disediakan untuk pengumpulan data primer yang tujuannya menyampaikan informasi dari masyarakat yang ada di Kabupaten Bantul.

Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dan dokumenter untuk melengkapi data yang ada yang ada. Metode wawancara ialah pertemuan antara dua orang untuk mendapatkan data dan bertukar informasi sehingga dapat dijadikan sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2016). Penelitian ini mewawancarai beberapa masyarakat pengguna aplikasi Dukcapil Smart Bantul dan perwakilan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Hasil wawancara akan dipakai sebagai data pendukung dalam penelitian ini, sehingga hasil yang diperoleh pada penelitian ini juga disesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan.

2. Lokasi dan Target Responden

Penelitian ini mengambil lokasi di Kabupaten Bantul Provinsi Yogyakarta. Wilayah tersebut dijadikan lokasi penelitian dikarenakan Dukcapil Bantul melakukan pelayanan melalui Aplikasi *Dukcapil Smart Bantul* guna mempermudah masyarakat untuk mengurus administrasi dan mencegah adanya penyebaran Virus Covid-19. Target responden yang dijadikan sasaran pada penelitian ini adalah

masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

3. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Menurut Sugiyono (2012), Populasi merupakan suatu gagasan yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bantul sejak bulan Juli hingga Desember 2020, populasi masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik sebanyak 77.586 orang.

b) Sampel

Menurut Sugiono dalam Triana (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dapat juga dikatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Responden

N = Jumlah Populasi

e = Presentase kelonggaran dari ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, e = 0,1 (10%).

Rumus Slovin memiliki ketentuan nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dengan jumlah besar dan e = 0,2 untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 orang yang mendapatkan pelayanan publik, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dengan hasil perhitungan yang dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Untuk dapat menentukan sampel maka dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{77.586}{1 + 77.586 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{77.586}{775,86}$$

$$n = 99,87$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang menjadi responden pada penelitian ini adalah 100 orang yang berada di Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan teknik Accidental sampling. Accidental sampling adalah pengambilan sampel secara accidental dengan cara mengambil responden

yang kebetulan ada disuatu tempat yang sesuai dengan tempat penelitian (Notoatmodjo, 2014). Dalam proses penelitian ini, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

c) Pengukuran dan Analisis Data

Metode pengumpulan data studi ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan survey kuantitatif yang dikembangkan dari indikator-indikator dari variabel. Kuesioner ini adalah kuesioner yang bersifat tertutup yang kemudian akan diukur dengan menggunakan skala likert, dimana hasil nilai dari jawaban dari responden tersebut memiliki nilai yang dapat dihitung untuk mengukur pendapat responden terhadap fenomena yang sedang diteliti. Skala Likert digunakan untuk menentukan pendapat responden, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju dan 5 = sangat setuju.

Tabel 1

Pemberian score Skala Likert

Jawaban	Simbol	Score
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Penelitian ini menggunakan SEM-PLS untuk menganalisis data. Structural Equation Modeling (SEM) adalah analisis multivarian yang menggabungkan antara analisis faktor dengan regresi, Partial Least Square (PLS) adalah cara statistika SEM yang berbasis bentuk yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda jika terjadi permasalahan pada data (B A Ningsih, 2018) .

Uji validitas merupakan langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari instrumen, dengan tujuan mengukur ketepatan instrumen yang akan digunakan dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2016). Reliabilitas didefinisikan sebagai tingkat keajegan atau kemantapan hasil dari dua pengukuran terhadap hal yang sama (Festiyed, 2017). Uji regresi adalah metode analisis untuk melihat pengaruh antara variabel satu dengan satunya atau lebih. Sedangkan Uji Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap praduga yang harus dibuktikan kebenarannya.

d) Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Kepuasan Masyarakat	1. Keamanan
	2. Kegunaan yang besar
	3. Keandalan yang tinggi
Kualitas Pelayanan Publik	1. Perhatian yang diberikan kepada pelanggan secara tulus dan bersifat pribadi
	2. sarana dan prasarana fisik untuk memenuhi pelayanan publik
	3. rasa kepercayaan dari pelanggan terhadap instansi pemerintahan
	4. kesesuaian dalam pelaksanaan dan kinerja dari penyedia pelayanan
	5. bentuk pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat
Inovasi	1. Penggunaan teknologi
	2. Interaksi dengan pelanggan
	3. Pengembangan layanan baru
	4. Sistem pengiriman layanan
Penggunaan E-Government	1. Kemudahan pengguna
	2. Kepercayaan
	3. Fungsionalitas dari interaksi lingkungan
	4. Isi dan tampilan informasi
	5. Pendukung