

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan bentuk perkembangan yang sangat pesat di seluruh dunia. Tanpa sadar seluruh masyarakat dituntut untuk mengetahui penggunaan teknologi baik secara smartphone ataupun komputer. Revolusi dalam bidang teknologi di Indonesia saat ini dapat dikatakan sangat berkembang baik, melalui revolusi inilah pemerintah melakukan perbaikan pada kinerja pemerintahan. Tak lepas dari meningkatnya teknologi maka pemerintah berupaya melibatkan peran masyarakat dalam kemajuan suatu daerah maupun wilayah. Hal ini tentunya mendorong pemerintah untuk terus berinovasi dalam bidang teknologi dan meningkatkan pemberian hak masyarakat yaitu pelayanan publik.

Inovasi merupakan indikator penting keberhasilan suatu organisasi. Dalam konteks ini, mengukur seberapa efektif kinerja program aplikasi, evaluasi kualitas program, kebijakan atau gagasan, parameter utamanya adalah seberapa jauh aplikasi yang dibuat dapat dikategorikan sebagai inovasi birokrasi yang berjalan baik. Dalam perkembangan teknologi tentu menghubungkan pada mekanisme baru pada sistem pemerintahan yaitu e-government. E-government atau biasa disebut pemerintahan elektronik pada dasarnya merupakan proses dalam memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk menjalankan sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan, 2008). Sehubungan dengan upaya inovasi dalam e-government, pemerintah menjadi tertarik pada kontribusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dinilai potensial untuk mentransformasi pelayanan publik. Menakar keberhasilan dalam ukuran inovasi berarti menilai seberapa jauh birokrasi dapat mengembangkan program, kebijakan serta

gagasan yang cerdas, khas dan genuine dalam menyasati keterbatasan serta mengoptimalkan keunggulan yang dimiliki.

Pemerintah berdasarkan Inpres No.3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* sebagai upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi serta penerapan *good governance* dalam menunjang aktivitas pemerintahan Sebagai bukti nyata dalam mewujudkan peningkatan kualitas khususnya di pelayanan publik secara bertahap agar tercapainya pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik berbasis online menjadi titik strategis untuk mewujudkan *good governance*. Revolusi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat berdampak besar terhadap perubahan aspek-aspek kehidupan pemerintah dimana dapat menjadi jembatan menuju Good Governance. (Dwiyanto, 2014)

Selain memberikan pelayanan public melalui e-government, pemerintah juga memberikan pelayanan melalui m-government. M-government adalah penggunaan teknologi smartphone dalam administrasi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui smartphone. E-government dan m-government merupakan satu kesatuan inovasi yang dibentuk pemerintah dalam penerapan pelayanan publik, dimana m-government didasari oleh e-government. Kabupaten Bantul saat ini telah menerapkan sistem e-government dan m-government melalui aplikasi dan web untuk memberikan kemudahan bagi pengguna baik melalui aplikasi untuk melakukan pengajuan pelayanan ataupun web untuk mengetahui beberapa informasi publik.

Disdukcapil (Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Bantul berdasarkan Permendagri No.2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak dalam upaya memenuhi kebutuhan identitas anak yang dimana KIA dalam hal ini dimaksudkan

bertujuan sama dengan KTP-EL, yaitu sebagai tanda kependudukan, bedanya KTP-EL ditujukan wajib dimiliki oleh masyarakat yang berusia 17 tahun keatas, sedangkan KIA diperuntukkan bagi anak-anak dibawah umur 17 tahun. Melalui kemajuan teknologi seperti saat ini, era milenial tentunya sangat update terkait berbagai tawaran menarik seperti diskon ataupun informasi yang menguntungkan bagi kaum milenial, untuk itu Disdukcapil Kabupaten Bantul berupaya memaksimalkan kinerja mereka untuk terus menunjang angka pembuatan KIA khususnya di Kabupaten Bantul.

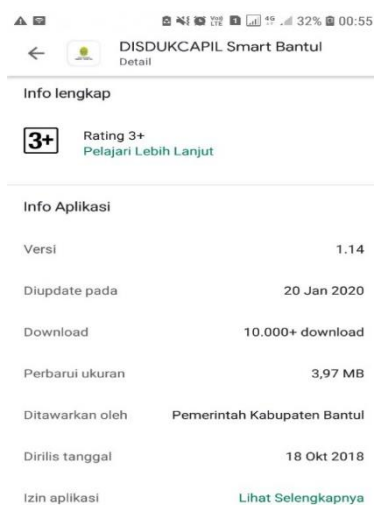
Sebagai layanan e-government, KIA termasuk ke dalam layanan G2C (Government to Citizen) melalui pendekatan WoG (Whole of Government). Menurut USIP (United States Institute of Peace) WoG adalah pendekatan yang menyorot pada isu-isu tertentu, dimana pemerintah akan bekerja sama dengan para instansi untuk menggapai permintaan masyarakat dalam menyelesaikan suatu permintaan dalam waktu yang singkat. Oleh karena itu tingkat kepuasan hasil m-government dari Disdukcapil Kabupaten Bantul melalui aplikasi Dukcapil Smart yaitu program KIA (Kartu Identitas Anak) sangat terpengaruh dengan penerimaan dari masyarakat. Untuk mengurangi resiko penerapan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam kesuksesan hasil program m-government perlu adanya penelitian terkait dengan efektivitas pelayanan dalam penerbitan KIA pada program KIA Disdukcapil Kabupaten Bantul. Faktor Pemahaman akan kriteria adopsi tersebut akan berpengaruh pada keputusan-keputusan pengelolaan yang dibutuhkan nanti. Seperti strategi sosialisasi, pemilihan teknologi dan rencana pengembangan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat KIA dalam hal ini bertujuan sebagai dokumen kependudukan, melindungi pemenuhan hak anak, sebagai akses secara umum, dan sebagainya. Program KIA yang saat ini terus dikembangkan untuk memenuhi capaian tujuan peraturan yang telah ada, tentunya

menjadi tantangan bagi para OPD berbagai daerah, demi meningkatkan angka agar semua kalangan yang bersangkutan memiliki Kartu identitas maka Disdukcapil tentunya harus memiliki cara untuk menarik perhatian baik orangtua anak ataupun anak itu sendiri.

Sebelum program Kartu Identitas Anak berdasarkan peraturan yang telah berlaku di terapkan, kepanjangan dari singkatan program KIA ini ialah Kartu Insentif Anak yang artinya memberikan hak istimewa, atau berupa keringanan dalam memenuhi kebutuhan mereka seperti diskon atau akses masuk dufan dan sebagainya. Sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Dalam Negeri No.2 Tahun 2016 maka bergantilah pengertian nama KIA menjadi Kartu Identitas Anak yang manfaat dan tujuannya juga semakin banyak. Maka dari itu, KIA yang saat ini pengajuan pembuatannya dapat diajukan melalui aplikasi Dukcapil Smart tentunya memudahkan masyarakat khususnya orangtua anak mengajukan pembuatan kartu identitas untuk anak mereka, namun sayangnya berbagai upaya yang telah dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam meningkatkan kualitas pelayanan masih dinilai kurang bagi masyarakat terkhususnya mereka yang belum tahu kegunaan ataupun manfaat KIA.

### Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Aplikasi



Berdasarkan data pada aplikasi Dukcapil Smart yang dapat dilihat di keterangan app store, antusiasme positif dari masyarakat terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengakses aplikasi Dukcapil Smart yang dapat di download pada app store. Berdasarkan hasil banyaknya yang mengakses m-government yang telah melebihi 10.000+ instalasi ini dapat diketahui melalui informasi tambahan yang tertera di Google play store dengan versi 1.14 (diperbaharui tanggal 20 Jan 2020). Walau masih banyak masyarakat yang sekedar mencoba namun hal tersebut membuktikan bahwa banyak pula masyarakat yang ingin mengetahui/ memiliki rasa penasaran dan ingin mencoba membuktikan apakah benar melalui aplikasi Dukcapil Smart segala pelayanan yang disediakan khususnya Program KIA dalam pengajuan penerbitan KIA efektif bagi masyarakat.

Berbagai upaya untuk mengoptimalkan hasil inovasi Disdukcapil Kabupaten Bantul berupa aplikasi Dukcapil Smart telah dilakukan, namun jelas saja akan selalu ada respon negative, baik berupa kritik, teguran maupun saran dari pengguna akses layanan melalui aplikasi Dukcapil Smart ini. Baik dari segi kinerja yang belum sesuai harapan pengguna aplikasi, ataupun kebijakan yang telah diterapkan. Dalam hal ini peneliti ingin mengevaluasi hasil program Disdukcapil Kabupaten Bantul yaitu penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul tahun 2019.



Berdasarkan hasil review pengguna Dukcapil Smart di Google Play Store. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan terkait pengajuan data yang harus dilakukan pada jam kerja saja melainkan tidak bisa jika bukan jam kerja, masih adanya kendala untuk login menggunakan NIK dan KK yang telah menyesuaikan kependudukan namun tak berhasil login dan masih banyak lagi keluhan lainnya dari masyarakat. Menelaah dari hasil ulasan pada aplikasi Dukcapil Smart, peneliti ingin melakukan penelitian terkait efektivitas penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul tahun 2019

## 1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang masalah yang diceritakan penulis, maka dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam proposal ini, yaitu: Bagaimana efektivitas penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Melihat dari rumusan masalah yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penulisan ini, yaitu: untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil proposal ini dibagi menjadi dua, yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi masyarakat maupun aparat pemerintah mengenai system teknologi informasi manajemen yang berbasis online terkait pelayanan publik bagi masyarakat.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi baik kritik maupun saran bagi aparat pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait efektivitas penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul tahun 2019.

### 1.5 Tinjauan Pustaka

Sebelum melakukan penyusunan data yang diperoleh, baik itu proposal, tesis, ataupun skripsi yang akan dibuat, maka peneliti telah menelaah beberapa literature yang telah di teliti sebelumnya. Adapun 10 literature yang dijadikan pedoman untuk menyusun hasil penelitian ini, yaitu:

**Tabel 1. 1 Studi Terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Pembahasan	Perbedaan
1	(Urwanti, 2018)	Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran (2018)	Pemerintah Pusat memberikan amanat kepada Pemerintah Daerah yaitu Disdukcapil Kabupaten Bantul untuk memberikan pelayanan prima terkait dokumen akta kelahiran anak ialah salah satu hak sipil setiap masyarakat indonesia. Otonomi Daerah dalam artian harus merangkul masyarakat untuk dekat dengan pemerintah.	Dalam penelitian ini membahas tentang sebaiknya daerah memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat salah satunya jika masyarakat akan mengurus adminduk yaitu akta kelahiran anak. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang pelayanan yang di berikan Disdukcapil Bantul melalui aplikasi Dukcapil Smart.
2	(Edhy Sutanta & Khabib Mustofa, 2012 )	Kebutuhan Web Service untuk sinkronisasi data antar system informasi dalam E-Gov di Pemkab Bantul Yogyakarta. (2012).	Pemkab Bantul telah mengembangkan sebanyak 28 aplikasi sistem informasi untuk mendukung kegiatan administrasi, dalam hal ini Pemkab Bantul juga mengembangkan website untuk menyediakan akses informasi bagi masyarakat melalui website <a href="http://bantulkab.go.id/">http://bantulkab.go.id/</a> yang didalamnya terdapat 33 aplikasi yang banyak di antaranya dapat di akses melalui web Pemkab. Pemanfaatan TIK terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas e-government.	Pada penelitian ini membahas website yang di terbitkan oleh Pemkab Bantul dalam penyediaan informasi melalui web sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang penyediaan informasi melalui mobile phone.
3	(Putu, Luh Virra Indah Perdanawati , dkk, 2014)	Pengaruh Unsur-unsur Kepuasan Pengguna Pada Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi di Satuan Kerja Pendidikan	Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan suatu instansi, dengan menargetkan tujuan maka dapat mencapai efektivitas suatu program. Kemajuan teknologi bermanfaat untuk meningkatkan kinerja dan	Pada penelitian ini membahas terkait pelayanan yang diberikan seefisien mungkin, efektivitas yang dihasilkan akan menimbulkan pengaruh positif dari penerima pelayanan.



		Tinggi di Provinsi Bali (2014)	menyediakan berbagai pelayanan yang dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, dan akurat hingga tercapai secara produktivitas.	
4	(Dina, 2018)	Kartu Identitas Anak Sebagai Upaya Implementasi Hak Atas Identitas Anak	Perlindungan terhadap hak-hak anak perlu menjadi pokok perhatian pemerintah dalam menertibkan Permendagri No.2 tahun 2016 tentang kartu Identitas Anak. Penting bagi Bangsa dan Negara untuk memberikan perlindungan untuk anak, karena anak ialah aset yang tidak ternilai. Salah satu pokok penting dalam perlindungan anak di Indonesia ialah upaya dalam memberikan perlindungan dan pemenuhan terhadap hak atas Identitas Anak.	Penelitian ini menjelaskan tentang pentingnya memberikan perlindungan kepada anak dengan cara memberikan KIA. sedangkan pada penelitian yang diteliti peneliti ialah melihat bagaimana efektivitas Dukcapil Kabupaten Bantul melalui aplikasi Dukcapil Smart dalam memberikan hak anak.
5	(Sri, 2015)	Kajian Tentang Pelaksanaan Pencatatan Sipil Ditinjau dari Perspektif UU No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bantul	Pencatatan Sipil merupakan suatu lembaga yang di bentuk oleh pemerintah dengan memiliki tugas pokok untuk menyusun, mencatat, menerbitkan, menyimpan, dan pemeliharaan data seperti kelahiran, perkawinan, pengesahan anak, kematian, perceraian, serta pergantian nama. Berdasarkan dengan UU NO.23 tahun 2006.	Perbedaan pada penelitian peneliti terletak pada focus pembahasan. Pada penelitian ini membahas tentang penerapan ketentuan pencatatan sipil yang diatur berdasarkan dalam UU. No.23 tahun 2006. Sedangkan penelitian peneliti membahas tentang dalam pemberian layanan secara daring berdasarkan Permendagri No.7 Tahun 2019.
6	(Arista, 2019)	Implementasi Kebijakan Program KIA di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung	Kemendagri mewajibkan Kartu Identitas Anak yang di harapkan menjadi Kartu Identitas Anak bagi anak. Sejak di keluarkan Permendagri No.2 Tahun 2016 maka KIA telah wajib dimiliki setiap anak yang berumur di bawah 17 tahun. Tujuan KIA	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian peneliti ialah penelitian ini membahas tentang implementasi kebijakan program sedangkan penelitian peneliti membahas

			untuk meningkatkan Pendataan, Perlindungan, dan Pemenuhan Hak Konstitusional warga negara.	tentang efektivitas penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart.
7	(Pradika, 2018)	Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta (Suatu Penelitian Deskriptif Interpretatif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta)	Berdasarkan Permendagri No.2 tahun 2016 yang mewajibkan penduduk di bawah 17 tahun untuk memiliki KIA. Maka Disdukcapil Kota Yogyakarta melihat dari Disdukcapil lain dalam memberikan fasilitas diskon dan berbagai kemudahan untuk pelayanan publik.	Penelitian ini membahas tentang pelaksanaan program KIA oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta yang telah sesuai dengan peraturan yang seharusnya. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang efektivitas dalam penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi Dukcapil Smart dimana saat ini di launchingnya aplikasi tersebut guna mempermudah masyarakat mengurus Adminduk.
8	(Syahrul, S., & Wardana A., 2017)	Analisis Kebijakan Pendidikan Untuk Anak Jalanan di Kota Yogyakarta	Penelitian ini membahas tentang kebijakan pendidikan untuk anak jalanan, implementasi kebijakan pendidikan untuk anak jalanan, dampak kebijakan pendidikan pada anak jalanan di Kota Yogyakarta dimana kebijakan pendidikan layanan khusus untuk mengentaskan anak dari jalanan melalui pendidikan informal dan nonformal sudah tidak relevan dengan kehidupan Kota Yogyakarta.	Perbedaan terletak pada implementasi kebijakan pendidikan untuk anak jalanan, dampak kebijakan pendidikan, kebijakan pendidikan untuk anak jalanan. Pada pembahasan studi terdahulu membahas tentang proses pengumpulan data anak jalanan. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang proses pengajuan penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart,

				dimana sebelumnya dilakukan secara manual.
9	(Putri, L.D. M & Mutiarin, D, 2018)	Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.	Inovasi kebijakan public merupakan suatu alat ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Pada tahun 2014 pemerintah menerapkan program one agency one institution untuk memicu setiap pemerintah daerah untuk membuat sebuah inovasi dalam sistem pemerintahannya. Meski inovasi sudah terdaftar dalam sistem inovasi kebijakan public (Sinovik), tapi masih ada penilaian bahwa jumlah tersebut belum efektif untuk meningkatkan pelayanan publik.	Pada penelitian ini menjelaskan terkait ingin mengetahui efektivitas inovasi pelayanan public terhadap kualitas pelayanan public yang ada di Indonesia.
10	(Afrizal, 2017)	Pelaksanaan Kebijakan Pembuatan Kartu Identitas Anak Di Kota Bandar Lampung	Pada tahun 2016 Pemerintah Provinsi Bandar Lampung menerapkan ketentuan diberlakukannya Permendagri No 2 Tahun 2016. Dengan mengerahkan seluruh OPD Disdukcapil untuk melakukan sosialisasi mengenai pembuatan KIA kepada masyarakat Kota Bandar Lampung melalui camat atau lurah setempat. Sesuai dengan Permendagri No 2 tahun 2016, fokus sasaran yang dituju ialah penduduk yang berumur di bawah 17 tahun.	Pada penelitian ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan kebijakan KIA di Kota Bandar Lampung. Sedangkan pada penelitian peneliti membahas tentang efektivitas penerbitan KIA melalui aplikasi.

Menelaah dari hasil studi terdahulu yang ada di atas, maka peneliti berpendapat bahwa penyusunan penelitian yang saat ini disusun tidak samadengan literature yang telah ada. Peneliti menelaah beberapa literature guna membandingkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa kelompok maupun individu.

## 1.6 Kerangka Dasar Teori

Dalam penelitian ini membahas 3 konsep besar terkait efektivitas penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul tahun 2019. Adapun yang dipaparkan yaitu teori Efektivitas, Pelayanan Publik dan Sistem Informasi Manajemen.

### 1.6.1 Efektivitas

Pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya, sebagai berikut:

- Efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam skala tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan hasil atas jasa yang diberikannya. Efektivitas menunjukkan skala keberhasilan suatu program yang telah berhasil tidaknya dicapai setelah ditetapkannya suatu program. Jika hasil program semakin mendekati sasaran, maka semakin tinggi pula efektivitas yang dihasilkannya. (Sondang, 2001:24).
- Efektivitas merupakan suatu skala yang memberikan penilaian seberapa jauh target yang dapat tercapai. Dimana efektivitas digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam mewujudkan suatu program yang telah diberikan target yang harus dicapainya. (Sedarmayanti, 1995:61).

Dari pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan yang dilaksanakan secara tepat, efektif dan efisien apabila suatu pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan tepat waktu sesuai dengan target yang di tentukan atau rencanakan. Dalam penelitian ini, efektivitas di artikan untuk memanfaatkan sarana dan prasarana serta sumber daya dalam skala tertentu yang telah ditetapkan untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Siagian (1978) Adapun ukuran efektivitas diantaranya sebagai berikut:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, dalam hal ini dimaksudkan adalah pencapaian tujuan melihat dari apakah proses dalam menggapai tujuan akhir yang dilakukan sudah

terarah atau tepat sasaran sesuai tujuan program KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul.

- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, dalam hal ini diartikan apa saja *step by step* yang akan dilalui untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan suatu organisasi atau instansi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, melihat dari tujuan yang akan dicapai dan strategi yang telah ditentukan maka diperlukan suatu kebijakan yang dapat diimplementasikan dengan baik dan benar.
- d. Perencanaan yang baik, dalam hal ini harus menentukan apa saja yang harus dikerjakan oleh instansi atau organisasi pemerintah di waktu yang akan datang.
- e. Penyusunan program yang tepat, dalam suatu proses sebelumnya diperlukan suatu program apa saja yang akan dituju kedepannya. Suatu perencanaan yang baikpun perlu dijabarkan dalam program pelaksanaan yang tepat. Apabila tidak dibuatkan suatu program pelaksanaan maka suatu organisasi tidak memiliki pedoman kerja untuk menggapai suatu tujuan bersama.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator yang penting dalam mengukur suatu efektivitas program diperlukannya sarana dan prasarana yang baik dan lengkap agar dapat bekerja secara produktif.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, suatu program yang dibuat apabila pelaksanaannya tidak efektif dan efisien maka suatu organisasi yang membuat program tersebut akan sulit untuk mencapai sasarannya, karena dengan adanya pelaksanaan efektif dan efisien tersebutlah dapat menjadi tolak ukur tercapainya suatu tujuan organisasi.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat menjadi pengawasan dalam berjalannya suatu program, dimana jika tidak adanya sistem pengawasan dan

pengendalian tersebut ditakutkan akan terdapatnya suatu hal yang tidak diinginkan, seperti kurangnya respon ASN dalam melayani masyarakat yang menanyakan suatu pelayanan.

Ketika melihat efektivitas diharuskan adanya suatu pengukuran antara masukan dan keluaran. Untuk menelaah efektivitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya kolaborasi kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi.

Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas menurut Strees dalam Tangkilisan (2005:141), yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Menurut Richard M Stress (1985:141) menyebutkan ada 3 (tiga) ukuran efektivitas, antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

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

2. Integrasi

Integrasi berasal dari kata "*integration*" yang artinya kesempurnaan atau keseluruhan. Integrasi dalam hal ini dimaksudkan ialah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan

konsesus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

### 3. Adaptasi

Kemampuan organisasi atau sekelompok orang untuk dapat beradaptasi/menyesuaikan diri dengan sekitarnya. Dalam hal ini bisa di maksudkan ialah penyesuaian diri dengan lingkungannya, hal ini memiliki tolak ukur pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

William N. Dunn (2003:430) menjabarkan beberapa variable-variable yang dapat dijadikan alat ukur untuk melihat efektivitas kebijakan dengan beberapa macam model, sebagai berikut:

#### a. Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi saling berkaitan. Dimana suatu program bilamana dapat dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang dikeluarkan secara optimal untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Apabila sasaran yang dicapai oleh suatu kebijakan public ternyata sangat sederhana sedangkan pengeluaran biaya untuk memproses kinerja tersebut terbilang lebih banyak dibandingkan hasil yang dicapai. Ini berarti kebijakan yang dibuat telah melakukan pemborosan dan dapat dikategorikan tidak efisien dan tidak layak untuk dilaksanakan.

#### b. Kecukupan

Kecukupan dalam hal ini diartikan tujuan yang dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Dunn berpendapat bahwa kecukupan (adequacy) bertepatan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, hasil, atau terdapatnya masalah yang dapat diselesaikan. Dari pengertian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kecukupan saling terkait dengan efektivitas dengan

memprediksikan seberapa jauh alternative yang ada dapat memuaskan kebutuhan, hasil, atau dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Dalam kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternative kebijakan dan hasil yang ingin dicapai. Adapun kriteria bertepatan dengan empat tipe masalah, yaitu:

- 1) Masalah Tipe 1: Masalah pada tipe I terkait tentang biaya tetap dan efektivitas yang berubah dari kebijakan. Jadi, dalam hal ini bertujuan memaksimalkan sebaik mungkin efektivitas pada batas yang telah ditentukan.
- 2) Masalah Tipe 2: Masalah pada tipe ini berkaitan tentang efektifnya suatu biaya yang dikeluarkan. Jadi, tujuannya ialah meminimalkan biaya.
- 3) Masalah Tipe 3: Masalah pada tipe ini membahas tentang biaya dan efektivitas yang berubah dari kebijakan yang berlaku.
- 4) Masalah Tipe 4: Masalah pada tipe ini menyangkut biaya dan juga efektivitas tetap dari kebijakan. Masalah ini terbilang rumit diselesaikan karena satu-satunya penyelesaian masalah dari kebijakan yang tersedia ialah tidak melakukan apapun.

Tipe-tipe masalah yang telah dijabarkan diatas merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk salah satu masalah yang ada diatas. Dalam artian ini, sebelum suatu kebijakan disahkan dan diterapkan maka harus adanya analisis kesesuaian metode yang dilaksanakan sesuai dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau teknis pelaksanaannya belum maksimal.



c. Perataan

Perataan dalam arti merata atau tidak membedakan antara satu dan yang lain. Dimaksud dalam hal ini adalah perataan kebijakan yang diberikan untuk menjalankan suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya dan manfaat merata. Keberhasilan dari perataan yaitu adil dan wajar.

Pelaksanaan kebijakan harus bersifat adil, diartikan semua sektor baik masyarakat maupun pembuat kebijakan sama-sama menikmati hasil kebijakan tersebut. Karena pelayanan publik merupakan satu pilar yang mempunyai beberapa program yang harus dilaksanakan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini berupa jasa publik ataupun nonjasa publik.

d. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk memberi akses bagi masyarakat dalam hal pelayanan, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta membuat program-program yang dibutuhkan masyarakat ataupun mendengarkan aspirasi masyarakat. Menurut Dunn (2003) dalam buku Pengantar Analisis Kebijakan Publik tentang *responsiveness* adalah mengukur seberapa jauh suatu program dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai organisasi tertentu. Kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila penilaian masyarakat positif, begitupun sebaliknya apabila adanya penolakan atau tanggapan negative dari masyarakat maka dapat disimpulkan kebijakan yang dilaksanakan tidak berhasil atau gagal.

Dunn (2003:437) menyebutkan kriteria responsivitas dinilai penting untuk menganalisis semua kriteria seperti (efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan) apabila banyak tanggapan yang tidak baik maka dapat dikatakan masih

gagal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang dimana seharusnya mempunyai keuntungan dari adanya suatu kebijakan.

e. Ketepatan

Ketepatan mengarah pada nilai atau harga yang sama, dimaksud dalam hal yang sama adalah tujuan dari program dan hasil dari program tersebut apakah sudah tepat sasaran atau belum. Dunn (2003) mengartikan ketepatan dapat mengganti indikator kebijakan dengan kebijakan lainnya untuk menggapai suatu keberhasilan program.

Variabel-variabel yang telah disebutkan di atas digunakan sebagai alat untuk mengukur hasil efektivitas ataupun sebagai variabel yang membantu membuat efektivitas tercapai dengan baik dan tepat sasaran. Adapun rumus efektivitas yaitu,  $\text{efektivitas} = (\text{output aktual} / \text{output target}) \geq 1$ . Maksudnya adalah jika hasil perbandingan output aktual dengan output target  $\leq 1$  maka efektivitas tidak tercapai. Sedangkan jika hasil output aktual dengan output target  $\geq 1$  maka efektivitas tercapai.

Tidak hanya variable-variabel yang dapat mengukur suatu efektivitas melainkan adapun aspek-aspek efektivitas untuk mengukur suatu program tersebut, antara lain:

a. Aspek tugas atau fungsi

Organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah melaksanakan tugas atau fungsinya dengan baik, begitupun dengan aplikasi Dukcapil Smart jika tugas dan fungsinya dapat diterapkan semaksimal mungkin maka aplikasi Dukcapil Smart telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

b. Aspek rencana atau program

Yang dimaksud rencana atau program diperlukannya suatu ide-ide atau susunan program untuk dijalankan. Jika seluruh program dilaksanakan maka dapat dikatakan efektif.

c. Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program dapat dikatakan berfungsi apabila ketentuan yang ditentukan atau peraturan yang telah ditetapkan berhasil diterapkan dengan baik. Cakupan aspek ini meliputi aturan-aturan yang berhubungan dengan pengguna aplikasi Dukcapil Smart maupun pembuat aplikasi Dukcapil Smart. Jika aturan yang ditentukan berjalan dengan baik maka aturan yang berlaku dapat dikatakan berlaku secara efektif.

d. Aspek tujuan atau kondisi ideal

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila hasil yang didapatkan sesuai dengan ketentuan program. Untuk melihat hasilnya telah dicapai atau belum maka melihat kembali dari program yang belum terlaksana. Jika ada suatu program belum terlaksana maka tujuan program tersebut belum tercapai. Berlaku pula sebaliknya, jika suatu program terlaksana dengan baik maka tujuan program dapat dicapai tepat sasaran (Muasaroh, 2010).

Berkaitan dengan pengertian efektivitas yang telah ditulis oleh peneliti, maka efektivitas yang akan dinilai dalam penelitian ini ialah bagaimana efektivitas yang telah direncanakan dan ditentukan oleh instansi dapat berjalan dengan baik atau bahkan sebaliknya, yaitu tidak sesuai harapan atau perencanaan awal program. Penulis akan menilai seberapa besar efektivitas penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui aplikasi Dukcapil Smart dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak Kabupaten Bantul Tahun 2019.

### 1.6.2 Pelayanan Publik

Pelayanan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (1982) pelayanan meliputi rangkaian jasa, proses pelayanan, atau kemudahan yang diberikan yang mencakup jual beli barang atau jasa. Kotler (2005) mendefinisikan pelayanan merupakan aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berbentuk/berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan nyata. Adapun menurut H.A.S Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses penggunaan akal pikiran, gerakan anggota badan, panca indera, dan tenaga dengan suatu alat ataupun tidak menggunakan alat bantu yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Dalam hal ini pemerintah memperoleh kesempatan untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan dengan membuat sebuah inovasi pelayanan publik. Rina Mei Mirnasari (2013) berpendapat bahwa inovasi di dalam pelayanan public dapat diartikan sebagai usaha dalam mendapatkan sesuatu, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, ataupun alat bantu dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat diartikan sebagai suatu program yang berisi suatu hal yang baru, baik berupa konsep dan cara produksi, pengembangan, dan implementasi.

Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan

masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”. Sedangkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada hakikatnya, penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

- Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan.
- Mendapat pelayanan yang wajar.
- Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
- Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan

Hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani secepatnya, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008).

Menurut Zeithaml (1990) dalam Hardiansyah (2011:41) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi Tangible (Berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - d. Kemudahan proses dan akses layanan
  - e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi Reliability (Kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi Responsiveness (Respon/Ketanggapan), terdiri atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - d. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Untuk dimensi Assurance (Jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi Emphaty (Empati), terdiri atas indikator: a.
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedabedakan)
  - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Bab 5, Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

- Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Tidak hanya dalam standar pelayanan yang harus diberlakukan pada ASN institute melainkan mereka juga mentransparansikan proses pelayanan yang diberikan. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:13) proses pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga bagian, yaitu:

1) Core service

Pelayanan diberikan kepada masyarakat sebagai objek, hal ini sering disebut core service. Dimana pelayanan menawarkan proses pelayanan lain yang lebih efektif bagi masyarakat

2) Facilitating service



Fasicilitatin service adalah tambahan fasilitas untuk masyarakat seperti dalam sebuah inovasi aplikasi perlu di upgrade untuk menambah manfaat yang ada pada sistem aplikasi tersebut.

### 3) Supporting service

Supporting service merupakan tambahan pelayanan untuk meningkatkan nilai pelayanan seperti dicantumkannya nomor yang dapat di hubungi jika terdapat suatu masalah atau hambatan pada sebuah aplikasi.

## Asas Pelayanan

Ketika ingin memberikan jasa yang memuaskan untuk pengguna aplikasi maka diperlukan asas-asas pelayanan (Ratminto dan Winarsih 2015:19).

### 1) Transparansi

Trasnparan yang artinya terlihat, terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan.

### 2) Akuntabilitas

Akuntabilitas membahas terkait dasar hukum suatu pelayanan, maka dalam pelayanan diperlukannya akuntabilitas guna dapat mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang terkait.

### 3) Kondisional

Tepat atau sesuai dengan kemampuan pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan dengan tetap menjunjung prinsip efesiensi dan efektifitas.

### 4) Partisipatif

Diperlukan partisipasi semua pihak yang berperan dalam peningkatan pelayanan publik didasari dengan mendengarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5) Kesamaan Hak

Tidak adanya tidak diskriminatif baik agama, ras, suku, gender ataupun status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Hak dan kewajiban pemberi pelayanan dan penerima pelayanan harus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan masing-masing pihak.

### 1.6.3 Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen atau biasa disebut SIM merupakan sistem yang menyimpan, membuat, mengelola ataupun mengedit sebuah informasi. Sistem informasi manajemen juga seringkali dijadikan wadah pengimporan informasi untuk masyarakat dari pemerintah. Pemerintah menggunakan SIM untuk mempermudah pengaksesan informasi data yang dibutuhkan masyarakat. Sistem informasi manajemen dibedakan dengan [sistem informasi](#) biasa karena SIM digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional organisasi.

Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi yang bertalian dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilann keputusan manusia, misalnya system pendukung informasi eksekutif. Sistem informasi manajemen memiliki banyak manfaat baik bagi pihak manajemen maupun untuk organisasi keseluruhan. Adapun manfaat Sistem Informasi Manajemen seperti:

- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas data secara akurat dan *realtime*.
- Memudahkan pihak manajemen untuk melakukan perencanaan, pengawasan, pengarahan, dan pendelegasian kerja kepada semua departemen yang memiliki hubungan atau koordinasi.

- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia, karena unit sistem kerja yang terkoordinasi dan sistematis.
- Meningkatkan produktivitas dan penghematan biaya dalam organisasi.

Ada tiga pilar utama yang menentukan kualitas informasi menurut Wahyudi (1997) yakni akurasi, ketepatan waktu dan relevansi, lebih lanjut diungkapkan secara lengkap tentang syarat-syarat informasi yang baik yaitu:

- Ketersediaan (availability) Sudah barang tentu syarat yang mendasar adalah tersedianya informasi itu sendiri, informasi harus dapat diperoleh bagi orang yang hendak memanfaatkannya.
- Mudah dipahami (comprehensibility) Informasi harus mudah dipahami oleh pembuat keputusan, baik informasi tersebut diperuntukkan dalam pembuatan keputusan yang sifatnya rutin maupun strategis. Informasi yang rumit dan berbelit-belit hanya akan membuat kurang efektifnya keputusan manajemen
- Relevansi Informasi yang diperlukan adalah yang benar-benar relevan dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.
- Bermanfaat Informasi harus tersaji kedalam bentuk-bentuk yang memungkinkan pemanfaatannya oleh organisasi yang bersangkutan.
- Tepat waktu Informasi harus tersedia tepat pada waktunya, syarat ini utamanya sangat penting pada saat organisasi membutuhkan informasi ketika manajer hendak membuat keputusan yang krusial.
- Keandalan Informasi harus diperoleh dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya. Pengolah data atau pemberi informasi harus

dapat menjamin tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disajikan.

- Akurat Syarat ini mengharuskan informasi harus bersih dari kesalahan dan kekeliruan. Ini berarti juga bahwa informasi harus jelas dan secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
- Konsisten Informasi tidak boleh mengandung kontradiksi di dalam penyajiannya, karena konsistensi merupakan syarat penting bagi dasar pengambilan keputusan.

Tampak bahwa ada berbagai macam syarat yang harus dipenuhi bagi informasi untuk kepentingan manajemen. Pengolah data atau penyedia informasi harus mempertimbangkan segi waktu penyajian isi, format maupun segi-segi lain dari informasi tersebut. Ini dapat dipahami karena dalam organisasi modern, kualitas informasi yang dipergunakan dalam manajemen itulah yang akan menentukan efisiensi dan efektifitas organisasi yang bersangkutan.

Dalam mengimplementasikan program yang termasuk dalam kategori SIM yang mengarah ke model pemerintahan E-government, maka SIM sangat berkaitan dengan e-government, dimana E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti Government To Citizen (G2C), Government To Business (G2B), Government To Government (G2G), dan internal Efficiency & Effectiveness (IEE). E-government mempunyai arti bahwa seluruh proses yang dikerjakan pemerintah dalam pengambilan berbagai kebijakan dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi yang intensif.

Mustopadijaya (2003) mengemukakan elektronik administration (e-adm) merupakan substitusi ungkapan elektronik government (e-gov) yang diberikan untuk suatu pemerintahan yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa atau untuk memberikan kepuasan maksimal.

World Bank (WB, 2000) memandang e-government merupakan adopsi dari perkembangan dan pemanfaatan teknologi perbankan sedunia. Pengembangan e-government, dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas manajemen pemerintahan dengan menggunakan internet dan teknologi digital lainnya. Selanjutnya Indrajit (2005), mengemukakan e-government adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan objektif bersama (shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju good government (World Bank, 2001).

E-government diperuntukkan ke dalam: (a) pemerintah yang menggunakan teknologi, khususnya aplikasi internet berbasis web untuk meningkatkan akses dan delivery/layanan pemerintah kepada masyarakat kepada masyarakat, partner bisnis, pegawai, dan pemerintah lainnya; (b) suatu proses reformasi di dalam cara pemerintah bekerja, berbagai informasi dan memberikan layanan kepada internal dan eksternal klien bagi keuntungan baik pemerintah, masyarakat maupun pelaku bisnis; dan (c) pemanfaatan teknologi informasi seperti wide area network (WAN), internet, world wide web, komputer oleh instansi pemerintah untuk menjangkau masyarakat, bisnis

dan cabang-cabang pemerintah lainnya untuk: memperbaiki layanan kepada masyarakat, memperbaiki layanan kepada dunia bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses kepada pengetahuan dan informasi, dan membuat pemerintah bekerja lebih efisien dan efektif.

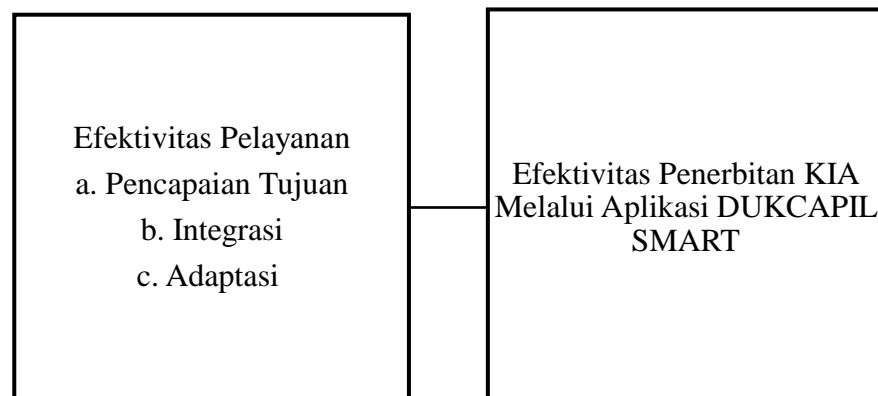
Dari rumusan pengertian tersebut di atas jelas bahwa e-adm (e-gov) merupakan pemanfaatan dan pendayagunaan teknologi komunikasi dan informasi dalam rangka mencapai tujuan antara lain:

1. Meningkatkan efesiensi pemerintahan;
2. Memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik;
3. Memberikan akses informasi kepada publik secara luas; dan Menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan transparansi kepada masyarakat.

#### 1.7 Alur Pikir Penelitian

Alur pikir penelitian digunakan untuk menentukan arah atau tujuan dari pembuatan penelitian ini yang digambarkan oleh peneliti. Adapaun alur pikir penelitian ini sebagai berikut:

**Bagan 1. 1 Alur Pikir Penelitian**



## 1.8 Definisi Konseptual dan Operasional

### 1.8.1 Definisi Konseptual

Konsep merupakan suatu istilah untuk menjelaskan secara singkat, jelas, dan tegas tentang suatu keadaan yang akan diteliti serta membahas tentang suatu objek yang ingin diketahui.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang efektivitas penerbitan KIA (Kartu Identitas Anak) melalui aplikasi Dukcapil Smart Kabupaten Bantul Tahun 2019, dimana setiap kebijakan yang dibuat pemerintah tentunya membutuhkan partisipasi masyarakat untuk membantu melancarkan kebijakan yang telah ditetapkan. Adapun konsep yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Efektivitas adalah seberapa baik instansi pembuat kebijakan melaksanakan programnya sesuai dengan target yang telah ditentukan. Artinya, melihat dari segi apapun baik dalam waktu, biaya, maupun mutu perencanaan yang di buat tepat sasaran sesuai waktu yang ditetapkan, jika hal tersebut tepat sasaran maka dapat dikatakan efektif.

### 1.8.2 Definisi Operasional

**Tabel 1. 2 Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Parameter</b>
Efektivitas Pelayanan	Pencapaian Tujuan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kesesuaian penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart apakah sesuai dengan Permendagri No.7 Tahun 2019.</li><li>- Input dan Output dari penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart.</li></ul>
	Integrasi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proses dalam penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart berdasarkan dengan ketepatan dari suatu prosedur.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi terhadap masyarakat terkait penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart.</li> </ul>
	Adaptasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya suatu inovasi atau terobosan oleh pihak Disdukcapil Bantul dalam menciptakan pelayanan yang baik dan benar.</li> <li>- Penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart dapat di akses oleh masyarakat.</li> </ul>

## 1.9 Metode Penelitian

### 1.9.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti akan menggambarkan atau menceritakan fakta-fakta apa saja yang akan ditemui oleh peneliti di lapangan. Nawawi dan Martini (1996:73) mengemukakan penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang melukiskan objek penelitian berdasarkan fakta yang tampak atau yang nyata. Sedangkan menurut Mukhtar (2013:28) penelitian dekskriptif kualitatif berusaha menunjukkan keadaan yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh para ahli terkait penelitian deskriptif kualitatif maka peneliti menyimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan mengamati keadaan sekitar berdasarakan fakta yang ada.

### 1.9.2 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. (Lexy Moleong, 2005:157) Sumber data yang paling penting dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya merupakan data pelengkap seperti literature dan dokumen lain. Adapun untuk mempermudah



pengelompokan data, maka peneliti membuat tabel untuk menyajikan bacaan lebih mudah dipahami pembaca seperti pada tabel berikut:

a. Data Primer

Data primer ialah data yang di dalamnya berisi informasi yang dimana data ini diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti terkait variabel untuk mendapatkan data yang lebih akurat / lebih spesifik. Peneliti mencari dan melakukan pengamatan untuk menemukan data kepada informan baik wawancara maupun survey di lapangan secara langsung (Lexy Moleong, 2005:157).

**Tabel 1. 3 Data Primer**

<b>Indikator Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
<b>Pencapaian Tujuan</b>	Disdukcapil Kabupaten Bantul	Wawancara
<b>Integarasi</b>	Disdukcapil Kabupaten Bantul dan masyarakat pengguna aplikasi Dukcapil Smart	Wawancara
<b>Adaptasi</b>	Masyarakat pengguna aplikasi Dukcapil Smart	Wawancara

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersifat telah ada, sumber data sekunder berupa catatan, jurnal, dokumentasi instansi, publikasi pemerintah, ataupun analisis industry yang di sebarakan di media, internet, ataupun web.

**Tabel 1. 4 Data Sekunder**

<b>Nama Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
<b>Laporan Keseluruhan Pengajuan Penerbitan KIA Melalui Aplikasi Dukcapil Smart Tahun 2019</b>	Dokumentasi
<b>Dasar Hukum Aplikasi Dukcapil Smart</b>	Dokumentasi

<b>Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul</b>	Dokumentasi
<b>Jumlah anak usia &lt; 17 tahun di Kabupaten Bantul</b>	Dokumentasi
<b>Jumlah anak yang telah memiliki KIA di Kabupaten Bantul</b>	Dokumentasi

### 1.9.3 Unit Analisis

Pada penelitian ini peneliti membahas tentang efektivitas penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart Tahun 2019, maka unit analisis dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk menentukan narasumber berdasarkan kriteria penelitian. Kriteria penelitian yang dimaksud dalam hal ini ialah masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Bantul dan telah mengajukan penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart.

### 1.9.4 Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti memilih lokasi ini karena belum banyak peneliti sebelumnya yang membahas tentang program KIA (Kartu Identitas Anak) terkait penerbitan Kartu Identitas Anak melalui aplikasi Dukcapil Smart di Kabupaten Bantul.

### 1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan pokok penting yang memiliki nilai strategis dalam penelitian, hal ini diungkapkan agar penelitian mendapatkan data yang valid dan jelas (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti ada 3, yaitu:

#### a) Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik dalam pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk melakukan tanya jawab antar peneliti dan narasumber guna untuk menemukan jawaban atas permasalahan yang akan ditelaah oleh peneliti. Wawancara dilakukan dengan terjun langsung ke lokasi penelitian yang telah di

tentukan. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara guna untuk mengetahui pendapat masyarakat terkait penerbitan KIA melalui aplikasi Dukcapil Smart.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara meneliti catatan-catatan penting yang berhubungan dengan objek penelitian. Dokumentasi bisa berupa catatan, memo, bulletin, majalah, pengumuman, ataupun pernyataan dari narasumber.

c) Observasi

Observasi langsung adalah cara untuk mengumpulkan data dengan terjun langsung ke lapangan. Observasi digunakan untuk mengetahui proses atau sistematis kinerja suatu kelompok atau individu dengan cara mencatat hal-hal yang penting.

#### 1.9.6 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2011:244) mengemukakan bahwa analisis data ialah sebuah proses untuk mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara, tinjauan langsung, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga penelitian akan mudah dipahami, kemudian hasil penelitian akan dijadikan bahan informasi untuk menginformasikan kepada oranglain atau pembaca.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dimana dalam analisisnya nanti berdasarkan kemampuan dan hasil telaah peneliti dalam menghubungkan fakta lapangan, informasi yang didapatkan dan data yang ada. Metode penelitian kualitatif digunakan sebagai prosedur dalam penelitian ini yang menghasilkan data deskriptif, yaitu menggambarkan fakta yang ditemukan di lapangan baik berupa tulisan ataupun lisan yang didapatkan dari berbagai sumber yang ditemui.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu dalam metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel.

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan analisa kualitatif, dimana data yang didapatkan diklarifikasikan dan digambarkan dengan kalimat yang mudah dipahami. Kemudian akan dianalisa berdasarkan objek yang diteliti dan akan ditafsirkan dengan data atau dasar teori yang sudah ada sehingga mampu dinilai hasilnya secara menyeluruh. Semua data diperoleh dari wawancara, naskah, dokumentasi, dokumen resmi yang bersifat pribadi, dan dokumen lain yang mendukung keabsahan dalam memperoleh data penelitian.

Data-data yang telah ditemukan di lapangan kemudian dibagi menjadi tiga teknik seperti yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2011:337), yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### 3. Verifikasi

Verifikasi dalam penelitian ini dimaksudkan ialah penarikan kesimpulan dimana penarikan kesimpulan merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan ialah hasil analisis atau intisari dari data yang telah didapatkan kemudian disajikan dengan bentuk pernyataan singkat dan padat akan tetapi maksud yang dijelaskan dapat dipahami pembaca.