

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada awal tahun 2020, pandemi covid-19 yang terjadi secara global termasuk di Indonesia berdampak terhadap berbagai sektor salah satunya terkait pelayanan publik. *Covid-19*(Coronavirus Disease 2019) merupakan wabah penyakit menular yang disebabkan karena sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 atau dapat disebut juga SARS-CoV2). Virus ini termasuk jenis virus baru yang ditemukan pada tahun 2019 di Kota Wuhan, China yang kemudian menyebar keseluruh penjuru dunia termasuk Indonesia. Pada dasarnya virus ini biasa menyerang hewan, akan tetapi ketika virus ini menyerang manusia akan berdampak pada infeksi saluran pernapasan. Orang yang menderita Covid 19 pada umumnya memiliki gejala demam hingga 38°C, mengalami batuk-batuk kering, serta gangguan sesak napas. Gejala-gejala yang timbul tersebut jika tidak ditangani dengan cepat dapat berakibat pada kematian bagi penderitanya (Johns Hopkins CSSE, 2020)(Amri, 2020).

Menurut tim medis, virus ini tidak jauh berbeda dengan penyakit flu pada umumnya sebab memiliki gejala yang hampir serupa dengan flu biasa, yakni kejang-kejang, batuk sakit kepala, demam tinggi, sakit tenggorokkan, dan, bersin-bersin. Meski dianggap hampir memiliki gejala yang serupa, penyebab virus ini berasal dari hewan-hewan tertentu terhadap manusia dan sesama manusia lainnya.

Virus ini memiliki masa inkubasi selama 14 hari untuk hidup di suatu sistem imun. Adapun penyebaran virus ini dapat melalui kontak fisik, udara yang di hirup, dan percikan air liur berupa bersin dan batuk (Fadli, 2020). Pihak yang memiliki resiko terkena covid-19 ialah masyarakat separuh baya, ibu hamil, dan anak-anak meski tidak menutup kemungkinan jika remaja dan orang dewasa yang memiliki stamina baik juga bisa terkena virus korona (World Health Organization, 2020).

Adanya pandemi covid-19 tersebut mengganggu aktivitas pelayanan publik disektor pemerintahan. Salah satu penyebabnya dikarenakan adanya *physical distancing* dan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang diatur dalam PP Nomor 21 tahun 2020. Diterapkannya PSBB ditengah pandemi covid-19 sebenarnya adalah langkah baik yang dilakukan pemerintah dalam menekan penyebaran virus corona di Indonesia. Akan tetapi disisi lain, adanya PSBB justru dapat mempengaruhi pelayanan publik. Hal tersebut membuat masyarakat yang memiliki kepentingan kantor-kantor pemerintahan justru menunda dan tetap berada dirumah, kecuali jika tidak ada keperluan mendesak.

Pada hakekatnya pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan merupakan suatu kewajiban aparatur pemerintahan sebagai pemberi pelayanan (Supriadi, 2012:17). Sebaliknya jika mutu pelayanan publik rendah akan memperburuk citra pemerintah di masyarakat, dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi

Oleh karena itu pemerintah kabupaten Kulon Progo melakukan terobosan dengan melaunching aplikasi pelayanan online berbasis web portal yang diberi

nama Lakonku. Diluncurkan aplikasi Lakonku tersebut dimaksudkan untuk membantu melayani masyarakat dalam mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi kependudukan dimasa pandemi covid-19. Mengingat penularan terbesar jumlah pasien covid-19 di Kulon Progo berasal dari klaster Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Pertanggal 17 November 2020, dikonfirmasi terdapat 36 orang di kulon progo yang terinfeksi covid-19, sebanyak 25 diantaranya berasal dari klaster Disdukcapil. Penambahan pasien tersebut membuat jumlah pasien covid-19 di Kulon Progo menjadi 312 kasus. Hal tersebut berakibat pada penutupan pelayanan tatap muka dukcapil Kulon Progo yang berlangsung hingga tanggal 20 november 2020. Disdukcapil Kulon Progo mengganti pelayanan tatap muka dengan pelayanan secara daring.

Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparatur sebagai pemberi pelayanan. Khususnya pelayanan yang berhubungan dengan Disdukcapil (pengurusan dan pengantar pembuatan Kartu Keluarga, E-KTP, dan Akta Kelahiran) di pemerintah Kabupaten Kulonprogo dituntut untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien ditengah pandemi Covid-19. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Kulon Progo harus bisa menyesuaikan pelaksanaan pelayanan publik ditengah pandemi covid-19 dengan melakukan terobosan-terobosan salah satunya pelayanan publik melalui aplikasi Lakonku. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi Lakonku dalam Pelayanan Dukcapil Kulon Progo dimasa Pandemi Covid-19”**. Kabupaten Kulon Progo dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan

daerah ini sudah banyak menerapkan e-Government disektor pemerintahannya, misalnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kulon Progo dalam melayani masyarakat menggunakan aplikasi yang bernama Lakonku.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pemanfaatan aplikasi Lakonku dalam pelayanan Disdukcapil Kulonprogo dimasa pandemi Covid-19?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat efektivitas program aplikasi di Dukcapil Kulon Progo dimasa pandemi covid-19?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui efektivitas pemanfaatan aplikasi Lakonku dalam pelayanan dukcapil di Kulomprogo dimasa pandemi covid-19.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dari program aplikasi yang dilakukan Disdukcapil Kulon Progo dimasa pandemi covid-19.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik sevara langsung maupun tidak lanbsung. Adapun manfaat-manfaat tersebut adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pemanfaatan aplikasi Lakonku dalam pelayanan dukcapil Kulonprogo dimasa pandemi covid-19

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi suatu bahan masukan bagi pemerintah kabupaten Kulonprogo khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memanfaatkan aplikasi Lakonku sebagai pelayanan dukcapil di Kulonprogo dimasa pandemi covid-19

## **E. Kajian Pustaka**

Berdasarkan studi pustaka yang peneliti lakukan, kajian tentang pelayanan dukcapil memang sudah cukup banyak tetapi yang membahas tentang pemanfaatan program aplikasi sebagai peningkatan pelayanan Disdukcapil dimasa pandemi covid-19, penulis rasa masih sedikit. Penulis menemukan beberapa karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian diatas antara lain :

Penelitian dari Perdana, Suprojo dan Saleh (2013), penelitian ini menggunakan metode kualitatif tentang Efektivitas pelayanan program E-KTP pada masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat efektivitas pelayanan E-KTP sudah cukup baik sehingga terciptanya pelayanan publik yang baik. Akan tetapi hal tersebut tidak lepas dari adanya adanya faktor pendorong dan faktor penghambat yang antara lain : terciptanya pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, tercukupinya sarana dan prasarana,

serta adanya sumber daya manusia yang memadai. Sedangkan faktor penghambat dari efektivitas pelayanan program E-KTP yaitu masyarakat yang berada diluar daerah.

Penelitian dari Rosyanti dan Ardiyansyah (2019) tentang Pengaruh penggunaan aplikasi SIMADE terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tegal. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian tersebut adalah metode kuantitatif assosiatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, angket dan dokumen pendukung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan dari penggunaan aplikasi SIMADE terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tegal yakni hanya sebesar 1%. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor tingkat sumber daya manusia operator yang kurang, tidak adanya kesesuaian data sehingga pelayanan pelayanan dilakukan dengan manual, yang seharusnya pelayanan dilakukan menggunakan aplikasi.

Penelitian dari Susanto (2017) tentang Aplikasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berbasis web pada Kabupaten Pringsewu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode pengumpulan data dengan observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa adanya aplikasi elektronik di sektor pemerintahan dapat memudahkan penduduk dalam membuat E-KTP secara cepat dan mudah. Aplikasi elektronik berbasis web di kabupaten Pringsewu memberikan impact terhadap kinerja pemerintah agar lebih efektif dan efisien.

Penelitian dari Sepriyarini dan Pranaka (2019) tentang Implementasi program dan pemanfaatan E-KTP yang terintegrasi di Kabupaten Sambas. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran dari pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dalam memberikan pemahaman melalui sosialisasi. Akan tetapi keberhasilan tersebut tidak terlepas dari hambatan-hambatan diantaranya adalah sumber daya manusia yang kurang memadai, masih minimnya alat perekaman, jaringan internet yang terbatas, anggaran terbatas, keterbatasan blanko, serta jauhnya jangkauan antar wilayah. Sehingga pemanfaatan e-KTP belum maksimal dikarenakan tidak adanya dukungan yang kuat oleh sinergitas aplikasi yang terintegrasi dimasing-masing lembaga pemerintahan.

Penelitian dari Syahraji dan Nasution (2013) tentang Sistem administrasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif kepustakaan dengan mengumpulkan data-data dari buku, artikel media dan lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi administrasi kependudukan secara keseluruhan berjalan cukup baik. Akan tetapi ada beberapa hambatan-hambatan seperti minimnya sumber daya manusia yang profesional sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

Penelitian dari Suleman (2019) tentang Kualitas pelayanan E-KTP di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Halmahera Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi kasus dan data yang diperoleh

melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Halmahera Selatan masih belum maksimal, hal tersebut dikarenakan masih rendahnya kualitas SDM, sarana dan prasarana, letak geografis, serta kedisiplinan pegawai.

Penelitian dari Rezha, Rochmah dan Siswidiyanto (2013) tentang Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variabel melalui hipotesa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan perekaman data E-KTP. Kepuasan masyarakat meningkat dipengaruhi oleh subvariabel, bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian dari Rahayu, Warsono & Dwimawanti (2014) tentang Analisis kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif eksplanatori berupa hasil wawancara dan penyebaran angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan E-KTP di kecamatan Gayamsari belum terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan antara lain : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty. Adapun faktor-faktor penghambat dalam melaksanakan kualitas pelayanan yaitu faktor aturan, kemampuan-keterampilan serta sarana pelayanan.

Penelitian dari Putera & Valentina (2011) yang berjudul Implementai program KTP elektronik di daerah Percontohan. Metode penelitian yang



digunakan adalah metode kualitatif deskriptif interpretatif dan pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan melakukan pengamatan dilapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pilot project Ee-KTP yang dicanangkan belum berjalan dengan maksimal. Haal tersebut dikarenakan adanya berbagai hambatan berupa minimnya koordinasi dengan SKPD lainnya, tidak tersedianya SOP (Standar Operating Prosedure), minimnya sarana dan prasarana, kurangnya kuantitas pegawai, serta kesadaran masyarakat yang masih kurang.

Penelitian dari Febriharini (2016) tentang Pelaksanaan program e-KTP dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan proram E-KTP antara lain : alat perekaman yang datang tidak tepat waktu, kelemahan yang dilakukan petugas dilapangan seperti masyarakat yang datang untuk mengurus e-KTP tetapi tidak mendapatkan pelayanan maksimal karena kurangnya alat perekam.

Penelitian dari Ardianor & Suriyani (2017) tentang Efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP dikabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivita pelayanan pembuatan E-KTP di kecamatan Bintang Ara terbilang kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai kecamatan tentang pembuatan e-KTP masih kurang, sarana dan prasarana yang dibutuhkan masih kurang memadai.

Penelitian dari Taliu & Suranto (2020) tentang Efektivitas Penerbitan KIA (Kartu Identita Anak) melalui aplikasi dukcapil smart kabupaten Bantul tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan semua data diperoleh melalui wawancara, naskah, dokumentasi dll. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya KIA melalui aplikasi dukcapil smart Bantul sangat membantu aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Karena masyarakat tidak perlu lagi datang ke disdukcapil untuk mengantri dalam proses pengajuan penerbitan KIA. Akan tetapi sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait pemahaman penerbitan KIA dinilai belum begitu efektif karena jika dilihat dari jumlah antusias masyarakat masih sedikit.

Penelitian dari Rachman, Hunaifi & Sulatriningsih (2020) tentang Analisa kepuasan pengguna aplikasi E-Punten kota Bandung menggunakan model evaluasi terintegrasi. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan model penelitian evaluasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan model penelitian evaluasi yang terintegrasi lima variabel antara lain : faktor manusia, faktor organisasi, faktor teknologi, niat pelaku, kepuasan pengguna. Lima variabel tersebut saling berkaitan satu sama lain sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Niat pengguna sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian dari Junirianto & Fadhliana (2019) tentang pengembangan aplikasi antrian online realtime Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode prototyping yang diawali dengan pengumpulan informasi dari user dan sumber-

sumber, tahapan berikutnya melakukan perencanaan dan memodelkan kebutuhan user, membangun prototype, dan tahapan akhirnya mempresentasikan kepada pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi antrian online di Samarinda yang dibuat dengan mengintegrasikan web dengan android sehingga menghasilkan sistem online yang terintegrasi secara realtime dalam membantu melayani masyarakat di disdukcapil secara efektif efisien dan terukur.

Penelitian dari Sukrianto & Amelia (2020) tentang Sistem informasi tracking pengurusan KTP berbasis web pada UPTD Disdukcapil Kecamatan Marpoyan Damai. Metode penelitian yang digunakan adalah sistem development life cycle (SDLC) yang merupakan siklus hidup dari pengembangan sebuah sistem yang terdiri mulai dari perencanaan sistem, analisis sistem, desain sistem, penerapan sistem, dan pemeliharaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi berbasis web tersebut sangat memberikan dampak positif salah satunya sebagai alternatif bagi instansi dalam memperoleh, mengolah dan menghasilkan informasi terkait dengan pengurusan KTP. Masyarakat tidak perlu bolak balik untuk menanyakan terkait pengurusan KTP, tetapi cukup melihat langsung informasi tracking status dari ke pengurusan.

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 bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Namun, masih terdapat pelaksanaan yang kurang bagi masyarakat, maka dibutuhkan peningkatan

kualitas dalam pelayanan. Hal ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya, karena aplikasi Lakonku dukcapil ini diluncurkan bersamaan dengan adanya pandemic di Indonesia maka dari itu pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo mengeluarkan program pelayanan baru berbasis IT yaitu bernama Lakonku Dukcapil. Program ini dibuat karena pemerintah tetap harus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakatnya dalam mengurus berkas kependudukan secara daring disituasi dan kondisi covid-19 saat ini. Maka perlu adanya penelitian untuk mengetahui bagaimana efektivitas pemanfaatan program aplikasi Lakonku dalam peningkatan pelayanan disdukcapil Kabupaten Kulon Progo dimasa pandemi covid-19. Pada intinya terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini lebih membahas mendalam pada pemanfaatan aplikasinya yang bernama aplikasi Lakonku dukcapil. Sedangkan pada penelitian sebelumnya masih membahas seputar efektivitas pelayanan publik non aplikasi.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan istilah melayani mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Menurut Kotler, Pelayanan memiliki arti sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan yang menawarkan keputusan walaupun hasilnya tidak terkait suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006:4).

Sedangkan pelayanan menurut Lukman adalah kegiatan yang terjadi yang didalamnya memiliki interaksi langsung antara individu dengan individu lain (secara fisik) yang menyediakan kepuasan terhadap pelanggan (Sinambela, 2006:5).

Adapun pengertian pelayanan menurut Gronross yaitu, aktivitas yang sifatnya tak kasat mata (tidak dapat diraba), kegiatan ini terjadi karena adanya interaksi antar pelanggan dan karyawan yang telah disediakan oleh perusahaan sebagai pemberi pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2006:3).

Istilah pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik menurut Moenir adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok yang berlandaskan faktor material yang melalui beberapa sistem, prosedur dan metode tertentu sebagai usaha untuk memenuhi kepentingan masyarakat (Moenir, 2006).

Adapun pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2006) yaitu adanya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Jika dilihat secara teoritis, pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memuaskan masyarakat, dalam mencapai kepuasan tersebut unit pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal atau pelayanan prima. Hal tersebut seperti yang tercermin pada asas-asas pelayanan publik

berdasarkan Kepmen PAN No.63 Tahun 2003, dalam sinambela (2006)

yaitu :

- Transparansi (terbuka, mudah, dapat diakses semua pihak)
- Akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai perundang-undangan)
- Kondisional (sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan)
- Partisipatif (mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik)
- Kesamaan Hak (tidak adanya diskriminatif)
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban (memperhitungkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan).

b. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pengelompokan jenis-jenis pelayanan masyarakat yang berdasarkan ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan dibedakan menjadi :

1. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang hasil akhirnya berupa dokumen. Contoh : sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, dll.
2. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan yang wujudnya berupa fisik

termasuk didalamnya distribusi yang disampaikan kepada konsumen dalam satu sistem yang hasil akhirnya berwujud fisik (benda). Contoh pelayanan ini adalah pelayanan listrik, pelayanan air bersih serta layanan telepon.

3. Pelayanan Jasa merupakan jenis pelayanan yang memberikan pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana. Hasil akhir dari pelayanan jasa ini berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi konsumen secara langsung dan habis terpakai dalam waktu tertentu. Contoh dari pelayanan ini adalah pelayanan angkutan darat, laut, udara, pelayanan kesehatan, perbankan, layanan pos dan lainnya. (Kep. MENPAN No. 58/KEP/M. PAN/9/2002).

## 2. Efektivitas

### a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa inggris *effective* yang mempunyai arti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan salah satu unsur pokok untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran sesuai rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas berfokus pada hasil, program atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan memenuhi tujuan yang sudah direncanakan.

Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya sebagai berikut : Menurut Subagyo (2000) efektivitas merupakan adanya kesesuaian diantara output dengan tujuan yang sudah ditetapkan atau dengan kata lain suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki.

Maksudnya jikalau seseorang melakukan sesuatu perbuatan yang memang dikehendaki, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif jika timbul akibat atau mempunyai maksud sesuai dengan apa yang dikehendaki sebelumnya(Gie, 1997).

Sedangkan menurut Siagan (2002:16) efektivitas yaitu adanya pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tujuan untuk menghasilkan barang jasa yang dijalankan. Sesuatu bisa dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan atau kegiatan menunjukkan keberhasilan sesuai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, semakin menuju sasaran berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Menurut Richard Steer, penilaian efektifitas harus didasarkan pada tujuan yang bisa dilaksanakan, bukan atas dasar konsep tujuan yang maksimum (Halim, 2001). Sedangkan menurut Siagan (2002:16) efektivitas yaitu adanya pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar yang telah ditetapkan sebelumnya dengan tujuan untuk menghasilkan barang jasa yang dijalankan. Sesuatu bisa dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan atau kegiatan menunjukkan keberhasilan sesuai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, semakin menuju sasaran berarti semakin tinggi efektivitasnya.

Ningrat (2002) mengatakan efektivitas sebagai suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu kegiatan manajemen dalam sebuah tujuan yang sudah ditetapkan. Sedangkan Sigit (2003:2) mengatakan



efektivitas sebagai kemampuan dalam meraih sasaran dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya.

Menurut Gie (2000:27), efektivitas mempunyai sifat utama bagi organisasi antara lain :

- 1) Secara menyeluruh berorientasi pada kondisi ekonomi dan bersifat umum.
- 2) Menjamin perkembangan dan pertumbuhan industri sehingga dapat melahirkan pola tertentu
- 3) Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program
- 4) Masyarakat diikutsertakan dalam bagian sehingga mereka merasa dirinya memiliki kepentingan

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara garis besar efektivitas mempunyai arti sebagai suatu kemampuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah direncanakan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu.

#### b. Pengertian Efektivitas Program

Efektivitas program merupakan suatu penilaian terhadap kegiatan dalam program-program yang dilaksanakan dengan maksud untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dari program-program tersebut. Efektivitas program pada dasarnya dapat dilihat melalui

perbandingan output dengan tujuan program, pendapat, serta pendapat peserta program tersebut bisa dijadikan ukuran untuk menentukan efektivitas program yang sedang dilaksanakan.

Sigit (2003:2) mengatakan efektivitas sebagai kemampuan dalam meraih sasaran dengan memaksimalkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Menurut Jones (1991:296) program merupakan salah satu cara yang disahkan untuk mencapai sebuah tujuan. Dalam sebuah program terdapat beberapa aspek, termasuk mengenai tujuan kegiatan yang akan dicapai kedepan, kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan, regulasi yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui, serta perkiraan anggaran yang dibutuhkan dan perlunya strategi dalam pelaksanaan program tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan secara garis besar efektivitas program merupakan kemampuan dalam memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana melalui suatu aturan, prosedur atau cara yang sudah disahkan dengan mempertimbangkan anggaran dan strategi dalam pelaksanaan program agar tujuan yang sudah direncanakan dapat tercapai.

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program menjadi salah satu cara untuk mengukur efektivitas suatu program. Seperti menurut Setiawan (1998:21) Efektivitas program dapat diukur dengan membandingkan tujuan program dengan output program. Sedangkan pendapat peserta program dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program

untuk melakukan evaluasi terhadap program yang dilakukakan melalui reaksi dari peserta program yang dijalankan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana yang sudah ditetapkan dengan hasil yang diwujudkan. Akan tetapi jika hasil dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga tujuan dan sasaran yang diharapkan tidak tercapai, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program

Menurut Budiani (2007:20) dalam bukunya efektivitas program menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dalam Utami (2019) antara lain :

- 1) *Ketepatan sasaran program* (Sejauhmana peserta program tepatdengan sasaran program yang sudah ditetapkan sebelumnya).
- 2) *Sosialisasi program* (sejauhmana kemampuan penyelenggaran program melakukan sosialisasi kepada peserta program dengan tujuan agar isi dari program bisa tersampaikan kepada masyarakat).
- 3) *Tujuan Program* (sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya).
- 4) *Pemantauan program* (sejauhmana kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan, hal tersebut adalah bentuk perhatian terhadap peserta program).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program memiliki beberapa ukuran efektivitas, diantaranya adalah *pertama*, pencapaian tujuan termasuk didalamnya ditentukannya kurun waktu pencapaian dan sasaran adalah target yang konkrit. *Kedua*, integrasi termasuk didalamnya adanya prosedur dan proses sosialisasi. *Ketiga*, adaptasi (peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana).

Menurut Siagian (2001:24) ada beberapa kriteria mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, antara lain :

- 1) Adanya kejelasan tujuan yang ingin dicapai, maksudnya adalah agar dalam pelaksanaan tugas dapat tercapai sasaran yang terarah.
- 2) Adanya kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan.
- 3) Adanya proses analisis dan keputusan kebijakan yang bagus. Kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan program.
- 4) Adanya perencanaan yang matang.
- 5) Adanya penyusunan program yang tepat dan masih perlunya penjabaran program-program pelaksanaan yang tepat. Jika tidak, pelaksanaan akan kurang mempunyai pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dapat meningkatkan kemampuan bekerja secara produktif.

- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, jika suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka tujuan dan sasaran tidak akan tercapai.
- 8) Adanya sistem pengawasan dan pengendalian yang sifatnya mendidik.

### **G. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan penjabaran terhadap konsep-konsep yang sudah dikelompokkan dalam variabel-variabel. Secara sederhana dapat disebut dengan merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan perilaku atau gejala yang dapat diamati sehingga dapat ditemukan kebenarannya oleh orang lain. Definisi konseptual dari penelitian ini antara lain :

1. Pelayanan Publik merupakan adanya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara. Jika dilihat secara teoritis, pelayanan publik pada dasarnya memiliki tujuan untuk memuaskan masyarakat, dalam mencapai kepuasan tersebut unit pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal atau pelayanan prima.
2. Efektivitas merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dengan jumlah tertentu sehingga dapat tercapainya tujuan dan sasaran sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebaliknya jika sasaran dan tujuan tidak sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

3. Efektivitas Program merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dengan melalui prosedur atau cara yang disahkan dengan mempertimbangkan anggaran dan strategi dalam pelaksanaan program sehingga dapat tercapainya tujuan.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program antara lain adanya :*Ketepatan sasaran program* (Sejauhmana peserta program tepat dengan sasaran program yang sudah ditetapkan sebelumnya).*Sosialisasi program* (sejauhmana kemampuan penyelenggaran program melakukan sosialisasi kepada peserta program dengan tujuan agar isi dari program bisa tersampaikan kepada masyarakat).*Tujuan Program* (sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya).*Pemantauan program* (sejauhmana kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan, hal tersebut adalah bentuk perhatian terhadap peserta program).

#### **H. Definisi Oprasional**

1. Terdapat Indikator-indikator dari efektivitas program aplikasi menurut Budiani (2007:20) meliputi :
  - a. Ketepatan Sasaran (Sejauhmana ketepatan sasaran program yang sudah ditetapkan)

- b. Sosialisasi Program (sejauhmana kemampuan penyelenggaran program melakukan sosialisasi kepada peserta program agar program bisa tersampaikan kepada masyarakat)
  - c. Tujuan Program (sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan)
  - d. Pemantauan Program (sejauhmana kegiatan yang dilakukan setelah program dilaksanakan)
  - e. Ketepatan penggunaan dana
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program menurut Siagan (2001:24) meliputi :
- a. Kejelasan tujuan yang ingin dicapai
  - b. Kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan
  - c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang bagus
  - d. Perencanaan yang matang
  - e. Penyusunan program yang tepat
  - f. Tersedianya sarana dan prasarana
  - g. Sistem pengawasan dan pengendalian yang sifatnya mendidik

## **I. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. "Penelitian deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta

yang tampak atau sebagai mana adanya” (Hadari Nawwai 2007:67). Peneliti menggunakan metode kualitatif karna ada beberapa pertimbangan lain, menjelaskan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan ganda.

Dalam pendekatan deskriptif terhadap beberapa jenis metode yang telah lazim dilaksanakan. Dan hubungan dengan hal tersebut peneliti menggunakan deskriptif dengan jenis studi komperatif yang berarti “suatu penyelidikan deskriptif yang berusaha mencari pemecahan melalui analisa tentang perhubungan-perhubungan sebab akibat, yakni yang meneliti factor-faktor tertentu yang berhubungan dengan situasi atau fenomena yang diselidiki dan membandingkan satu factor dengan yang lain (Winaryo surachman:1976)”. Oleh karena itu melalui observasi, wawancara, catatan lapangan adalah teknik pengumpulan data yang akan di gunakan oleh peneliti yang juga akan ditambah dengan dokumentasi.

## 2. Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih Kabupaten Kulonprogo sebagai lokasi penelitian sebab wilayah ini memiliki program pelayanan dukcapil dimasa pandemi covid-19, yakni dengan memanfaatkan aplikasi Lakonku. Adapun tempat yang dituju sebagai bahan penelitian penulis ialah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo yang berada di Jl. Sugiman, Kemiri, Margosari, Kecamatan Pengasih, Kabupaten Kulon Progo.

## 3. Sumber Data

### a. Data Primer



Data primer merupakan data yang diperoleh dari lapangan langsung seperti melalui wawancara. Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data primer dari kegiatan wawancara dan kunjungan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo. Wawancara dilakukan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan data yang akurat dan kejelasan mengenai pemanfaatan aplikasi Lakonku dukcapil Kulon Progo.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari bahan bacaan atau referensi yang berhubungan dengan penelitian ini. Peneliti mendapatkan data sekunder yang berasal dari studi penelitian terdahulu seperti artikel jurnal, prosiding seminar dan sumber lainnya sebagai bahan referensi dan acuan dalam menulis penelitian ini. Adapun sumber-sumber yang peneliti dapatkan selain dari artikel jurnal dan prosiding seminiar ialah dari sumber berita online dan wbsite resmi pemerintahan. Hal tersebut dilakukan agar mendapatkan sumber data yang spesifik mengenai penelitian yang penulis laksanakan.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu bagian terpenting dalam melakukan sebuah penelitian kualitatif karena dari wawancara yang dilaksanakan tersebut peneliti mendapatkan informasi. Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data dengan cara lisan kepada responden yang memberikan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data secara akurat dalam suatu penelitian.

b. Dokumentasi

Selain menggunakan metode wawancara, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang berasal dari sumber data tertulis dilapangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang dapat digunakan untuk menguji, menafsirkan serta untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2001:161). Dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa mencari dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan pelayanan publik melalui aplikasi dimasa pandemi covid-19.

c. Studi Literatur

Studi literatur merupakan suatu cara pengumpulan data untuk mengungkap berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti sebagai pembahasan hasil penelitian. Studi literatur dalam penelitian ini diambil dari berbagai buku-buku dan artikel jurnal yang dianggap relevean terhadap isi penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Hadi (1986), Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui wawanara, survey dan kajian pustaka dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data-data yang berhubungan dengan penelitian agar mempermudah peneliti dalam membandingkan dan menganalisa data yang ada menjadi suatu pembahasan yang menarik.

#### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang dirasa penting, dan mencari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran atau informasi yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data penelitian (Gunawan, 2013).

Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan memfokuskan hasil penelitian pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Penelitian difokuskan pada pemanfaatan aplikasi Lakonku dalam pelayanan dukcapil Kulon Progo dimasa pandemi covid-19.

Untuk memperjelas data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan metode wawancara pihak terkait. Dengan kata lain reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum, mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek permasalahan yang dapat diteliti.

#### b. Penyajian Data

Data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data atau display data merupakan sekumpulan informasi yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Dengan kata lain menyajikan data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis data.

Penyajian data diawali dari hasil wawancara dengan pihak yang dirasa berkaitan dengan penelitian. Semua data hasil dari wawancara tersebut kemudian dipahami dan disatukan sesuai dengan rumusan permasalahan.

### c. Matriks Kesimpulan

Kesimpulan dilakukan dengan tujuan mencaari arti, makna serta penjelasan terhadap data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Secara umum proses pengolahan data dimulai dengan pencatatan data lapangan / data mentah, kemudian ditulis kembali dalam bentuk unifikasi dan kategori data, setelah data dirangkum, direduksi, dan disesuaikan dengan fokus permasalahan penelitian. Kemudian data dianalisis dan diperiksa keabsahannya melalui beberapa teknik sebagaimana diuraikan oleh Moleong (2000:192) yakni :

- 1.Data yang didapat kemudian disesuaikan dengan data pendukung yang lain dengan maksud untuk mengungkap permasalahan secara tepat.
- 2.Data yang dikumpulkan kemudian didiskusikan, dikritik atau dibandingkan dengan persepsi orang lain.
- 3.Data yang diperoleh kemudian difokuskan pada substantif penelitian.

Demikian prosedur pengolahan data dan analisis data yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Melalui beberapa tahapan tersebut penulis mendapatkan data secara lengkap mengenai efektivitas pemanfaatan aplikasi Lakonku dalam pelayanan dukcapil dimasa pandemi covid-19.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI WILAYAH**

Penelitian mengenai efektifitas pemanfaatan program aplikasi *Lakonku* dalam peningkatan pelayanan publik di masa pandemi COVID-19 dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kulon Progo. Sehingga dalam bab ini akan menjelaskan mengenai diskripsi kondisi wilyah di Kabupaten Kulon Progo secara umum dan Disdukcapil secara khusus. Pertama dalam bab ini akan menjelaskan mengenai gambaran umum Kabupaten Kulon Progo, terkait sejarah, pemerintahan, kondisi geografis, administrasi, gambaran kondisi sosial-budaya, ekonomi Kabupaten Kulon Progo. Kedua penelitian ini akan membahas profil dari Disdukcapil Kulon Progo.

#### **3.1. Gambaran Umum Kabupaten Kulon Progo**

##### **3.1.1. Sejarah**

Sebelum terbentuknya Kabupaten Kulon Progo pada tanggal 15 Oktober 1951, wilayah Kulon Progo terbagi atas dua kabupaten yaitu Kabupaten Kulon Progo yang merupakan wilayah Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat dan Kabupaten Adikarta yang merupakan wilayah Kadipaten Pakualaman.

##### **3.1.1.1. Wilayah Kasultanan Ngayogyakarta Hadiningrat (Kabupaten Kulon Progo)**

Sebelum Perang Diponegoro di daerah Negaragung, termasuk di dalamnya wilayah Kulon Progo, belum ada pejabat pemerintahan yang menjabat di daerah sebagai penguasa. Pada waktu itu roda pemerintahan dijalankan oleh pepatih dalem yang

berkedudukan di Ngayogyakarta Hadiningrat. Setelah Perang Diponegoro 1825-1830 di wilayah Kulon Progo sekarang yang masuk wilayah Kasultanan terbentuk empat kabupaten yaitu:

1. Kabupaten Pengasih, tahun 1831
2. Kabupaten Sentolo, tahun 1831
3. Kabupaten Nanggulan, tahun 1851
4. Kabupaten Kalibawang, tahun 1855

Masing-masing kabupaten tersebut dipimpin oleh para Tumenggung. Menurut buku 'Prodjo Kejawen' pada tahun 1912 Kabupaten Pengasih, Sentolo, Nanggulan dan Kalibawang digabung menjadi satu dan diberi nama Kabupaten Kulon Progo, dengan ibukota di Pengasih. Bupati pertama dijabat oleh Raden Tumenggung Poerbowinoto. Dalam perjalanannya, sejak 16 Februari 1927 Kabupaten Kulon Progo dibagi atas dua Kawedanan dengan delapan Kapanewon, sedangkan ibukotanya dipindahkan ke Sentolo. Dua Kawedanan tersebut adalah Kawedanan Pengasih yang meliputi kepanewon Lendah, Sentolo, Pengasih dan Kokap/sermo. Kawedanan Nanggulan meliputi kepanewon Watumurah/Girimulyo, Kalibawang dan Samigaluh. Yang menjabat bupati di Kabupaten Kulon Progo sampai dengan tahun 1951 adalah sebagai berikut:

1. RT. Poerbowinoto
2. KRT. Notoprajarto
3. KRT. Harjodiningrat
4. KRT. Djojodiningrat
5. KRT. Pringgodingrat

6. KRT. Setjodiningrat

7. KRT. Poerwoningrat

### **3.1.1.2. Wilayah Kadipaten Pakualaman (Kabupaten Adikarta)**

Di daerah selatan Kulon Progo ada suatu wilayah yang masuk Keprajan Kejawen yang bernama Karang Kemuning yang selanjutnya dikenal dengan nama Kabupaten Adikarta. Menurut buku 'Vorstenlanden' disebutkan bahwa pada tahun 1813 Pangeran Notokusumo diangkat menjadi KGPA Ario Paku Alam I dan mendapat palungguh di sebelah barat Sungai Progo sepanjang pantai selatan yang dikenal dengan nama Pasir Urut Sewu. Oleh karena tanah pelungguh itu letaknya berpencaran, maka sentono ndalem Paku Alam yang bernama Kyai Kawirejo I menasehatkan agar tanah pelungguh tersebut disatukan letaknya. Dengan satukannya pelungguh tersebut, maka menjadi satu daerah kesatuan yang setingkat kabupaten. Daerah ini kemudian diberi nama Kabupaten Karang Kemuning dengan ibukota Brosot.

Sebagai Bupati yang pertama adalah Tumenggung Sosrodigoyo. Bupati kedua, R. Rio Wasardirdjo, mendapat perintah dari KGPA Paku Alam V agar mengusahakan pengeringan Rawa di Karang Kemuning. Rawa-rawa yang dikeringkan itu kemudian dijadikan tanah persawahan yang Adi (Linuwih) dan Karta (Subur) atau daerah yang sangat subur. Oleh karena itu, maka Sri Paduka Paku Alam V lalu berkenan menggantikan nama Karang Kemuning menjadi Adikarta pada tahun 1877 yang beribukota di Bendungan. Kemudian pada tahun 1903 bukotanya dipindahkan ke Wates. Kabupaten Adikarta terdiri dua kawedanan (distrik) yaitu kawedanan Sogan dan kawedanan Galur. Kawedanan Sogan meliputi kapanewon (onder distrik) Wates dan Temon, sedangkan Kawedanan Galur meliputi kapanewon Brosot dan Panjatan.

Bupati di Kabupaten Adikarta sampai dengan tahun 1951 berturut-turut sebagai berikut:

1. Tumenggung Sosrodigoyo
2. R. Rio Wasadirdjo
3. R.T. Surotani
4. R.M.T. Djayengirawan
5. R.M.T. Notosubroto
6. K.R.M.T. Suryaningrat
7. Mr. K.R.T. Brotodiningrat
8. K.R.T. Suryaningrat (Sungkono)

#### **3.1.1.3. Penggabungan Kabupaten Kulon Progo dengan Kabupaten Adikarta**

Pada 5 September 1945 Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Pakualam VIII mengeluarkan amanat yang menyatakan bahwa daerah beliau yaitu Kasultanan dan Pakualaman adalah daerah yang bersifat kerajaan dan daerah istimewa dari Negara Republik Indonesia. Pada tahun 1951, Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Pakualam VIII memikirkan perlunya penggabungan antara wilayah Kasultanan yaitu Kabupaten Kulon Progo dengan wilayah Pakualaman yaitu Kabupaten Adikarto. Atas dasar kesepakatan dari Sri Sultan Hamengku Buwono IX dan Sri Pakualam VIII, maka oleh pemerintah pusat dikeluarkan UU No. 18 tahun 1951 yang ditetapkan tanggal 12 Oktober 1951 dan diundangkan tanggal 15 Oktober 1951. Undang-undang ini mengatur tentang perubahan UU No. 15 tahun 1950 untuk penggabungan Daerah Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Adikarto dalam lingkungan DIY menjadi satu kabupaten dengan nama Kulon Progo yang selanjutnya berhak mengatur dan mengurus rumah-tanganya sendiri. Undang-undang tersebut mulai berlaku mulai tanggal 15 Oktober



1951. Secara yuridis formal Hari Jadi Kabupaten Kulon Progo adalah 15 Oktober 1951, yaitu saat diundangkannya UU No. 18 tahun 1951 oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia.

### **3.2. Arti Lambang Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo**

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki lambang daerah yang terdiri dari 7 (tujuh) bagian dengan bentuk sebagai lambang administratif daerah sekaligus identitas.



**Gambar 3.1. Lambang Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo**

Penjelasan makna Lambang Daerah Kabupaten Kulon Progo adalah sebagai berikut.

1. Bintang segilima melambangkan landasan idiil perjuangan yaitu falsafah negara Pancasila.
2. Lingkaran melambangkan bahwa dengan landasan idiil yang tetap dan tidak akan berubah itulah segenap lapisan dan aliran masyarakat serta semua keyakinan dapat dipersatukan.

3. Lingkungan yang berbentuk rantai yang tidak terputus melambangkan bahwa semua keadaan di daerah Kulon Progo adalah untuk semua rakyat di daerah Kulon Progo.
4. Kapas dan padi melambangkan bahan kebutuhan pokok, kelapa dan cengkeh menunjukkan produksi khas Kulon Progo.
5. Garis bergelombang tinggi rendah melambangkan kondisi alam Kulon Progo bervariasi dari dataran sampai pegunungan.
6. Coretan 3 buah melambangkan 3 sungai besar di Kulon Progo yaitu Kali Progo, Kali Serang dan kali Bogowonto.
7. Nyala juplak (pelita tradisional) melambangkan jiwa dan semangat pantang mundur.

Disamping lambang daerah, Kulon Progo memiliki semboyan BINANGUN yang digambarkan dengan simbol berbentuk gunung. Logo dan semboyan BINANGUN secara keseluruhan berbentuk *Gunungan* timbul dari dunia pewayangan. Dalam dunia pewayangan, *Gunungan* menggambarkan isi dari semesta, dunia, pun jagad raya. Berisi manusia, tumbuh-tumbuhan, hewan dan segala budayanya yang merupakan manifestasi dari cipta, rasa, dan karsa.



**Gambar 3.2. Logo Kabupaten Kulon Progo BINANGUN**

Dalam logo, bentuk gambar gunung diisi:

1. Gambar bunga berwarna kuning berjumlah 8 (delapan) merupakan simbolisasi 8 unsur dari motto BINANGUN yaitu: Beriman, Indah, Nuhoni, Aman, Nalar, Guyub, Ulet dan Nyaman.
2. Gambar kelopak daun berjumlah 5 (lima) berwarna hijau merupakan simbolisasi dari lima sila Pancasila Dasar Negara Republik Indonesia.
3. Tulisan KULON PROGO BINANGUN pada tempat kelopak daun yang berwarna kuning dan warna tulisan hitam.

Adapun makna pada logo tersebut adalah

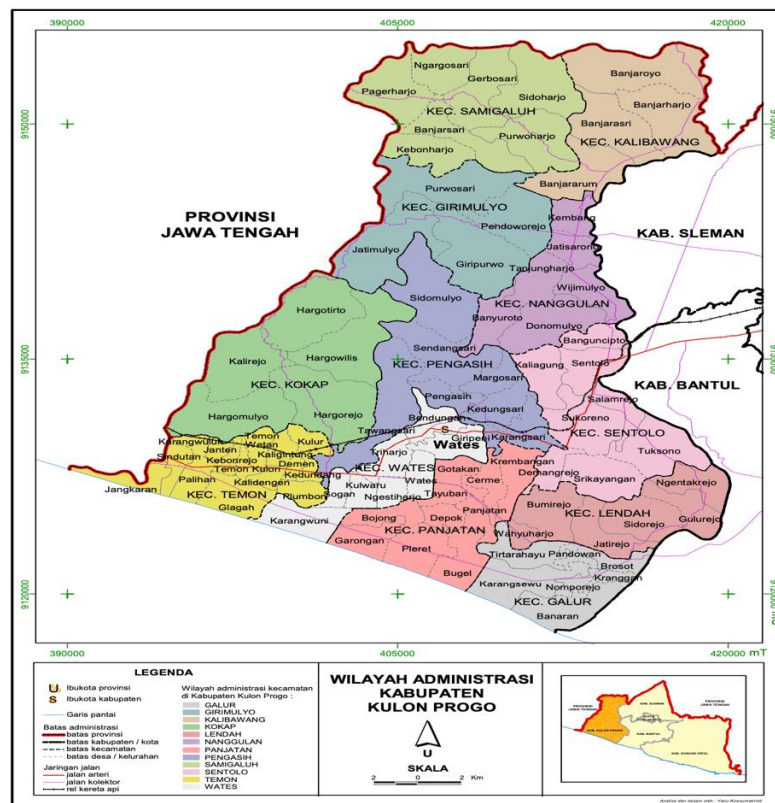
1. Kuning adalah lambang kemuliaan, keangungan;
2. Hijau adalah lambang kesuburan, kemakmuran, kesejahteraan; dan
3. Hitam adalah kesungguhan, kemantapan, ketenangan.

Secara keseluruhan, makna dari logo BINANGUN ini bahwa Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam membangun daerahnya, bertujuan agar

menjadi lebih maju, makmur, sejahtera lahir bathin (Gunungan warna hijau dan kuning). Tujuan pembangunan dan cara mencapainya bersumber pada Pancasila dan UUD 1945 (kelopak daun 5 buah dan tempatnya).

### 3.3. Kondisi Geografis, Topografi, dan Klimatologis Daerah

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari 5 (lima) kabupaten/kota di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang terletak di bagian barat. Batas Kabupaten Kulon Progo di sebelah timur yaitu Kabupaten Bantul dan Kabupaten Sleman, di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Purworejo, Propinsi Jawa Tengah, di sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Magelang, Propinsi Jawa Tengah dan di sebelah selatan berbatasan dengan Samudera Hindia yang digambarkan dengan peta administrasi sebagai berikut:



### **Gambar 3.3. Peta Administrasi Kabupaten Kulon Progo**

Luas wilayah Kabupaten Kulon Progo adalah 58.627,54 hektar, terletak diantara  $110^{\circ} 1' 37''$  -  $110^{\circ} 16' 26''$  Bujur Timur dan antara  $7^{\circ} 38' 42''$  -  $7^{\circ} 59' 03''$  Lintang Selatan, dan memiliki topografi yang bervariasi dengan ketinggian antara 0- 1.000 meter diatas permukaan air laut, yang terbagi menjadi 3 wilayah meliputi:

1. Bagian Utara; merupakan dataran tinggi/perbukitan Menoreh dengan ketinggian antara 500 – 1000 meter dari permukaan air laut, meliputi Kecamatan Girimulyo, Kokap, Kalibawang dan Samigaluh. Wilayah ini penggunaan tanah diperuntukkan sebagai kawasan budidaya konservasi dan merupakan kawasan rawan bencana tanah longsor.
2. Bagian Tengah; merupakan daerah perbukitan dengan ketinggian antara 100 – 500 meter dari permukaan air laut, meliputi Kecamatan Nanggulan, Sentolo, Pengasih dan sebagian Lendah, wilayah dengan lereng antara 2 – 15%, tergolong berombak dan bergelombang merupakan peralihan dataran rendah dan perbukitan.
3. Bagian Selatan; merupakan dataran rendah dengan ketinggian 0 – 100 meter dari permukaan air laut, meliputi Kecamatan Temon, Wates, Panjatan, Galur dan sebagian Lendah. Berdasarkan kemiringan lahan, memiliki lereng 0 – 2%, merupakan wilayah pantai sepanjang 24,9 km, apabila musim penghujan merupakan kawasan rawan bencana banjir.

Kabupaten Kulon Progo dilewati oleh 2 (dua) prasarana perhubungan yang merupakan perlintasan nasional di Pulau Jawa, yaitu Jalan Nasional sepanjang 28,57 Km dan jalur Kereta Api sepanjang kurang lebih 25 Km. Disamping itu hampir sebagian besar

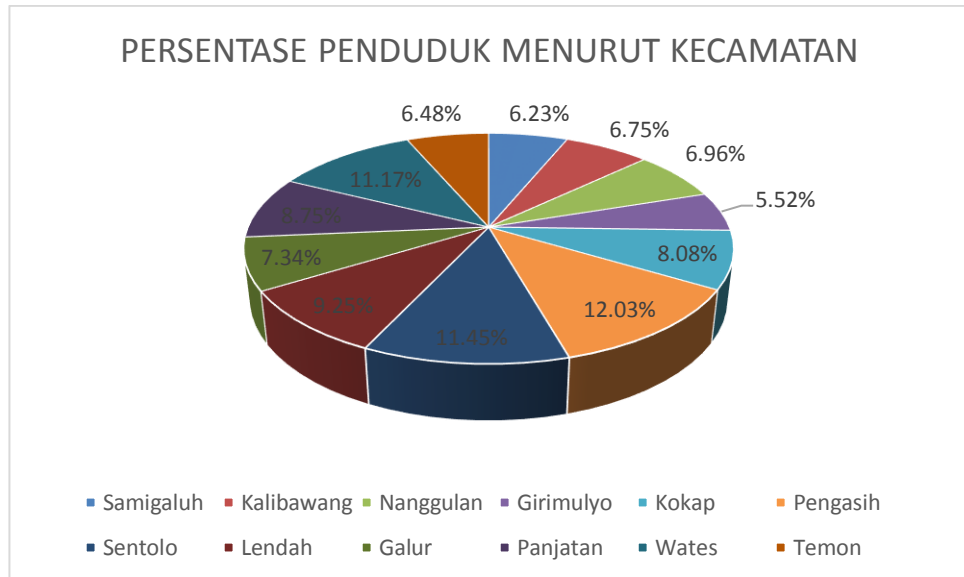
wilayah di Kabupaten Kulon Progo dapat dijangkau dengan menggunakan transportasi darat.

Kabupaten Kulon Progo yang terletak antara Bukit Menoreh dan Samudera Hindia dilalui Sungai Progo di sebelah timur dan Sungai Bogowonto dan Sungai Glagah di Bagian barat dan tengah. Sumber air baku di Kabupaten Kulon Progo meliputi, mata air Clereng, mata air Mudal, mata air Grembul, mata air Gua Upas, dan Waduk Sermo, dan Sungai Progo.

Berdasarkan letak lintangnya, Kabupaten Kulon Progo memiliki iklim tropis dengan dua musim, yaitu musim kemarau dan hujan. Selama tahun 2013 di Kabupaten Kulon Progo, rata-rata curah hujan perbulan adalah 187 mm dan hari hujan 14 hh per bulan. Keadaan rata-rata curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Januari 2013 sebesar 490 mm dengan jumlah hari hujan 22 hh sebulan. Kecamatan yang mempunyai rata-rata curah hujan per bulan tertinggi pada tahun 2013 berada di Kecamatan Lendah sebesar 366 mm dengan jumlah hari hujan 9 hh perbulan.

#### **3.4. Kondisi Demografi**

Pertumbuhan penduduk di Kabupaten Kulon Progo bertambah dari tahun ke tahun, berdasarkan publikasi Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulon Progo, pada tahun 2020 jumlah penduduk mencapai 438.395 jiwa. Pertumbuhan penduduk ini berpengaruh pada kepadatan penduduk yang sebelumnya pada tahun 2010 berjumlah 663 jiwa/km<sup>2</sup>, menjadi 744 jiwa/km<sup>2</sup>. Merujuk pada data jumlah penduduk tersebut, laju pertumbuhan penduduk Kulon Progo tahun 2010-2020 berada pada angka 1,12%. Tiga Kapenawon teratas dengan persentase penduduk terbesar adalah Wates, Sentolo, dan Pengasih.



**Gambar 3.4. Persentase Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo**

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah penduduk Kabupaten Kulon Progo disajikan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1. Jumlah Penduduk Kabupaten Kulon Progo Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2020**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk	Persentase
1.	Laki-laki	216.167	49,53
2.	Perempuan	220.228	50,47
Jumlah		436.395	100

*Sumber: Kabupaten Kulon Progo dalam Angka 2021*

Perbandingan antara banyaknya penduduk laki-laki dengan banyaknya penduduk perempuan pada suatu daerah dinamakan dengan rasio jenis kelamin (*sex ratio*), dinyatakan dengan banyaknya penduduk laki-laki per 100 penduduk

perempuan (BPS Kabupaten Kulon Progo, 2012: 65). Perbandingan ini menunjukkan besarnya rasio penduduk antara penduduk laki-laki dengan penduduk perempuan.

Berdasarkan angka tersebut dapat diketahui besarnya *sex ratio* penduduk di Kabupaten Kulon Progo adalah 96,23 (96 dengan pembulatan), artinya dalam setiap 100 penduduk wanita terdapat 96 penduduk laki-laki.

Selanjutnya jika dilihat berdasarkan penghitungan angka ketergantungan umur produktif dengan umur nonproduktif (*dependency ratio*) diperlukan penggolongan penduduk menurut umur. Berdasarkan umur, penggolongan jumlah penduduk di Kabupaten Kulon Progo, disajikan dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.2. Penggolongan Jumlah Penduduk Kabupaten Kulon Progo  
Berdasarkan Kelompok Umum Tahun 2020**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>Laki-laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
0-4	14.969	14.172	29.141
5-9	15.077	14.142	29.219
10-14	15.637	14.753	30.390
15-19	15.798	15.106	30.904
20-24	15.771	15.095	30.866
25-34	15.614	15.080	30.694
35-39	14.739	15.041	29.780
40-44	15.084	15.343	30.427
45-49	14.608	14.834	29.442
50-54	14.718	15.197	29.915
55-59	13.388	14.118	27.506
60-64	11.437	12.128	23.565
65-69	8.908	10.179	19.087
70-74	7.042	8.406	15.448
75+	8.419	11.880	20.229
<b>Jumlah</b>	<b>216.167</b>	<b>220.228</b>	<b>436.395</b>



*Sumber: Kabupaten Kulon Progo dalam Angka 2021*

Penghitungan angka beban ketergantungan diperoleh dengan melihat angka-angka dalam tabel tersebut. Angka beban ketergantungan (*dependency ratio*) adalah angka yang menyatakan perbandingan antara banyaknya penduduk tidak produktif (umur di bawah 15 tahun dan umur diatas 75 tahun) dengan banyaknya penduduk produktif (umur 15-64 tahun).

Angka ini jelas menunjukkan bahwa tenaga kerja produktif sangat mudah diperoleh untuk berbagai macam lapangan kerja. Tersedianya banyak tenaga kerja ini dapat menjadi faktor pendorong kuantitas produksi, baik produksi pertanian, industri, jasa dan perdagangan. Sedangkan, persentase penduduk menganggur di Kulon progo mencapai 10.005 jiwa.

**Tabel 3.3. Persentase Penduduk Menganggur  
di Kabupaten Kulon Progo Tahun 2020**

Kelompok Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
---------------	-----------	-----------	--------

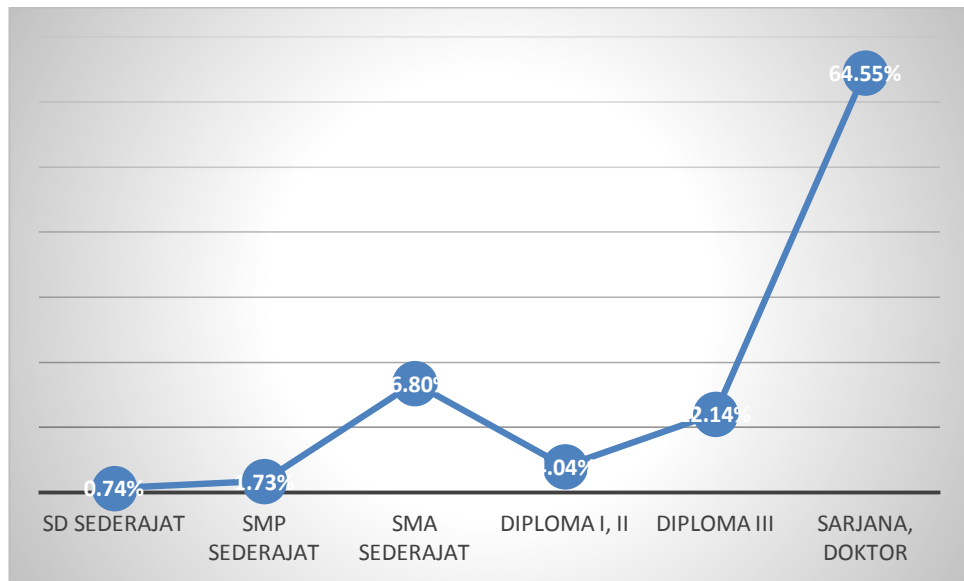
15-24	13.129	11.11652	24.781
25-54	86.424	72.618	159.042
55+	39.042	36.556	75.598
Jumlah	138.596	120.826	259/421

*Sumber: Kabupaten Kulon Progo dalam Angka 2021*

### **3.5. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo**

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu dari 4 kabupaten/kota di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Ibukota dari Kabupaten Kulon Progo bertempat di Kecamatan Wates. Selain Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo memiliki 11 (sebelas) kecamatan lain di antaranya, Kecamatan Temon, Kecamatan Panjatan, kecamatan Lendah, Kecamatan Galur, Kecamatan Sentolo, Kecamatan Kokap, Kecamatan Pengasih, Kecamatan Naggulan, Kecamatan Kalibawang, Kecamatan Girimulyo, dan Kecamatan Samigaluh.

Kabupaten Kulon Progo memiliki kepala daerah yakni Bupati Drs. H. Sutedjo dan wakilnya Fajar Gegana periode 2017–2022. Bupati dibantu oleh 5.839 Pegawai Negeri Sipil pada tahun 2020. Jenjang pendidikan sebagian besar PNS adalah Sarjana/Doktor/*Ph.D* (S-1/S-2/S-3), tetapi ada sebagian juga yang berpendidikan SMA ke bawah. Jumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Berjumlah 31 OPD. Dalam bentuk nomenklatur dinas berjumlah 22 OPD, berbentuk badan berjumlah 8 OPD, ditambah 1 berbentuk kecamatan. Dalam skala Pemerintahan yang lebih kecil terdapat 198 desa dan 8 kelurahan yang dikelola oleh 2.390 perangkat desa termasuk kepala desa dan lurah.



**Gambar 3.5. Persentase PNS Menurut Pendidikan Terakhir di Pemerintahan Kulon Progo Tahun 2020**

Pemerintah daerah merupakan pemegang peran penting dalam pembangunan daerah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sebagai pemerintah daerah memiliki otoritas dalam mengelola pembangunan yang baik. Pembangunan dilakukan agar dapat memberikan dampak dan manfaat bagi masyarakat secara langsung, adapun tujuan yang ingin dicapai oleh Pemerintah daerah Kabupaten Kulon Progo dalam melaksanakan pembangunan. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki acuan dari Bupati dan Wakil Bupati yang terpilih Drs. H. Sutedjo dan wakilnya Fajar Gegana periode 2017-2022, yang memiliki VISI dan Misi dalam melihat pembangunan di Kabupaten Kulon Progo.

### **3.5.1. Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Pemerintah Kabupaten Kulon Progo 2017-2022**

Visi dan misi dalam RPJMD adalah adopsi pendekatan politis dalam perencanaan pembangunan yang merupakan visi dan misi dari kepala daerah terpilih. Perumusan visi dan misi kepala daerah terpilih dalam RPJMD Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017-2022 merupakan penjabaran lima tahun ketiga dari Visi dan Misi Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2005-2025.

RPJPD merupakan kaidah penuntun yang memuat haluan dan arah kebijakan yang ingin dicapai Kabupaten Kulon Progo pada Tahun 2025 guna meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, penguatan ekonomi dan daya saing daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berkeadilan. Untuk itu dengan melihat kondisi dan tantangan yang dihadapi dalam 20 tahun yang memperhatikan modal dasar dan potensi yang dimiliki Kabupaten Kulon Progo maka dirumuskan Visi jangka panjang Tahun 2005-2025”**Masyarakat Kabupaten Kulon Progo yang Maju, Mandiri, Sejahtera Lahir dan Batin**”.

Selanjutnya untuk menjalankan RPJPD pada lima tahun ketiga rumusan Visi dan Misi Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017-2022 didasarkan pada isu-isu strategis daerah. Penekanan pada lima tahun ketiga adalah untuk lebih memantapkan pembangunan secara menyeluruh di berbagai bidang dengan menekankan pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan sumber daya alam dan sumber daya manusia berkualitas serta kemampuan ilmu dan teknologi yang terus meningkat.

Bertitik tolak pada RPJPD Kabupaten Kulon Progo dan pencapaian RPJMD lima tahun kedua (2011-2016), serta RPJMN Tahun 2015-2019 maka dengan memperhatikan perkembangan lingkungan strategis dan tantangan daerah dalam isu-isu strategis, maka

dirumuskan visi misi jangka menengah lima tahun Kabupaten Kulon Progo Tahun 2017-2022 sebagai berikut.

#### **3.5.1.1. Visi**

Visi Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kulon Progo tahun 2017-2022 yang hendak dicapai dalam tahapan ketiga Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Kulon Progo adalah: **“Terwujudnya masyarakat Kulon Progo yang sejahtera, aman, tenteram, berkarakter, dan berbudaya berdasarkan iman dan taqwa.”**

Pernyataan visi Kabupaten Kulon Progo tersebut mempunyai pemahaman sebagai berikut:

1. Pembangunan lima tahun mendatang diharapkan mampu meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat lahir dan batin, masyarakat dapat tercukupi kebutuhan dasar baik sandang, pangan, papan, pelayanan pendidikan, kesehatan maupun memiliki pendapatan secara layak. (*SEJAHTERA*)
2. Pembangunan lima tahun mendatang diharapkan dapat mewujudkan suatu lingkungan tata kehidupan masyarakat yang bebas dari gangguan baik fisik maupun non fisik, yang mengancam kehidupan dan aktivitas masyarakat, sehingga diharapkan masyarakat dapat melangsungkan kehidupan dengan tenang dan damai, tercipta situasi yang kondusif untuk mendukung terselenggaranya pembangunan. (*AMAN*)
3. Pembangunan diberbagai sektor lima tahun mendatang diharapkan dapat menciptakan kondisi masyarakat yang tenteram sehingga proses dan hasil pembangunan di daerah dapat dinikmati oleh masyarakat. (*TENTERAM*)

4. Pembangunan lima tahun mendatang diharapkan dapat mewujudkan masyarakat dan aparatur pemerintah yang memiliki jiwa kebangsaan yang tangguh, kompetitif, berakhlak mulia, bermoral, bertoleran, bergotong royong, berjiwa patriotik, berkembang dinamis, berorientasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang dijiwai Pancasila, iman dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. *(BERKARAKTER)*
5. Pembangunan lima tahunmendatang diharapkan dapat mewujudkan suatu kondisi dimana nilai-nilai adiluhung diresapi masyarakat dan ditunjukkan dalam pikiran, sikap, perilaku, tindakan, dan aktivitas sehari-hari, sehingga tercipta masyarakat yang memiliki nilai kesantunan, kesopanan, saling menghormatimenjunjung adat istiadat dalam hidup bermasyarakat berbangsa dan bernegara. *(BERBUDAYA)*
6. Pembangunan lima tahun mendatang diharapkan mampu mewujudkan masyarakat dan aparatur yang mempunyai nurani moralitas serta kepekaan sosial yang tinggi, harga diri dan martabat yang tinggi dengan dasar keyakinan akan kebenaran ajaran dan nilai-nilai agama yang menjadi pedoman dan tuntunan dalam menjalankan kehidupan. *(BERDASARKANIMAN DAN TAQWA)*.

#### **3.5.1.2. Misi**

Untuk mencapai visi Kabupaten Kulon Progo tahun 2017-2022 yaitu *Terwujudnya masyarakat Kulon Progo yang sejahtera, aman, tentram, berkarakter, dan berbudaya berdasarkan iman dan taqwa*, maka dirumuskan 4(empat) misi pembangunan sebagai berikut:

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang sehat, berprestasi, mandiri, berkarakter dan berbudaya.

2. Menciptakan sistem perekonomian yang berbasis kerakyatan.
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam lingkungan kehidupan yang aman, tertib dan tenteram.
4. Mewujudkan pembangunan berbasis kawasan dengan mengoptimalkan sumberdaya alam dan didukung oleh teknologi serta infrastruktur yang berkualitas.

Misi Mewujudkan sumber daya manusia yang sehat, berprestasi, mandiri, berkarakter dan berbudaya. Sumberdaya manusia sebagai subyek dan obyek pembangunan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan dan mewujudkan keberhasilan pembangunan. Sebagai subyek pembangunan dibutuhkan sumberdaya manusia yang, sehat, berprestasi dan produktif untuk mencapai tujuan pembangunan yang diinginkan melalui pembangunan pendidikan dan kesehatan. Pembangunan pendidikan harus mampu menjamin pemerataan kesempatan pendidikan, peningkatan kualitas pendidikan sehingga dapat membentuk sumberdaya yang berprestasi dan mampu bersaing dalam tantangan global. Pembangunan kesehatan mempunyai peranan penting dalam menghasilkan sumberdaya manusia yang sehat dan produktif sebagai investasi untuk mendukung pembangunan ekonomi. Pembangunan sumber daya manusia berlandaskan budaya akan menciptakan manusia dengan pikiran, sikap, perilaku, tindakan yang memiliki nilai kesantunan, kesopanan, saling menghormati menjunjung adat istiadat, berakhlak mulia, dan bermoral. Pembentukan watak dan penanaman budi pekerti harus mendapat prioritas pada generasi muda untuk mewujudkan karakter yang adiluhung yang nilai-nilai yang terkandung di dalam ajaran agama yang mengarah kepada upaya peningkatan kualitas keimanan dan ketakwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dengan modal sumber daya

manusia yang sehat, berprestasi berlandaskan budaya maka diharapkan tercipta sumber daya manusia yang mandiri dalam berkehidupan. Masyarakat yang mandiri adalah masyarakat yang mampu mewujudkan kehidupan sejajar dan sederajat dengan masyarakat lain yang telah maju dengan mengandalkan pada kemampuan dan kekuatan sendiri.

Misi Menciptakan sistem perekonomian yang berbasis kerakyatan. Untuk mewujudkan sistem perekonomian yang berbasis kerakyatan dibutuhkan pengembangan pemanfaatan potensi sumber daya alam memperhatikan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan. Pengembangan keunggulan ekonomi yang berbasis pada pertanian dalam arti luas, industri dan pariwisata yang menghasilkan produk-produk berdaya saing tinggi. Pembangunan perekonomian yang memberikan nilai tambah ekonomi bagi masyarakat diupayakan meratakan kemampuan ekonomi rakyat lebih berkembang dan semakin kuat. Pertumbuhan ekonomi yang dicapai oleh daerah mencerminkan kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh setiap warga masyarakat sehingga pemerataan hasil-hasil pembangunan juga dapat tercapai. Dengan demikian setiap program pengembangan ekonomi harus ditujukan untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat.

Misi Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam lingkungan kehidupan yang aman, tertib dan tenteram. Tata kelola pemerintahan yang baik berarti tata kelola pemerintahan yang mencerminkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang transparan, akuntabel dan partisipatif. Dengan prinsip-prinsip tersebut diharapkan akan tercipta tata pemerintahan yang baik sehingga mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Ketenteraman dan ketertiban



merupakan kondisi yang diharapkan masyarakat agar dapat melangsungkan kehidupan dengan tenang dan damai, dan merupakan jaminan bagi terselenggaranya pembangunan untuk mewujudkan harapan dan cita-cita bersama. Kondisi yang tenteram dan tertib akan terwujud apabila terdapat kesadaran kolektif dan komitmen patuh dari seluruh stakeholder pembangunan terhadap berbagai ketentuan yang telah disepakati bersama, yang direalisasikan dalam bentuk ketaatan dan kepatuhan hukum. Penegakan hukum dan ketertiban merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan bermartabat. Oleh karena itu, penegakan hukum harus dilaksanakan secara konsekuen dan adil tanpa diskriminasi. Selain itu, faktor penting bagi terpeliharanya stabilitas kehidupan yang tentram, tertib dan dinamis adalah adanya rasa saling percaya dan harmoni dari seluruh stakeholders pembangunan.

Misi Mewujudkan pembangunan berbasis kawasan dengan mengoptimalkan sumber daya alam dan didukung oleh teknologi serta infrastruktur yang berkualitas. Infrastruktur merupakan roda penggerak pertumbuhan ekonomi karena secara langsung peningkatan infrastruktur yang menghubungkan antara pusat pertumbuhan ekonomimampu mendorong kelancaran distribusi barang dan jasa, sehingga dapat mengurangi biaya produksi. Dengan demikian ketersediaan infrastruktur akan berpengaruh pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan peran ganda sumberdaya alam sebagai modal pertumbuhan ekonomi dan sebagai sistem penopang kehidupan maka untuk mencapai tingkat kesejahteraan rakyat yang adil dan bermartabat, pemanfaatan sumberdaya alam harus dikelola secara optimal dan berkelanjutan. Sebagai daerah dengan potensi pertanian sebagai basis ekonomi daerah maka sumberdaya alam merupakan tulang punggung

utama perekonomian. Oleh karena itu, pemanfaatan sumberdaya alam berwawasan lingkungan akan menjamin keberlanjutan pembangunan ekonomi yang memberikan peningkatan pendapatan. Selain itu, dengan konfigurasi fisik wilayah yang rawan terhadap kerusakan lingkungan dan bencana alam, pemanfaatan sumberdaya alam secara optimal dan berkelanjutan akan menghindarkan wilayah dari kerusakan lingkungan dan bencana alam.

#### **3.5.1.3. Tujuan dan Sasaran**

Berdasarkan rumusan Visi dan Misi, dan mengacu serta menyelaraskan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) Nasional Tahun 2015- 2019 dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Kabupaten Kulon Progo Tahun 2005-2025, maka tujuan pembangunan daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan Tahun 2017-2022 adalah :

1. Terwujudnya sumberdaya manusia yang berkualitas;
2. Terwujudnya pertumbuhan dan pemerataan ekonomi;
3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik;
4. Mewujudkan keamanan, ketertiban dan ketenteraman lingkungan;
5. Terwujudnya pembangunan kawasan berkelanjutan.

Dalam mewujudkan tujuan pembangunan ditetapkan sasaran-sasaran pokok pembangunan:

1. Meningkatnya kualitas pendidikan masyarakat;
2. Meningkatnya derajat kesehatan masyarakat;
3. Meningkatnya pelestarian/pengembangan budaya dan prestasi generasi muda;
4. Meningkatnya pendapatan masyarakat;

5. Meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel;
6. Meningkatnya kedisiplinan, ketertiban, dan kehidupan bermasyarakat yang kondusif;
7. Meningkatnya pelayanan infrastruktur yang mendukung performa wilayah;
8. Meningkatnya pengelolaan kualitas lingkungan hidup;
9. Meningkatnya pengendalian pemanfaatan ruang.

### **3.6. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo menjalankan mandat Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 3 disebutkan bahwa “Setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”.

Pada pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan pula bahwa “Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi:

1. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
2. pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;

3. pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
4. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
5. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
6. penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
7. penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
8. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk berdasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo melaksanakan urusan kependudukan dan Pencatatan sipil dengan susunan organisasi kelembagaan sebagai berikut.

- a. Kepala Sekretaris
- b. Sekretaris
  - i. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
  - ii. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
  - i. Seksi Identitas Penduduk

- ii. Seksi Pindah Datang Penduduk
- iii. Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
  - i. Seksi Kelahiran
  - ii. Seksi Perkawinan dan Perceraian
  - iii. Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - i. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
  - ii. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data
  - iii. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
- f. Kelompok jabatan Fungsional Tertentu

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo secara lengkap dapat dilihat pada gambar 3.6 dalam lampiran dari laporan ini.

### **3.6.1. Uraian Singkat Tugas Dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 60 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas, serta Tata Kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dengan tugas sebagai berikut.

- a. Menyelenggarakan kegiatan bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pelayanan pencatatan sipil;
- c. Menyelenggarakan kegiatan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan; dan

d. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan

Setiap struktur dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut.

1. Sekretariat

Sekretariat mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan umum dan kepegawaian serta perencanaan dan keuangan.

a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan kerumahtanggaan, sarana dan prasarana, ketatausahaan, kehumasan, kearsipan dan perpustakaan serta administrasi kepegawaian;

b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas penyusunan perencanaan, pengembangan dan pelaporan program serta administrasi keuangan.

2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk.

a. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melaksanakan pendaftaran dan pencatatan identitas penduduk.

b. Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melaksanakan pencatatan pindah datang penduduk.

c. Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melaksanakan pendataan penduduk.

3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi penyelenggaraan urusan kelahiran, perkawinan dan perceraian serta perubahan status anak pewarganegaraan dan kematian.

a. Seksi Kelahiran

Seksi Kelahiran mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang kelahiran.

b. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang perkawinan dan perceraian.

c. Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan dan Kematian menyelenggarakan kegiatan pencatatan sipil tentang perubahan status anak pewarganegaraan dan kematian.

4. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi penyelenggaraan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data.

b. Seksi Pengolahan dan Pengkajian Data

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data.

c. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan kerjasama dan inovasi pelayanan.

### **3.6.2. Isu Strategis**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 yang telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013, maka pada hakekatnya negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada didalam/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Negara dengan tegas menjamin hak setiap penduduk untuk membentuk keluarga dan melanjutkan keturunan melalui perkawinan yang sah, memperoleh status kewarganegaraan, menjamin kebebasan memeluk agama, dan memilih tempat tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan



meninggalkannya, serta berhak kembali. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi;
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

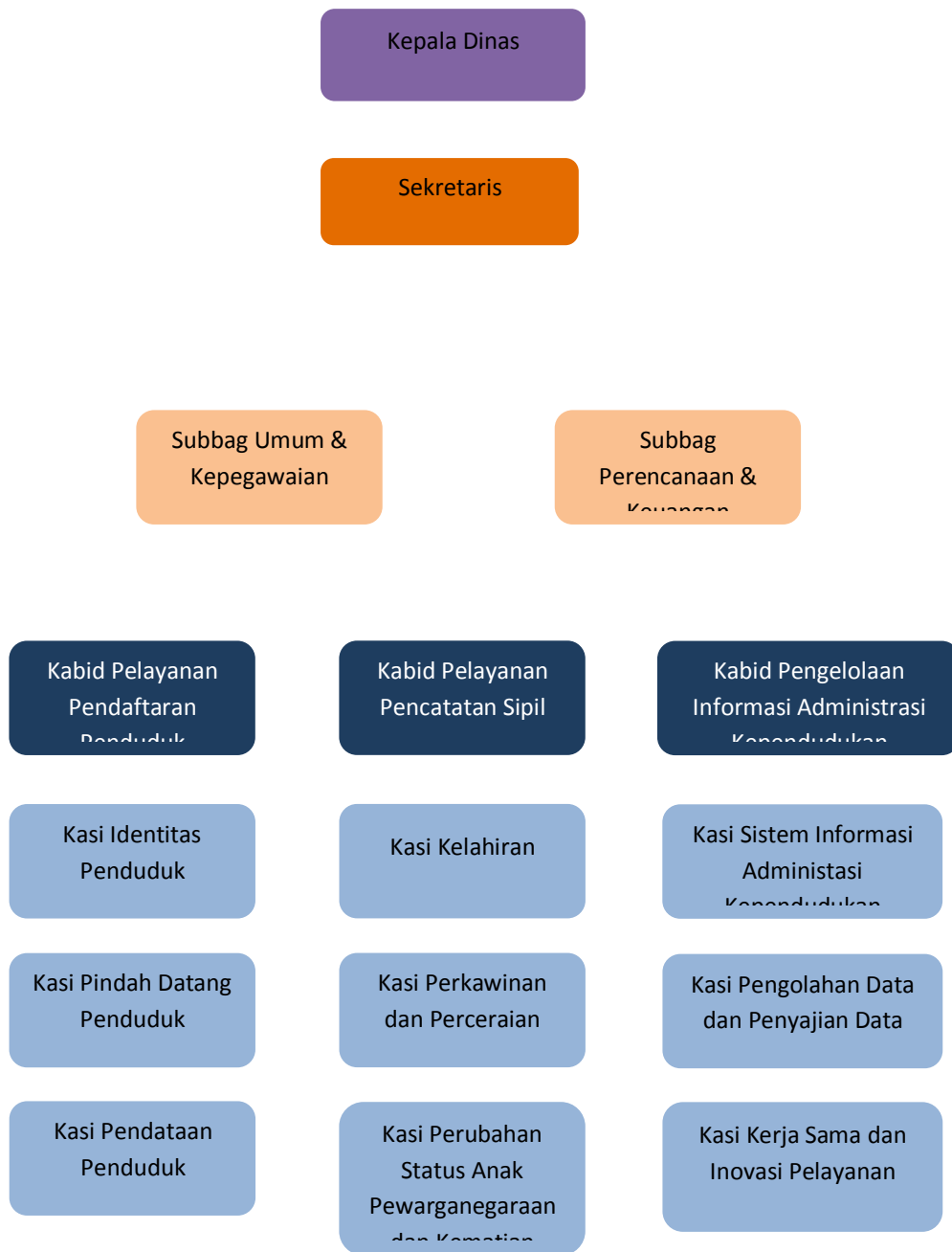
Program pembangunan kependudukan di Negara Kesatuan Republik Indonesia walaupun telah dilaksanakan sejak lama namun sampai dengan sekarang masih harus disempurnakan sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin lama tingkat kompleksitasnya makin tinggi. Dengan hadirnya era globalisasi menyebabkan tingkat mobilitas penduduk yang semakin meningkat, hal ini menuntut kepada pemerintah agar penyelenggaraan Administrasi Kependudukan semakin lancar, cepat, dan tertib. Sehingga tidak akan terjadi kesenjangan harapan (*expectation gap*) yang bisa menimbulkan ketidakharmonisan antara Instansi Pemerintah dengan para pengguna layanan langsung dari masyarakat .

Tertib Administrasi Kependudukan pada hakekatnya bukan hanya berada pada tingkat pelayanan yang langsung kepada masyarakat, namun demikian harus dimulai dari informasi biodata penduduk yang harus valid, sampai dengan pengelolaan data agar

tetap bisa disajikan secara akurat dan mutakhir dalam rangka melindungi status kependudukan atau peristiwa vital/penting yang dialami oleh penduduk, sehingga jika dibutuhkan akan segera bisa disajikan secara cepat dan tepat.

Data kependudukan yang valid dan mutakhir merupakan salah satu data pokok yang diperlukan dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan karena merupakan input utama yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dengan kata lain bahwa proses perencanaan pembangunan secara umum seharusnya didasarkan pada kualitas data kependudukan, sehingga pengambilan keputusan pembangunan akan berdaya guna dan berhasil guna bagi masyarakat.

Tertibnya dokumen kependudukan memang tidak saja menjadi tugas Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana, namun diperlukan pula komitmen yang kuat dari masyarakat untuk melaporkan setiap peristiwa penting kependudukan, yang dimulai dari perkawinan, kelahiran, cerai hidup, cerai mati, pindah datang, kematian, pendidikan, dan lain-lain yang harus dilaporkan oleh penduduk yang mengalaminya.



**Gambar 3.6 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo**

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil penelitian tentang peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan kependudukan dalam tatanan kehidupan baru di masa pandemi, pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kulonprogo melalui menerapkan aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan Online Kulon Progo (Lakonku). Aplikasi Lakonku merupakan pengembangan inovasi Disdukcapil Kulon Progo untuk memberikan layanan seluas-luasnya oleh masyarakat.

Aplikasi Lakonku merupakan pengembangan inovasi Disdukcapil Kulon Progo untuk memberikan layanan seluas-luasnya oleh masyarakat. Dalam fasilitas layanan administrasi kependudukan secara daring yaitu permohonan akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), pengaduan data, surat perpindahan domisili, dan akta kematian.

Aplikasi dalam sector pelayanan public bertujuan untuk mengurangi resiko penularan *COVID-19* yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara- cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media daring.

Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan pembatasan sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya pencegahan penyebaran *COVID-19* memberlakukan *work from*

*home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di lingkungan instansi pemerintah.

Dengan adanya aplikasi Lakonku menjadi salah satu solusi dalam pelayanan public di era pandemic Covid 19. Masyarakat secara mudah dapat menikmati dan menggunakan aplikasi Lakonku dalam keperluan terkait administrasi kependudukan secara daring berbasis online. Sehingga, pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara daring. Di sinilah kemudian penerapan sistem pelayanan *e-government* harus dioptimalkan.

#### **4.1. Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi *Lakonku* dalam Pelayanan Disdukcapil Kulonprogo di masa pandemi *COVID-19***

Aplikasi Lakonku merupakan salah satu inovasi E Governance yang dimana mengoptimalkan dan mengembangkan kemajuan (ICT) Teknologi Informasi Komunikasi dalam menjawab permasalahan pelayanan public. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat dilakukan analisis efektivitas pelaksanaan aplikasi *Lakonku* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan pilar-pilar indikator yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

Pelayanan pelayanan public administrasi memiliki enam menu layanan administrasi kependudukan secara online. Masyarakat dapat melakukan akses pelayanan public pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kulon Progo secara online bisa melalui website pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang dimana dapat diakses pada laman <http://lakonku.dukcapil.kulonprogokab.go.id>, adapun dapat melalui smartphone dengan melakukan instal aplikasi Lakonku pada menu *playstore*.

Layanan aplikasi pada Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dapat diakses melalui website dan menggunakan aplikasi berbasis android.

kemudahan aksesibilitas layanan menjadi salah satu indicator keberhasilan pemanfaatan aplikasi dan program Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan pelayanan secara online dalam bidang administrasi dan kependudukan.

**Gambar 1.** Tampilan Laman dan Wibase Aplikasi Lakonku Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo

Berdasarkan tampilan diatas merupakan layanan aplikasi yang diakses pada wibase dan berbasis android terkait layanan Lakonku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo. Adanya pembagian layanan akses aplikasi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan keperluan terkait layanan kependudukan. Layanan E Governance berbasis aplikasi android menjadi salah satu kunci sukses dalam menarik minat masyarakat menggunakan aplikasi, yang dimana aplikasi dengan mudah diakses melalui smartphone yang dimiliki.

Kami menggunakan layanan ini berbasis android dan website dikarenakan beberapa factor mas, jika menggunakan akses website itu dapat dilakukan pada kantor kantor yang dimana juga memerlukan akses untuk mendapatkan pelayanan, selain itu terdapat salah satu alasan yang mendasar yang

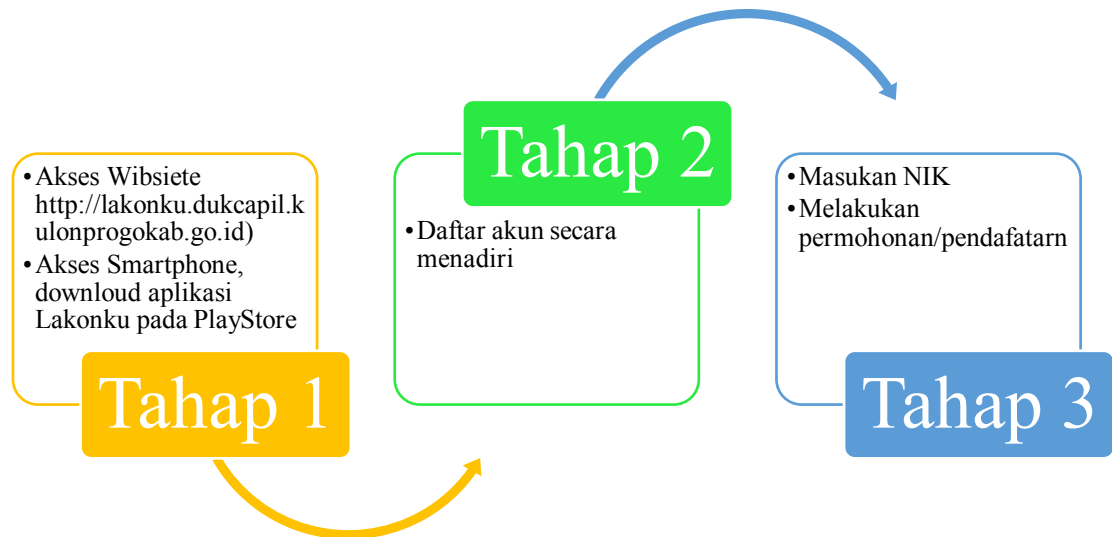
dimana biasanya masyarakat malah dekat dengan Pemerintah Desa, sehingga masyarakat yang belum dapat bisa menggunakan aplikasi berbasis android mereka melakukan akses pada Pemerintah Desa, akan tetapi ini tidak terjadi serempak atau kolektif sehingga hanya kebetulan.

Kemudahan aplikasi Lakonku menjadi salah satu aspek penting dalam layanan E Governance sebagai upaya meningkatkan pelayanan public dalam era pandemic Covid 19 di Kabupaten Kulonprogo. Penggunaan aplikasi secara teknis tidak memerlukan proses yang panjang, mengingat dengan adanya penerapan E Governance jelas akan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Bagi pemohon dapat melakukan masuk sebagai akun pribadi dengan menggunakan akses website, selanjutnya diperintahkan untuk melengkapi data pribadi memasukkan NIK, email dan mengupload berkas persyaratan yang dibutuhkan. Setelah itu dilanjutkan verifikasi oleh kepala seksi dan kepala bidang dan setelah valid akan ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Disdukcapil.

Penggunaan Aplikasi tersebut secara teknis memiliki kemudahan yang dimana tidak terdapat mekanisme yang panjang. Kemudahan tersebut dibuktikan dengan adanya akses awal dalam menggunakan layanan Aplikasi Lakonku dapat menggunakan NIK yang sudah dapat menggunakan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudahan ini menjadi salah satu hal yang perlu di apresiasi dalam implementasi

Aplikasi berbasis pelayanan public yang tidak memerlukan tahapan yang Panjang.



**Gambar 2.** Tahapan Akses Layanan Aplikasi Lakonku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kulon Progo

Tahap 1 merupakan tahapan dimana masyarakat menentukan penggunaan akses layanan Lakonku pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui website atau smartphone. Kemudian pada Tahap 2, masyarakat akan diarahkan untuk melakukan registrasi/pendaftaran akun awal sebagai integrasi data. Adapun dalam menu laman yang ditampilkan dalam layanan Lakonku terdapat beberapa data pribadi yang menjadi syarat untuk melakukan registrasi.

The screenshot shows a registration form with the following fields:

- Nik
- Masukan No KK
- Masukan Nama Lengkap Anda
- Masukan Email Anda
- Masukan No Hp Anda
- Masukan Password anda
- Masukan ulang Password anda

A 'Proses' button is located at the bottom of the form.



**Gambar 3.** Langkah Registrasi Aplikasi Lakonku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo

Tahap registrasi dalam aplikasi Lakonku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo, memiliki laman yang sederhana dan hanya memerlukan identitas awal. Setelah melakukan registrasi secara mandiri, masyarakat akan mendapatkan notifikasi pada alamat email yang didaftarkan kemudian dapat melakukan penggunaan aplikasi Lakonku sesuai dengan kebutuhan.

Adanya beberapa inovasi pelayanan, misalkan pelayanan eksternalnya dulu itu masih dilakukan dengan tatap muka dan dimasa pandemi covid 19 sekarang ini beberapa pelayanan dialihkan dengan pelayanan online. Karena ada beberapa dokumen yang memang harus tidak bisa dicetak dengan mandiri, maka dari itu dukcapil kulon progo juga bekerja sama dengan lembaga POS untuk melakukan pengiriman dokumen. Jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke dukcapil. Terus ada lagi yaitu kita melakukan sedikit perubahan layanan dikarenakan memang secara regulasi sudah dimungkinkan yang dulunya layanan itu menumpuk di dinas kemudian dipisah atau dipecah layanan tersebut agar layanan tersebut bisa dilaksanakan di kecamatan. Hal tersebut dilakukan terkait dengan protokol kesehatan agar warga tidak menumpuk disatu tempat

Secara jelas hasil temuan terkait dengan penggunaan aplikasi Lakonku yang merupakan layanan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kulonprogo sangat sederhana dan memiliki kemudahan akses. Akan tetapi, dalam penelitian ini peneliti melihat aspek keefektivitasan dari aplikasi pada tahap pelaksanaan. Adapun beberapa indicator yang menjadi kerangka penelitian sebagai salah satu ukuran dalam menjelaskan dan melihat hasil temuan penelitian dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.

#### **4.1.1. Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran program merupakan unsur pertama sebuah kebijakan bisa dikatakan efektif, yakni dengan melihat apakah sudah tepat atau tidak program yang diluncurkan disasarkan kepada siapa pengguna program tersebut. Sasaran program dalam sebuah kebijakan biasanya ditepatkan kepada masyarakat karena masyarakat peran utama dalam menjalankan program tersebut. Tanpa ada masyarakat sebuah program yang diluncurkan tidak akan berjalan.

Adapun sasaran program *Lakonku* yang di luncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulon Progo adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kulon Progo. Selain masyarakat Kulon Progo tidak bisa menggunakan pelayanan aplikasi *Lakonku*. Hal tersebut lantaran aplikasi ini menggunakan sistem *login* Nomer Induk Kependudukan (NIK) yang diperuntukkan untuk masyarakat Kulon Progo.

Sifat dari aplikasi *Lakonku* merupakan aplikasi layanan *privat sectory* yang dimana hanya dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki NIK Nomor Induk Kependudukan di Kabupaten Kulonprogo. Kondisi ini merupakan suatu hal yang sangat penting, dimana dalam penggunaan aplikasi ini merupakan secara substansi terkait dengan pelayanan administrasi pengelolaan *big data* kependudukan yang terintegrasi.

Batasan penggunaan tersebut merupakan salah satu aspek ketepatan sasaran program yang difokuskan untuk memberikan pelayanan pada khusus masyarakat Kabupaten Kulonprogo.



**Gambar 4.** Batasan penggunaan layanan aplikasi Lakonku

Jika sasaran tersebut yang ditetapkan itu kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan kegiatan tersebut, jika masyarakat Kulon Progo tidak mendukung dan berpartisipasi dalam program *Lakonku* maka tujuan dari aplikasi ini tidak akan tercapai karena aplikasi tersebut disasarkan kepada masyarakat Kulon Progo yang ingin mengurus dokumen-dokumen pencatatan sipil seperti permohonan akta kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), pengaduan data, surat perpindahan domisili, dan akta kematian.

Terkait dengan ketepatan program, dapat dilihat mas dari ukuran ketepatan sasaran *Lakonku* dari antusiasme masyarakat Kulon Progo yang sudah mengunduh aplikasi tersebut dan menggunakan fitur-fitur di dalamnya seperti fitur permohonan akta kelahiran, pengurusan KIA, KK, bagaimana melakukan pengaduan data, pengajuan surat perpindahan

domisili, dan pengurusan akta kematian. Dibuktikan dengan masyarakat pengguna yang masih aktif banyak mengatakan bahwa program ini sudah tepat sasaran tinggal bagaimana masyarakat diedukasi untuk bijaksana dan mau menggunakan aplikasi tersebut meskipun kegunaannya bukan setiap hari.

Selain melalui batasan pengguna aplikasi yang dapat dilihat terkait dengan ketetapan program, adanya tingkat partisipasi yang tinggi juga menjadi salah satu keberhasilan dalam menunjukkan keberhasilan ketetapan program. Penelitian ini menggunakan analisis software berbasis gogleanalyzis untuk melihat hasil performa website Lakonku Kabupaten Kulonprogo. Hasil analisis menunjukan adanya tingkat partisipasi secara komulatif dan presentase penggunaan wibsite.



**Gambar 4.** Performa Wibase Lakonku

**Sumber :** *Alexa*

Berdasarkan Gambar 4., menunjukan data terkait dengan angka performa wibase dimana dapat merepresentasikan partisipasi masyarakat mengunjungi platform layanan E Governance Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo.

Layanan website hasil analisis menunjukkan adanya angka partisipasi pada setiap bulan menunjukkan angka 7,345 kunjungan pada website. Selain itu, masyarakat dalam mengakses website menggunakan komputer sejumlah (60,03%) dan menggunakan *smartphone* sejumlah (39,97%). Dengan demikian ketepatan sasaran program *Lakonku* sudah tepat sasaran ditujukan kepada masyarakat Kulon Progo.

#### **4.1.2. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program, sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat. Tujuan informasi program secara substansi pada aplikasi *Lakonku* adalah, menginformasikan kepada masyarakat khususnya Kabupaten Kulonprogo terkait dengan adanya perubahan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kami melakukan informasi atau sosialisasi secara structural mas, dengan pertama pendekatan berdasarkan instansi ke Pemerintah Desa, selain itu kami memaksimalkan peran media, dan penggunaan ICT atau mengoptimalkan komunikasi teknologi saat ini, mulai dari social media dan whatsapp. Dalam substansi sosialisasi kami memberikan pengetahuan yang dimaksudkan adalah mengenai cara pengoprasian aplikasi, cara permohonan akta kelahiran, pengurusan KIA, KK, bagaimana melakukan pengaduan data, pengajuan surat perpindahan domisili, dan pengurusan akta kematian.

Sosialisasi dinilai penting untuk mempermudah masyarakat dalam memahami tentang aplikasi *Lakonku*. Sosialisasi yang dilakukan oleh tim Disdukcapil dilakukan dalam dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi dilakukan secara langsung maksudnya tim Disdukcapil hadir tatap muka dengan masyarakat dalam proses pengenalan aplikasi *Lakonku*. Sedangkan sosialisasi tak langsung lebih pada memanfaatkan platform-platform digital dalam memperkenalkan aplikasi *Lakonku* ke

masyarakat Kulon Progo seperti, iklan, siaran press, dan konten-konten edukatif tentang penggunaan aplikasi.



**Gambar 5.** Sosialisasi Program Aplikasi Lakonku Pada Perangkat Desa dan Ibu PKK Kabupaten Kulonprogo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil resmi melaunching aplikasi pelayanan online berbasis web portal yang diberi nama "Lakonku" yaitu Pelayanan Administrasi

Kependudukan Online Kulon Progo. Acara Launching tersebut dilakukan di Aula Adikarta Pemkab Kulon Progo, dengan dirangkaikan pemberian sosialisasi kebijakan Adminduk terbaru kepada perangkat Desa dan Kelompok Ibu PKK yang hadir sebagai undangan. Aspiyah, Kadin Dukcapil resmi melaunching aplikasi web portal Lakonku tersebut setelah memberikan sosialisasi mengenai Permendagri 104 tahun 2019 dan Permendagri 109 Tahun 2019, selanjutnya pengarahan terkait teknis tata cara penggunaan aplikasi tersebut juga turut disampaikan agar kedepan perangkat desa maupun ibu ibu kelompok PKK sebagai kader pomong desa mampu ikut mensosialisasikan pelayanan tersebut kepada warga desanya.

Pemrintah Kabupaten Kulonprogo selain melakukan sosialisasi program dengan secara resmi/terstruktur, juga melakukan sosialisasi menggunakan daring. Kondisi tersebut dilakukan mengingat kondisi pandemic Covid 19 yang dimana tidak mungkin melakukan acara besar mengundang masyarakat luas dalam menjelaskan terkait program Lakonku. Sehingga pemanfaatan TIK dalam melakukan strategi komunikasi sosialisasi menjadi penting agar masyarakat dapat memahami maksud dan tujuan aplikasi Lakonku.

**Gambar 7.** Konten Sosialisasi Program Lakonku melalui social media

Dari hasil penelitian di lapangan, fakta empiris menyebutkan bahwa masyarakat belum secara menyeluruh mendapat sosialisasi program *Lakonku*. Kendati tim yang dibentuk oleh Disdukcapil telah melakukan sosialisasi baik secara langsung maupun tak langsung secara langsung namun peta jalan sosialisasi nampaknya belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

Sebetulnya mas, terkait dengan sosialisasi program seperti ini bagusnya memang secara langsung datang dan melakukan demo aplikasi atau peragaan aplikasi, sehingga jelas. Akan tetapi kita semua tahu kondisi yang tidak memungkinkan sehingga sosialisasi juga kurang maksimal, dan tidak merata. Selama ini, sosialisasi *Lakonku* hanya tersebar di beberapa kecamatan di Kulon Progo seperti Kapanewon Wates, Kapanewon Tempon, Kapanewon Pengasih, dan Kecamatan Sentolo.

Akan tetapi, pola sosialisasi tak langsung dengan menggunakan konten-konten daring justru mendapatkan hasil yang sebaliknya. Di era pandemi ini, masyarakat Kulon Progo justru mendapatkan informasi *Lakonku* dengan konten-konten daring tersebut. Namun demikian, konten daring yang didapatkan masyarakat tersebut lagi-lagi hanya bisa diakses oleh masyarakat kelas menengah ke atas yang notabene memiliki perangkat



digital yang memadai. Atas hasil analisis data di atas, pada indikator sosialisasi program dirasa masih kurang maksimal karena masyarakat belum mendapatkan ases informasi secara maksimal dan memadai.

#### **4.1.3. Tujuan Program**

Tujuan merupakan kunci untuk menentukan atau merumuskan apa yang akan dikerjakan, ketika pekerjaan itu harus dilaksanakan dan disertai pula dengan jaringan politik, prosedur, anggaran serta penentuan program. Dalam program *Lakonku* telah dijelaskan dalam landasan hukum yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) bahwa *Lakonku* memiliki tujuan memberikan standar pelayanan agar tugas yang dilaksanakan Disdukcapil guna meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat berbasis *e-government* dapat terlaksana dengan baik dalam rangka meminimalisasi ancaman kesehatan masyarakat Kulon Progo di tengah-tengah ancaman penyebaran COVID-19.

Dinas Kependudukan Kulonprogo adalah salah satu dinas atau lembaga yang dari dulu itu full menggunakan optimalisasi ICT. Jadi sebenarnya kita sudah ada sejak sebelum pandemi, dikala pandemi covid saat ini tinggal hanya mengoptimalkan yang dulunya mungkin masyarakatnya itu katakanlah masih dilayani mulai dirubah menjadi pelayanan yang sifatnya mandiri. Jadi yang dulu masyarakat harus datang, walaupun kita sudah berbasis ICT full tetapi situasi dan kultur masyarakat sekarang yang masih senang dilayani itu berangsur-angsur kita alihkan menjadi pelayanan mandiri atau bisa disebut layanan online.

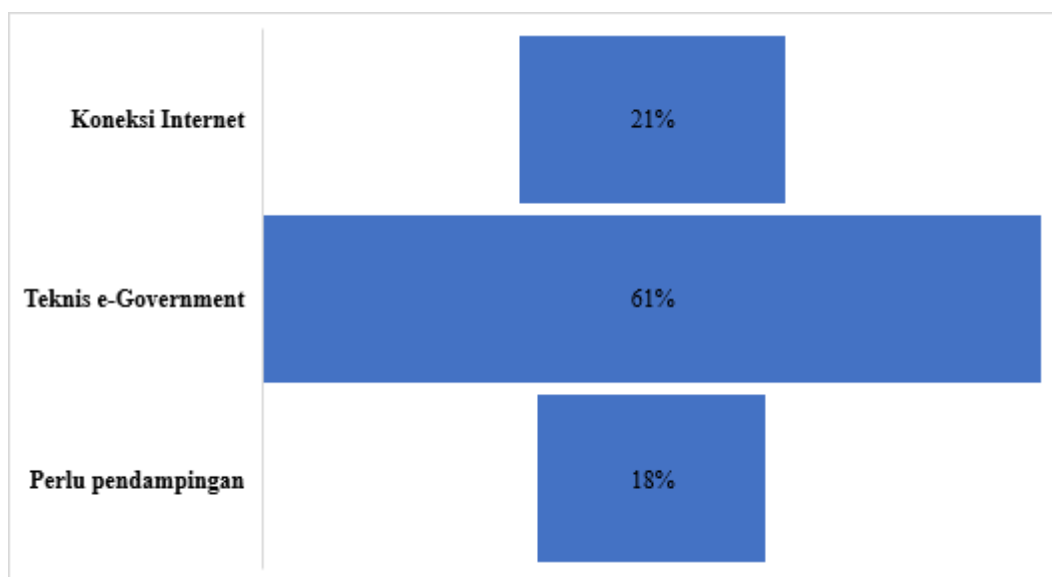
Dalam penerapan dan pemanfaatan ICT sebagai upaya dalam mendukung dalam proses penanganan pandemic covid 19. Selain itu juga menindak lanjuti permendagri nomor 7, jadi layanan online di dukcapil itu yang pasti untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, kemudian dikarenakan pandemi covid sebisa mungkin masyarakat bisa melakukan atau mendapatkan pelayanan kependudukan tanpa harus datang ke dukcapil.

Dalam pelaksanaannya Pemerintah Kabupaten Kulonprogo mengoptimalkan sosialisasi, baik itu dengan radio, zoom, ataupun dengan mengoptimalkan sosial media dukcapil. Secara umum strategi masih sama, dengan menutup pelayanan offline jadi semua pelayanan dipaksakan online. Akan tetapi kami juga tidak menolak jika terdapat penduduk yang datang ke dukcapil. Tetapi sebisa mungkin mereka menggunakan kanal-kanal online, karena yang dionlinekan bukan hanya di Lakonku, tapi ada juga yang set online yang bekerja sama dengan desa.

Secara umum sebenarnya yang menjadi hambatan dan persoalan dalam pelaksanaan itu tidak ada. Mungkin kultur masyarakat menjadi salah satu hambatan dan tantangan, bagaimana membuat masyarakat itu nyaman dan mau menggunakan layanan online. Karena tidak semua masyarakat itu siap, karena layanan kependudukan ada yang sifatnya normal-normal saja, ketika normal saja masyarakat pasti ada saja masyarakat yang komplain. Masyarakat itu merasa lebih enak kalau ada orang yang bisa dimintai pendapat. Layanan online itu hanya sebatas yang tidak ada kendala atau normal-normal saja. Kemudian yang segmen masyarakat yang udah siap.

Segmentasi lakonku itu sebenarnya cenderung ke masyarakat yang tidak bertempat tinggal di Kabupaten Kulon Progo, ini merujuk pada undang-undang 24 tahun 2013, terutama dipoin yang akte kelahiran yang dulunya asas peristiwa (Penduduk Kulon Progo yang berdomisili di Jakarta, maka pencatatannya itu di Jakarta walaupun penduduk kulon progo). Adapaun dalam pelaksanaannya terdapat berbagai pengaduan masyarakat dalam penerapan aplikasi Lakonku sebagai berikut.

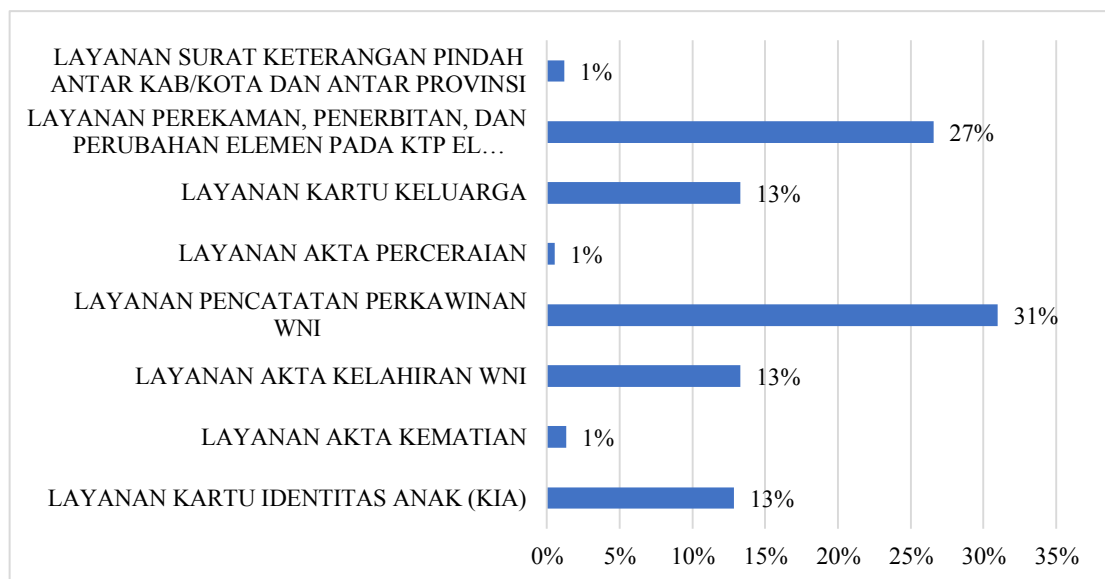
**Gambar 1** Jumlah Pengaduan Masyarakat Terkait Penggunaan Lakonku



**Sumber :** Wawancara

Sedangkan tujuan *Lakonku* adalah untuk mendukung tugas dan fungsi pemerintah Kulon Progo dalam melayani dan memenuhi pelayanan publik yang lebih prima, efisien, dan responsif. Sementara itu ukuran keberhasilan program *Lakonku* adalah ketika masyarakat Kulon Progo mengerti dan menggunakan aplikasi tersebut dalam proses pengajuan dokumen-dokumen pencatatan sipil. Data penelitian ini mengatakan bahwa masyarakat Kulon Progo sebagian besar belum mengetahui program *Lakonku* yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kulon Progo.

**Tabel 1.** Perbandingan Jumlah Jenis Pelayanan



**Sumber :** Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Akan tetapi dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna *Lakonku*, sebagian besar telah memahami mengenai tujuan dari diberlakukannya aplikasi ini kendati belum pernah mendapatkan sosialisasi. Rata-rata pengguna menyebutkan bahwa secara mandiri mereka mempelajari penggunaan fitur *Lakonku*. Di dalam aplikasi tersebut, pengguna

secara otodidak mempelajari kegunaan dari masing-masing fitur yang meliputi cara permohonan akta kelahiran, pengurusan KIA, KK, bagaimana melakukan pengaduan data, pengajuan surat perpindahan domisili, dan pengurusan akta kematian.

#### **4.1.4. Pemantauan Program**

Pemantauan meliputi tindakan mengecek dan membandingkan hasil yang dicapai, apabila tindakan yang dilakukan menyimpang dari standar yang ditentukan maka ada penanganan khusus untuk memperbaikinya seperti yang dijelaskan Wirawan (2012:64). Pemantauan atau *monitoring* adalah suatu proses pengumpulan dan menganalisis informasi dari penerapan suatu program termasuk mengecek secara reguler untuk melihat apakah kegiatan atau program itu berjalan sesuai rencana sehingga masalah yang dilihat atau ditemui dapat diatasi.

Pemantauan program yang dilaksanakan adalah Disdukcapil telah melakukan pembaruan pada aplikasi *Lakonku* pembaruan yang dimaksudkan di sini adalah pembaruan fitur-fitur di dalamnya dan tampilan aplikasinya selain itu servernya juga mengalami pembaruan agar tidak ada kendala saat masyarakat mengadu atau melapor. Mengamati dari hasil peneliti di lapangan banyak masyarakat yang belum tahu kegiatan pemantauan yang dilakukan seperti apa oleh pihak Disdukcapil ke masyarakat, selain itu dari hasil di lapangan peneliti belum menemukan masyarakat yang mengeluhkan atau mengalami masalah pada aplikasi *Lakonku* yang digunakan sehingga sebenarnya aplikasi tersebut memang sudah bagus dan apabila Disdukcapil melakukan pemantauan dengan melakukan pembaruan aplikasi maka hal tersebut sangat baik.

Pemantauan di lingkup internal telah terlaksana dengan baik sampai melakukan pembaruan dan perubahan isi di dalam fitur *Lakonku* sehingga ke depannya masyarakat lebih mudah dalam mengakses dan melapor menggunakan aplikasi *Lakonku* tanpa ada kendala. Sehingga nantinya tujuan dari program *Lakonku* yang meningkatkan pelayanan berbasis *e-government* dapat melampaui fungsinya sebagai sebuah terobosan yang dapat menjawab tantangan pelayanan publik di era *new normal*.

## **4.2. Faktor-faktor Tingkat Efektivitas Program Aplikasi *Lakonku* di Dukcapil Kulon Progo**

### **4.2.1. Kejelasan Tujuan yang Hendak Dicapai dalam Pengelolaan Aplikasi *Lakonku***

Siagian (2001: 24) menjelaskan bahwa sebuah program dapat dikatakan efektif salah satunya adalah dengan adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai oleh program tersebut. Hal ini dimaksudkan agar implementor dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.



#### **Gambar 8.** Tujuan Aplikasi *Lakonku*

Pada dasarnya program *Lakonku* memiliki tujuan yang jelas yaitu pengembangan inovasi untuk memberikan layanan masyarakat seluas-luasnya, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Dukcapil, melainkan dapat mengakses di manapun mereka berada. Sebelum pengembangan inovasi ini berlangsung, masyarakat Kulon Progo masih sangat bergantung dengan kebijakan pelayanan langsung di kantor pelayanan Dukcapil. Di lain sisi, jika pelayanan langsung tersebut terus dilaksanakan pada masa pandemi seperti ini, tentu proses pelayanan publik tidak akan efektif.

Dengan adanya program pelayanan kependudukan *Lakonku* di Kulon Progo, diharapkan tetap mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat di era pandemi. Tujuan program *Lakonku* telah disertai dengan konsep yang jelas sesuai kondisi empiris permasalahan yang ada. Tujuan dari program *Lakonku* di Kulon Progo secara umum sudah terkomunikasikan dengan baik kepada seluruh pelaksana kegiatan program *Lakonku* sehingga kejelasan tujuan telah sampai kepada masyarakat sebagai sasaran program, meskipun secara pelaksanaan belum menyeluruh ke semua lapisan masyarakat.

Target atau tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan program *Lakonku* oleh Disdukcapil Kulon Progo dapat diketahui yakni mempermudah layanan administrasi kependudukan daring di era pandemi yang meliputi permohonan akta kelahiran, KIA, KK, pengaduan data kependudukan, surat perpindahan domisili, dan akta kematian. Kejelasan tujuan program *Lakonku* pula dengan adanya kegiatan pendampingan dan pembinaan yang sudah menuju ke arah target program dan terdapat dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat sasaran. Dengan demikian tujuan kebijakan program *Lakonku* di Kabupaten Kulon Progo telah memiliki konsep yang jelas dan sesuai dengan permasalahan yang ada.

#### **4.2.2. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan**

Menurut Siagian (2000:77) strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Dalam mencapai tujuan program *Lakonku* indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur pencapaian keberhasilan program diantaranya:

1. Aspek Administrasi
2. Aspek Teknis

### 3. Aspek Kelembagaan

Berdasarkan hasil penelitian lapangan, program *Lakonku* sudah mampu memenuhi indikator pencapaian keberhasilan program di atas. Dari capaian tersebut, beberapa aspek harus ditingkatkan dalam prosesnya seperti belum menyeluruhnya sosialisasi dan akses *Lakonku* bagi masyarakat Kulpon Progo. Kejelasan strategi dalam pencapaian tujuan yang dilakukan oleh pendamping *Lakonku* dapat dilihat dari adanya pendampingan langsung kepada kelompok masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian program SMD-WP di Kabupaten Sleman sudah memiliki strategi dengan langkah-langkah yang tepat dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

#### **4.2.3. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan Penggunaan Aplikasi**

##### ***Lakonku***

Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus menjembatani antara tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional. Dalam hal ini isi program telah disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang dihadapi oleh kelompok sasaran. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat Kulon Progo membutuhkan pelayanan publik yang efektif dan efisien di masa pandemi. Tak berhenti di situ, masyarakat juga membutuhkan sosialisasi sejauh apa kemudian pelayanan publik tersebut dapat dinikmati dan digunakan. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan dan akses yang dimiliki oleh masyarakat dalam pengoperasian aplikasi *Lakonku*. Pada sisi lain, era pandemi mengharuskan mobilitas masyarakat harus dibatasi demi menekan penyebaran virus yang mengancam stabilitas kesehatan daerah maupun nasional. Oleh karena itu untuk menghadapi masalah tersebut, dengan adanya program *Lakonku* diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan yang ada.

Dengan ini dapat dikatakan bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan *Lakonku* telah sesuai dengan kebutuhan dan persoalan yang dihadapi oleh masyarakat Kabupaten Kulon Progo secara khusus.

#### **4.2.4. Perencanaan Aplikasi *Lakonku***

Menurut Siagian (200:77) perencanaan dapat diartikan memutuskan sekarang apa yang hendak dikerjakan oleh organisasi sehingga perencanaan kebijakan yang dilakukan secara matang sangatlah penting untuk dilakukan. Selain itu kebijakan tersebut nantinya akan menjadi pedoman bagi implementor kebijakan terkait dengan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan program. Perencanaan yang matang akan berimplikasi positif terhadap tujuan yang hendak dicapai. Dalam konteks program *Lakonku* ini, bisa dikatakan bahwa perencanaan yang dilakukan sudah mampu dilaksanakan dan direncanakan sesuai dengan kebutuhan sasaran program *Lakonku* itu sendiri.

Program-program pelaksanaan yang disusun oleh pendamping *Lakonku* di Kabupaten Kulon Progo disesuaikan dengan berbagai kebutuhan persyaratan dokumen pencacacan sipil yang ada. Dalam pelaksanaannya, program *Lakonku* telah dilaksanakan oleh Disdukcapil dengan konsep rencana kerja yang jelas dalam proses pengurusan dokumen pencatatan sipil.

#### **4.2.5. Penyusunan Program Aplikasi *Lakonku***

Selain dilakukannya perencanaan yang baik, menurut Siagian (2000:77) suatu kebijakan perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja. Program operasional aplikasi *Lakonku* selama ini berfokus pada pengurusan maupun pengajuan dokumen kependudukan. Dalam meningkatkan pelayanan publik dan ikut melaksanakan kebijakan di era *new normal*, pemerintah Kabupaten Kulon Progo melalui



Disdukcapil telah melakukan inovasi sekaligus sosialisasi terhadap masyarakat tentang kegunaan aplikasi *Lakonku*. Inovasi dan sosialisasi tersebut telah diupayakan dengan berbagai cara, dengan bekerja sama dengan berbagai *stakeholders* diantaranya pelaku media, instansi pemerintahan lain, pun dengan kelompok masyarakat tertentu.

Yang paling penting itu adalah telaah regulasi, karena kami adalah lembaga pemerintah yang sudah sering membuat sebuah aplikasi yang menyalahi aturan regulasi. Kami tidak mau ketika membuat sebuah aplikasi yang menyalahi aturan regulasi ya berarti kami salah. Jadi kami harus menelaah dulu. Kuncinya adalah di Permendagri nomor 7 tahun 2019 itu aturan utamanya tentang layana online tertuang, kemudian kita menelaah lagi apakah semua pelayanan itu bisa dionlinekan. Kemudian ketika dionlinekan apakah ada celah penyalahgunaan yang kemungkinan akan merugikan banyak orang sehingga harus dicek dulu. Kemudian jika sudah ada telaah yang lainnya normal-normal saja semacam rekrutmen, perancangan, implementasi. Tapi yang paling penting kalau disini bukan disini implementasi pembuatannya tetapi telaah dari sisi regulaasinya karena itu yang paling penting. Di lembaga pemerintah tidak boleh sembarangan membuat suatu sistem online itu harus ada dasar hukumnya baik itu undang-undang, permendagri dll.

Berdasarkan pada hasil penelitian, penyusunan program *Lakonku* sudah baik dan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era pandemi. Adanya aplikasi *Lakonku*, menjadikan program pelayanan kependudukan menimbulkan dampak yang positif. Dengan demikian program- program kegiatan yang dibuat sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

#### **4.2.6. Tersediannya Sarana dan Prasarana**

Tersedianya sarana dan prasarana merupakan aspek terpenting dalam sebuah pencapaian tujuan program. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia sangat mempengaruhi produktifitas pelaksanaan program. Dalam kaitannya dengan program aplikasi *Lakonku*, sarana yang berupa infrastruktur sangat mendukung rencana kerja yang dibuat oleh tim Disdukcapil untuk mengoptimalkan kinerja sistem tersebut. Sarana

infrastruktur tersebut berupa sistem pengamanan data kependudukan yang harus memiliki tingkat keamanan yang tinggi. Kebutuhan sumber daya pengelola juga perlu ditingkatkan untuk menverifikasi data yang masuk dari aplikasi *Lakonku*. Berdasarkan pada hasil penelitian, daya dukung dalam pengoperasionalan dan pengembangan aplikasi *Lakonku* sudah cukup memadai dan menunjang. Dengan demikian sarana yang ada sudah memadai dan mendukung pelaksanaan kegiatan hal ini didukung dengan adanya kesiapan masyarakat dalam mengakses aplikasi *Lakonku*.

#### **4.2.7. Sistem Pengawasan dan Pengendalian**

Dalam meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan sebuah kebijakan ataupun program, diperlukan *monitoring* dan evaluasi. *Monitoring* dan evaluasi dilakukan agar tidak terjadinya penyimpangan dan kesalahan dalam pelaksanaan program. Selain itu *monitoring* bertujuan agar pelaksanaan program tersebut berjalan secara efektif atau sesuai dengan tujuan program. Untuk pelaksanaan program *Lakonku*, Disdukcapil Kabupaten Kulon Progo telah melakukan pengawasan dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian, *monitoring* yang dilakukan oleh Disdukcapil dilakukan dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara daring. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui evaluasi kinerja aplikasi *Lakonku* dalam aspek pelayanan, inovasi, harapan masyarakat Kulon Progo. Dengan demikian sistem pengawasan dan pengendalian telah dilaksanakan melalui pihak-pihak terkait dengan model sistem pengawasan secara langsung.

### **5. Hambatan Pelaksanaan Aplikasi Lakonku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kulonprogo**

#### **1. Adaptasi organisasi**

Secara garis besar pegawai kantor beradaptasi karena memang sudah tuntutan dari masa normal ke masa pandemi Covid-19. Tapi sebenarnya disisi layanan itu tidak jauh berbeda hanya saja ditambah penerapan protokol kesehatan karena sebenarnya disisi layanan hampir bisa dibilang tidak ada bedanya.

Akan tetapi terdapat beberapa permasalahan di lapangan secara umum, hambatan paling berat adalah adanya regulasi-regulasi dari menteri yaitu adanya pengurangan pegawai kantor atau paling tidak separuh dari total pegawai. Kemudian kita tidak boleh membatasi pemohon, jadi kita agak berat. Jadi mungkin setiap harinya pemohonnya mungkin tetap tetapi personil/pegawainya terbatas. Hambatannya sejauh ini hanya itu, yang lainnya tidak ada masalah.

Terkait dengan pandemi, sebenarnya pelayanan yang paling harus sangat-sangat diperhatikan yaitu pelayanan rekam (KTP Elektronik) karena hal tersebut terkait warganya datang dan direkam biometriknya yang berarti adanya kontak fisik. Jadi sebenarnya disektor perekaman itu yang paling diperhatikan adalah protokol kesehatannya. Mungkin kalau dokumen mungkin masih ada jeda terhadap dokumen yang dipegang masyarakat sudah mencuci tangan, proses seperti itu tidak ada masalah. Akan tetapi kalau rekaman KTP Elektronik itu ada kontak fisik, operator juga harus berdekatan dengan pemohon. Jadi intinya rekaman KTP elektronik yang ada kaitannya dengan kontak fisik, itu yang perlu diperhatikan.

## **2. Letak Domisili**

Segmentasi lakonku itu sebenarnya cenderung ke masyarakat yang tidak bertempat tinggal di Kabupaten Kulon Progo, ini merujuk pada undang-undang 24 tahun 2013, terutama dipoin yang akte kelahiran yang dulunya asal peristiwa (Penduduk Kulon Progo yang berdomisili di Jakarta, maka pencatatannya itu di Jakarta walaupun penduduk kulon progo). Karena segmentasi lakonku itu sebenarnya Cenderung ke masyarakat yang mungkin Tidak bertempat tinggal di Kabupaten Kulon Progo Ini merujuk pada undang-

undang nomor 24 tahun 2013 yaitu di poin yang Actara jadi akte kelahiran Yang dulunya dasarnya peristiwa. Maksud dari asas peristiwa itu begini Kalau masnya itu berpenduduk Kulonprogo yang saat ini berdomisili di Jakarta Maka pencatatannya itu di Jakarta Itu aturan yang undang-undang 23 tahun 2006.

Secara keseluruhan dalam pelaksanaannya tidak ada permasalahan, dan pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana sudah mencukupi. Sebenarnya dukcapil di seluruh Indonesia Itu sudah berbasis teknologi Dari zaman sebelum pandemi. Tapi ada beberapa sektor yang masih Belum terpenuhi misalkan Di masa pandemi saat ini ada kebijakan atau peraturan work from home Itu memang yang untuk sarana dan prasarana belum bisa dipaksakan untuk pegawai yang statusnya bekerja dari rumah Untuk sekedar membantu pelaksanaan pelayanan Online. Jadi idealnya itu kan pegawai yang bekerja dari rumah tinggal membuka laptop Akan tetapi kan kendalanya tidak semua pegawai mempunyai laptop.

Kemudian mungkin pemerintah belum Siap untuk memberikan sarana dan prasarana dalam hal ini adalah laptop untuk pegawai. Kalau secara infrastruktur sih Iya akan tetapi kalau dalam segi sarana dan prasarana masih belum. Katakanlah setiap pegawai mempunyai laptop akan tetapi untuk pulsanya atau kuota datanya kan belum tentu punya, kemudian signal nya juga belum tentu ada Itu masih menjadi adaptasi Ketika pegawai bekerja dari rumah Untuk membantu pelaksanaan pelayanan online.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan layanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo memiliki transformasi pelayanan dari sector konvensional ke digital. Dalam pelaksanaanya pengembangan layanan digital, dipengaruhi oleh kebijakan reformasi birokrasi yang memiliki tujuan *good governane*. Selain itu, pada kondisi saat ini pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan jenis aplikasi Lakonku yang menjadi layanan administrasi publik. Tranformasi pelayanan dalam mendukung penyelenggaraan prinsip *Good Governance* sangat baik. Kondisi ini dapat dilihat dari efektifitas pelayanan dengan adanya pengembangan TIK Teknologi Informasi dan Komunikasi pada sector pelayanan. Adapun beberapa peran penting terkait dengan mendukung pelayanan yang efektif melalui aplikasi Lakonku adalah :

1. Solusi pelayanan publik pada era pandemic Covid 19, yang dimana masyarakat Kabupaten Kulonprogo masih dapat mengakses layanan administrasi ditengah pembatasan sosial
2. Selain itu juga menindaklanjuti permendagri nomor 7, jadi layanan online di dukcapil itu yang pasti untuk mencapai efektivitas dan efisiensi, kemudian dikarenakan pandemi covid sebisamungkin masyarakat bisa melakukan atau mendapatkan pelayanan kependudukan tanpa harus datang kedukcapil.

3. Pelayanan lebih mengutamakan efisien waktu, dengan adanya pengembangan layanan TIK pada aplikasi Lakonku, pelaksanaan pembentukan layanan administrasi di lingkungan Pemerintah Kulonprogo, tidak memerlukan waktu

Selain itu, pelayanan yang efektif dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kulonprogo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah melalui beberapa strategi yang telah dilakukan adalah beberapa factor diantaranya :

1. Peran Pemerintah Daerah dalam melakukan sosialisasi yang massif kepada masyarakat Kabupaten Kulonprogo terkait dengan layanan online melalui aplikasi Lakonku
2. Kemampuan adaptasi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kulonprogo dalam menghadapi pelayanan publik pada masa pandemic Covid19 yang dimana melakukan beberapa inovasi yang menunjang layanan salah satunya aplikasi Lakonku, selain itu terdapat factor dukungan ketersediaan sarana dan prasarana sudah mencukupi. Sebenarnya dukcapil di seluruh Indonesia Itu sudah berbasis teknologi
3. Terdapat kolaborasi antar actor yang saat ini memiliki peran penting dalam mengoptimalkan layanan administrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten KulonProgo, yang dimana Dinas Komunikasi dan Informatika dan Pos Kulonprogo

merupakan melakukan Kerjasama untuk menyelenggarakan layanan publik yang akuntabel.

Dalam pelaksanaannya menjadi solusi terkait dengan perubahan adaptasi di era masa pandemic Covid 19. Sehingga kegiatan pelayanan administrasi dapat terus dilayani menggunakan pengembangan Lakonku. Secara efektivitas yaitu dapat dilihat dalam pelaksanaannya dilapangan yang dimana juga memperhatikan tujuan dan manfaat yang ingin dicapai.

Pelaksanaan layanan pada aplikasi Lakonku di era Pandemi Covid 19 sudah berjalan dengan baik, dimana secara garis besar pegawai kantor beradaptasi karena memang sudah tuntutan dari masa normal ke masa pandemi Covid-19. Tapi sebenarnya disisi layanan itu tidak jauh berbeda hanya saja ditambah penerapan protokol kesehatan karena sebenarnya disisi layanan hampir bisa dibilang tidak ada bedanya. Terkait dengan penyelenggaran yang efektivitas dapat diketahui dari pelayanan yang memiliki adaptasi yang baik, dengan adanya layanan elektronik ini dapat menjadi solusi pemerintah daerah khususnya Kabupaten Kulonprogo dalam mengembangkan aplikasi layanan masyarakat.

## **5.2 Saran**

Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dan menemukan beberapa persoalan yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan publik di Dinasi Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kabupaten Kulonprogo, akan memberikan rekomendasi dan saran dalam memperbaiki kekurangan yang ada, diantaranya sebagai berikut :



1. Sebenarnya cenderung lebih ke sosialisasi, baik itu dengan radio, zoom, ataupun dengan mengoptimalkan sosial media dukcapil. Secara umum strategi masih sama, dengan menutup pelayanan offline jadi semua pelayanan dipaksakan online.
2. Pendampingan penggunaan aplikasi secara massif kepada masyarakat, yang dimana kultur masyarakat menjadi salah satu hambatan dan tantangan, bagaimana membuat masyarakat itu nyaman dan mau menggunakan layanan online. Karena tidak semua masyarakat itu siap, karena layanan kependudukan ada yang sifatnya normal-normal saja, ketika normal saja masyarakat pasti ada saja masyarakat yang komplain. Masyarakat itu merasa lebih enak kalau ada orang yang bisa dimintai pendapat. Layanan online itu hanya sebatas yang tidak ada kendala atau normal-normal saja. Kemudian yang segmen masyarakat yang udah siap. Kemudian yang menjadi kendala di sistem itu masyarakatnya yang merasa lebih puas ketika dilayani dengan offline atau tatap muka.
3. Daya dukung terkait dengan adanya regulasi yang menjadi dasar transformasi birokrasi pada aplikasi Lakonku. Kemudian ketika dionlinekan apakah ada celah penyalahgunaan yang kemungkinan akan merugikan banyak orang sehingga harus dicek dulu. Kemudian jika sudah ada telaah yang lainnya normal-normal saja semacam rekrutmen, perancangan, implementasi. Tapi yang paling penting kalau disini bukan disini implementasi pembuatannya tetapi telaah dari sisi regulasinya karena itu yang paling penting. Dilembaga pemerintah tidak boleh sembarangan

membuat suatu sistem online itu harus ada dasar hukumnya baik itu undang-undang, permendagri dll.