

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pelayanan sektor publik berbasis elektronik, salah satunya ialah layanan Sakura (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan) merupakan salah satu layanan dalam bentuk SPBE yang di cetuskan oleh DISDUKCAPIL kabupaten Klaten sebagai Langkah awal dari *upgrade* layanan untuk melakukan efektivitas waktu agar masyarakat tidak perlu repot-repot datang ke dinas hanya untuk mengurus surat-surat yang sebenarnya bisa di usur secara *online* melalui layanan tersebut, Layanan SAKURA merupakan bentuk *upgrade* dari layanan yang sebelumnya bernama SIPON KEDUTEN. Layanan tersebut sebenarnya serupa dengan layanan SAKURA karena merupakan bentuk dasar sebelum Bernama SAKURA, dengan jenis layanan yang mirip SIPON KEDUTEN merupakan aplikasi yang di rilis pada maret 2020 sebagai langkah dalam penyebaran covid 19, layanan yang akhirnya di non-aktifkan pada maret 2022 dan kemudian di upgrade menjadi layanan SAKURA pada 18 mei 2022.

Pelayanan publik sendiri menurut Kemenhumkan (2009) “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. “ pelayanan publik menjadi salah satu tumpuan bagi masyarakat indonesia dalam menjalankan kegiatan mereka sehari-hari mereka, pelayanan ini memiliki berbagai macam jenis mulai dari transportasi hingga kepengurusan dokumen kependudukan. Tanpa layanan publik yang di sediakan negara akan menjadi dampak yang sangat signifikan bagi warga negara, karena

dengan ketiadaan layanan publik yang di sediakan pemerintah maka warga negara pun kehilangan salah satu pijakan penting untuk mengambil langkah kedepan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan hukum dll.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menurut Peraturan Presiden (2018) “ Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE ” . Sesuai dengan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta berkualitas dan terpercaya. Maka dari itu, diperlukan beberapa faktor agar tujuan SPBE dapat terwujud.

*Pertama*, ketersediaan sistem yang terpadu. Berbicara mengenai teknologi dan pelayanan publik, pemerintah tentu saja harus menyediakan perangkat yang memadai dan terpadu, serta terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah sampai dengan tingkat pemerintah pusat.

*Kedua*, menempatkan Sumber Daya Manusia yang berintegritas dan sesuai di bidangnya, serta harus dipikirkan kesesuaian jumlah kebutuhan SDM-nya agar tujuan SPBE dapat tepat sasaran dan tepat guna.

*Ketiga*, harus dilakukan secara berkesinambungan. Penggunaan teknologi dalam pemberian pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten. Jangan sampai hanya dijadikan "*trend*" saja, setelah itu diabaikan. Ombudsman (2020)

Selama masa covid 19 atau sekarang yang biasa disebut sebagai era *new normal* tepatnya di kantor DISDUKCAPIL kabupaten Klaten menurut Syauqi (2022) terdapat lima orang

pegawai yang terkena covid 19. Sehingga kantor DISDUKCAPIL kabupaten Klaten harus di evaluasi untuk mencegah menyebarnya virus tersebut, atas kejadian tersebut kantor pun harus tutup selama dua hari akibat ditemukannya pegawai yang positif tersebut dan untuk pelayanan pun harus secara online melewati layanan yang sudah ada. Sebelumnya DISDUKCAPIL kabupaten Klaten memiliki layanan serupa yang bernama sipon keduten yang kemudian di *upgrade* menjadi layanan SAKURA pada 18 Mei 2022 sebagai Langkah untuk mendukung program pemerintah dalam program SPBE (Sektor Pelayanan Berbasis Elektronik). Layanan ini mencakup beberapa pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL, Langkah ini di ambil sebagai peningkatan mutu layanan di era *new normal* sekarang yang secara otomatis kita tidak perlu datang ke kantor dalam Syofyan (2022). Layanan SAKURA, selain sebagai inovasi dalam kepengurusan dokumen kependudukan agar lebih mudah juga sebagai layanan yang mendukung program pemerintah agar tetap di rumah dan menghindari kontak fisik. Layanan SAKURA ini sendiri dapat di akses dari rumah menggunakan layanan *browser* dengan sinyal internet yang memadai. Maka kepengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat di karena dapat kita lakukan sendiri di rumah dengan panduan yang sudah tertera, serta terdapat layanan *call center* yang terdapat di bagian bawah *home page* layanan SAKURA. Pandemi covid 19, merupakan awal mula dari perubahan yang kita lihat sekarang dalam pemerintahan yang kita kenal sebagai digitalisasi.

Sebelum itu kita harus mengetahui bahwasanya pandemi menurut Ekonomi (2020) pandemi merupakan “ Istilah pandemi menurut KBBI dimaknai sebagai wabah yang berjangkit serempak di mana-mana meliputi daerah geografi yang luas. Dalam pengertian yang paling klasik, ketika sebuah epidemi menyebar ke beberapa negara atau wilayah dunia

“. Secara tidak langsung hal itulah yang memicu kita masyarakat Indonesia untuk menciptakan sebuah inovasi atas kendala yang baru kita alami tersebut dan salah satunya adalah SAKURA.

Kepengurusan dokumen kependudukan, merupakan suatu keharusan jika seseorang sudah mencapai tahap usia ataupun suatu kepentingan yang bersangkutan dengan data diri seseorang. Penduduk sendiri menurut INDONESIA (2013) “ Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. “, Kepengurusan tersebut harus di urus di dinas terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, entah untuk melakukan pembaruan data atau untuk pembuatan dokumen baru seperti KTP atau Kartu Keluarga dan kepengurusan tersebut haruslah dilakukan oleh pihak bersangkutan sendiri atau dengan surat kuasa yang di berikan pada seseorang sebagai perwalian hak kepengurusan. Pasca terjadinya pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia, akhirnya pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa mengurangi kontak fisik antar masyarakat dan jaga jarak sebagai upaya untuk mencegah persebaran covid yang tengah parah di masing-masing daerah di Indonesia. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten mengeluarkan sebuah layanan berbasis online untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat kabupaten Klaten. Yaitu sekarang dapat kita kenal dengan nama layanan SAKURA, layanan Sakura ini merupakan sebuah inovasi menghadapi gempuran pandemi covid 19 yang makin mengganas. Sebagai salah satu permulaan bagi

DISDUKCAPIL kabupaten Klaten dalam menanggapi Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan sebagai batu loncatan dalam mengembangkan layanan elektronik.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat di ambil rumusan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu :

- 1. Bagaimana Efektivitas Layanan SAKURA untuk Pelayanan Prima dalam Kepengurusan Dokumen Kependudukan**
- 2. Faktor apa saja yang dapat menjadi pendukung ataupun penghambat layanan Sakura ?**

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, tujuan dari penelitian ini ialah untuk mencari tahu seberapa efektif dari layanan Sakura serta hal apa saja yang dapat menjadi faktor pendukung ataupun penghambat bagi layanan yang di Kelola oleh DISDUKCAPIL Kab. Klaten tersebut.

### **Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan dan perkembangan untuk ilmu pemerintahan, khusus nya yang berhubungan dengan pelayanan public secara elektronik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun pandangan selanjutnya untuk penelitian dengan fokus serupa.

#### **Manfaat Praktis**

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber masukan dalam meningkatkan kualitas ataupun kuantitas inovasi pelayanan publik bagi pemerintah kabupaten Klaten, serta menjadi evaluasi selama layanan SAKURA ini masih berjalan. Selain itu diharapkan dapat menjadi contoh untuk pemerintah daerah lain untuk meningkatkan pelayanan publik.

## 2. Bagi Masyarakat

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi masyarakat mengenai inovasi pelayanan public yang dibuat oleh pemerintah kabupaten Klaten dan memicu antusiasme masyarakat kabupaten Klaten agar memanfaatkan inovasi yang telah ada.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk menambah wawasan mengenai efektivitas pelayanan publik serta memenuhi penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ilmu pemerintahan di program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **Tinjauan Pustaka**

Pemaparan penelitian terdahulu yang serupa dimaksudkan agar penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti merupakan penelitian yang asli dan terhindar dari unsur plagiarism. Berikut merupakan 10 penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian yang akan dilakukan :

### **Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka**

No	Nama Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nabila Dwi Ananda Kahar (2021)	pelayanan perizinan berbasis aplikasi e-lebbami pada kantor pelayanan perizinan administrasi kota makassar	Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh penulis dapat di ambil sebuah jawaban, bahwasanya pelayanan yang di lakukan berdasar pada aplikasi e-lebbami yang berbentuk sebuah aplikasi. untuk menaungi permohonan perizinan sudah cukup efektif apabila dilihat dari 6 faktor indikator standar kualitas pelayanan publik, sedangkan untuk aspek produk serta pelayanan sarana dan prasarana masih terbilang kurang efektif.
2	Gati (2022)	inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di dpm ptsp kota bandung	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh saudari gati, maka didapatkan sejumlah hasil antara lain : 1. Layanan antar dokumen kepada pemohon yang sebelumnya belum ada. 2. Minimnya penggunaan kertas, terintegrasi dan serba online yang

			<p>memenuhi syarat tipologi proses</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pelayanan yang sudah menganut SPBE</li> <li>4. Rencana yang mengacu pada pemerintahan yang lebih tinggi</li> <li>5. Aspek tugas dan tanggung jawab yang lebih jelas sehingga masyarakat lebih mudah mengurus izin dan akses informasi</li> </ol>
3	Risal Salim Ahmad Hyronimus Rowa (2022)	kualitas pelayanan publik berbasis elektronik kelurahan pada bidang administrasi kelurahan sekeloa kecamatan coblong kota bandung provinsi jawa barat	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya, E-kalurahan telah memenuhi indikator pelayanan public yang baik sesuai dengan UU yang ada. Memiliki keterbukaan dengan adanya laman website yang bisa di akses oleh masyarakat,partisipasi masyarakat yang cukup tinggi. Meskipun kualitas pelayanan belum cukup optimal namuns sudah dapat memudahkan urusan masyarakat kelurahan dan

			masyarakat sudah cukup puas tas hal tersebut.
4	Khaidarmansyah and Saifuddin (2022)	optimalisasi penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik (spbe) di provinsi lampung	Menurut penelitian tertera perlu di hilangkannya sifat <i>silo mentality</i> untuk mempermudah kemajuan pengembangan SPBE serta melakukan pelatihan ataupun seminar untuk mengembangkan kualitas SDM agar mampu mengimbangi perkembangan terkait kemajuan SPBE.
5	Ratnasari et al.(2021)	pelayanan publik berbasis elektronik melalui aplikasi “ monggo lapor” di sekretariat daerah kota magelang	Menurut penelitian yang dilakukan oleh penulis, kota magelang telah memiliki aplikasi “ monggo lapor “ sebagai jembatan aspirasi rakyat kepada pemerintah kota magelang. Namun masih diperlukanya masukan-masukan dari masyarakat agar aplikasi tersebut menjadi lebih optimal sebagai sarana penyaluran aspirasi masyarakat.
6	Prasojo, Himawan, and	konsep pengelolaan arsip digital untuk mendukung	Berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil hasil bahwasanya pengelolaan

	Soedirman (2021)	percepatan pelayanan publik dan informasi publik di universitas jenderal soedirman	arsip dengan SIKD, SIELA dan Sebagian besar yang merupakan alih media jug konsep pengelolaan arsip yang dinamis mulai dari penciptaan identifikasi hingga penyusunan daftar terstruktur yang memudahkan dalam pencarian data.
7	Antoni et al.(2021)	pengembangan infrastruktur jaringan untuk meningkatkan pelayanan publik di kota Palembang	Menurut penelitian tersebut terdapat kesimpulan bahwa, pengembangan infrastruktur perlu dilakukan untuk membantu pelayanan yang ada di kota Palembang di karenakan terbatas oleh kondisi geografis. Sehingga perlunya pengembangan untuk meratakan jaringan internet yang ada agar masyarakat di pelosok daerah mampu mengakses layanan yang di sediakan pemerintah kota Palembang.
8	Diah Purnamawati, Suyeno (2022)	efektivitas program aplikasi sistem informasi mojokerto dalam	Berdasarkan penelitian yang ada maka dapat di ambil kesimpulan bahwa, aplikasi Si-mojokerto dalam

		meningkatkan pelayanan publik (studi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Mojokerto)	fungsi nya sebagai saranan perizinan DPMPTP kota Mojokerto secara garis besar telah cukup efektif namun ada beberapa hal yang masih kurang maksimal.
9	Afriyani, Muhafidin, and Susanti (2022)	transformasi digital pelayanan perizinan berusaha (si ice mandiri) di mal pelayanan publik kabupaten sumedang	Menurut penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa, aplikasi SI ICE MANDIRI merupakan sebuah inovasi dari digitalisasi yang sudah terintegrasi secara <i>online single submission (OSS)</i> . berdasar pada konsep <i>Digital Maturity Model</i> yang terdiri dari 4 tahap maka aplikasi SI ICE MANDIRI telah mencapai tahap ke 3, dengan itu agar dapat mencapai tahap <i>complete</i> maka aplikasi tersebut harus bisa menjadi layanan kordinasi antar lembaga secara vertikal maupun horizontal dan tetap berada di bawah pengawasan pemerintah daerah.

10	Auliyaa, Hidayat, and Nababan (2021)	implementasi pelayanan publik berbasis e-government melalui ogan lopian	Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perkembangan SPBE yang berada di kabupaten purwakarta sudah ada sejak 2017 yang hingga sekarang berjalan dengan baik dan termasuk <i>smart city</i> ke-19 menggunakan call center 112. Dalam ogan lopian terbagi menjadi 2 layanan yaitu melalui aplikasi dan layanan call center 112, dalam kedua layanan pengaduan tersebut akan dilakukan cek terlebih dahulu apakah laporan itu valid atau tidak sebelum di proses lebih lanjut, layana ini juga berdampak positif bagi masyarakat serta tidak dikenakan biaya kepada pengguna atas pelaporan atau pengaduan yang mereka lakukan.
----	--------------------------------------	---	--

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, secara umum penelitian yang telah ada membahas inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dan efektivitas dari pelayanan publik di daerah-daerah di Indonesia. Namun dari penelitian tersebut belum ada penelitian

tentang efektivitas layanan Sakura di DISDUKCAPIL kabupaten Klaten juga akan lebih berfokus kepada dinas penyelenggara. Maka dari itu penelitian ini merupakan penelitian pertama serta murni atas ide peneliti.

## **Kerangka Teori**

### **Efektivitas**

Efektivitas merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berarti atau sesuatu yang dilakukan dengan baik, menurut Chung and Megginson dalam Astuti (2019) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan cara yang berbeda-beda tergantung pada orang-orang yang berpendapat, namun menurut Chung and Megginson yang disebut sebagai efektivitas adalah kemampuan atau tingkat pencapaian tujuan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan agar organisasi tetap bertahan atau *survive*.

Menurut (Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly (1973) efektivitas merupakan penilaian yang di buat atas hasil kerja individu, kelompok dan organisasi. Semakin dekat hasil mereka dengan standar yang ada maka tindakan yang mereka lakukan di nilai semakin efektif.

Menurut Steers, R. M., Ungson, G. R., & Mowday (1985) ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi tingkat efektivitas :

a) Faktor Organisasi

Faktor organisasi yang dimaksud merupakan hubungan yang sifatnya *relative*, seperti sumber daya manusia dalam organisasi yang terstruktur. Dimana struktur ini memiliki cara unik dalam memposisikan manusia dalam rangka menciptakan organisasi, struktur ini sendiri mempengaruhi pola interaksi dan tingkah laku di dalamnya sehingga manusia yang terlibat memiliki hubungan yang relatif.

b) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan berasal dari dua sisi, pertama lingkungan eksternal dan kedua lingkungan internal. Kedua lingkungan ini saling berhubungan dan berpengaruh bagi organisasi serta pembuatan juga pengambilan keputusan.

c) Faktor Kerja

Karakteristik pekerja menjadi faktor yang paling berpengaruh bagi efektivitas. Dalam suatu organisasi pasti memiliki berbagai manusia yang berbeda karakter juga tujuan, meskipun berbeda namun harus tetap disatukan untuk mencapai tujuan Bersama. Sehingga untuk memperoleh keberhasilan dalam suatu organisasi harus mendapatkan titik integritas bagi individu agar mencapai tujuan organisasi.

Ukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan 3 indikator sebagai berikut :

- a. Pencapaian tujuan, seluruh usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
- b. Integrasi, kemampuan yang dapat dilakukan untuk melakukan sosialisasi dan komunikasi.
- c. Adaptasi, kemampuan organisasi tersebut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada.

Berdasarkan Cambel (1989) menjelaskan beberapa indicator efektivitas secara umum yaitu :

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Tingkat input dan output
4. Pencapaian tujuan menyeluruh

Menurut Kosasih (2009) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sebuah efektivitas antara lain sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu keinginan seorang individu untuk melakukan apa yang sudah menjadi tugas nya terlepas dari segala aturan yang ada. Kesadaran dapat mempengaruhi tingkah laku seseorang atas pekerjaan yang sedang mereka jalankan.

2. Faktor Aturan

Aturan, merupakan segala suatu yang tertulis maupun tidak untuk memberi Batasan-batasan atas Tindakan yang sedang atau akan di lakukan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan, merupakan sebuah organisasi yang ditujukan untuk melayani masyarakat umum yang sangat kompleks. Mengorganisir suatu pelayanan baik secara fungsi maupun mekanismenya akan berperan dalam mutu serta kualitas pelayanan yang dilakukan.

4. Faktor keterampilan dan Kemampuan

Keterampilan dan kemampuan seorang individu dalam menjalankan pekerjaannya sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan, suatu organisasi pelayanan lakukan terhadap masyarakat. Keterampilan dan kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya dapat dilihat dari seberapa besar dia menguasai pekerjaan yang dia punya.

#### 5. Faktor Sarana Pelayanan

Kualitas pelayanan cukup bergantung pada sarana pelayanan yang ada, karena sarana tersebut merupakan sebuah jembatan bagi pemberi layanan pada masyarakat sebagai penikmat layanan tersebut, agar pelayanan yang diberikan dapat lebih cepat, akurat serta menjadi lebih efektif dan efisien.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Kemenhumkan (2009) pelayanan publik merupakan kegiatan maupun rangkaian untuk pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan negara sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik, Penyelenggara pelayanan sendiri merupakan instansi di bawah naungan pemerintah. Dalam penyelenggaraannya terdapat standar minimal pelayanan meliputi :

#### 1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### 2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

**SPBE**

Dalam Birokrasi (2020) SPBE merupakan singkatan dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga

diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Kemudian di dalam Peraturan Presiden (2018) sistem pelayanan berbasis elektronik memiliki beberapa prinsip pelaksanaan antara lain :

- a. efektivitas;
- b. keterpaduan
- c. kesinambungan;
- d. efisiensi;
- e. akuntabilitas;
- f. interoperabilitas; dan
- g. keamanan.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan kata terjemahan dari istilah luar yaitu *excellent service* , secara garis besar berarti pelayanan yang baik. Pelayanan menjadi baik apabila sudah sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki instansi penyelenggara, oleh karena itu pihak penyelenggara sudah seharusnya memiliki standar yang jelas untuk menjalankan pelayanan yang di ampu.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Blankson, C. and Kalafatis (1999) terdapat lima indikator dalam peningkatan pelayanan, antara lain :

1. Bukti langsung (*Tangible*)

Kemampuan suatu perusahaan/instansi dalam menunjukkan sarana dan prasarana yang dapat di andalkan sebagai bukti atas pelayanan jasa yang mereka berikan

2. Keandalan (*Reability*)

Kemampuan suatu perusahaan atau instansi untuk menepati apa yang mereka janjikan terhadap masyarakat yang mereka layani.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Suatu kebijakan dalam membantu pelayanan agar menjadi cepat dan tepat bagi penggunaan layanan.

4. Jaminan (*Assurance*) Kemampuan suatu instansi dalam menimbulkan atau memupuk rasa percaya para pengguna layanan.

5. Kepedulian/Empati (*Empathy*)

Kemampuan suatu instansi dalam memberikan perhatian tulus bagi para pengguna layanan mereka.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan layana prima tidak lepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan pada pernyataan Barata (2003), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraska. faktor-faktor sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*) dan tanggung jawab (*accountability*).

a) sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersikap menghargai.

b) Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c) Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e) Penampilan (*Apperance*)

Penampilan (*Apperance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik daja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f) Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## Definisi Konseptual

### Efektivitas

Dari beberapa teori di atas, efektivitas dapat disimpulkan sebagai pengukuran atas suatu kegiatan yang sudah ditentukan standarnya.

### Pelayanan publik

Dari teori yang ada, berdasarkan undang-undang. Pelayanan publik merupakan segala suatu upaya untuk memenuhi hajat hidup masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa.

### Pelayanan Prima

Berdasarkan teori yang ada, pelayanan prima merupakan bagaimana suatu instansi dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para pengguna layanan mereka.

## Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang ada pada variabel serta indikator pengukuran. yaitu :

**Tabel 1.2 Definisi Operasional**

No	Variabel	Indikator
1	Efektivitas Steers (Steers 1999)	Pencapaian Tujuan

		Integrasi
		Adaptasi
2	Faktor yang mempengaruhi efektivitas oleh Kosasih (2009)	Faktor Kesadaran
		Faktor Aturan
		Faktor Organisasi
		Faktor keterampilan dan Kemampuan
		Faktor Sarana Pelayanan

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini akan dilakukan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Koentjaraningrat dalam Dosensosiologi (2021) penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggunakan tiga format yaitu deskriptif, verifikasi dan grounded research. Karakteristik dalam penelitian ini mengarah ke kajian yang cermat terhadap berbagai bentuk gejala sosial dalam masyarakat, baik individu maupun kelompok. Peneliti menggunakan metode kualitatif agar dapat meneliti lebih jauh mengenai pelayanan publik berbasis elektronik di DISDUKCAPIL kabupaten Klaten dengan wawancara juga dokumentasi sebagai data pendukung.

Metode analisis deskriptif di penelitian ini digunakan untuk memaparkan suatu peristiwa yang di peroleh di lapangan untuk memecahkan permasalahan yang ada berdasarkan data yang didapatkan untuk menjelaskan variable yang diteliti. Sedangkan untuk jenis pendekatan yang peneliti pakai dalam penelitian ini ialah pendekatan studi

kasus, menurut Mulyana (2018) penelitian yang bertujuan untuk menguraikan penjelasan secara menyeluruh mengenai suatu aspek, oleh karena itu peneliti harus mendapatkan cukup data atas subjek yang di teliti.

### **Lokasi penelitian**

Lokasi yang di pilih oleh peneliti ialah DISDUKCAPIL kabupaten Klaten, peneliti memilih instansi ini di karenakan walaupun sudah ada layanan SAKURA namun masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang ke kantor DISDUKCAPIL kabupaten Klaten untuk mengurus dokumen kependudukan mereka, Selain itu layanan ini merupakan salah satu layanan yang seharusnya menjadi andalan DISDUKCAPIL Kabupaten Klaten untuk mengurangi tingkat kerumunan di area kantor DISDUKCAPIL akibat mengurus dokumen kependudukan.

### **Sumber data**

#### a) Data Primer

Menurut Sugiyono (2008) data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung oleh pengguna, sumber data primer sendiri bisa didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian dan juga observasi maupun pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh yaitu melalui wawancara terhadap narasumber yang berkaitan dengan layanan SAKURA. Data primer yang diharapkan oleh peneliti ialah, apakah layanan ini sudah berjalan sesuai dengan indikator penilaian efektivitas atau belum berdasarkan dinas terkait.

#### b) Data sekunder

Menurut Sugiyono (2008) data sekunder merupakan data yang tidak secara langsung memberikan informasi pada peneliti, misal melalui orang lain ataupun dokumen fisik juga non fisik. Data sekunder merupakan data pelengkap yang berfungsi melengkapi data primer.

### **Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data berguna untuk mencari dan mendapatkan data yang cukup akurat dan spesifik berdasar kondisi lapangan. Dalam penelitian lapangan sering jumpai Teknik *snowball sampling* , menurut apa yang tertera di dalam UMA (2022) kurang lebih ialah, sebuah Teknik pengumpulan data dengan cara memilih narasumber berdasarkan rekomendasi oleh seseorang, dimana subjek orang tersebut merupakan orang yang memiliki pengetahuan luas serta memiliki potensi besar terkait dengan apa yang sedang di teliti.

Dalam penelitian ini akan menggunakan jenis *snowball sampling* non-diskriminatif eksponensial, yaitu dengan mencari refensi hingga data-data yang di butuhkan kemudian berlanjut kepada subjek selanjutnya sesuai arahan ataupun rekomendasi atas subjek pertama. Subjek narasumber pertama ialah Kepala dinas DISDUKCAPIL kabupaten Klaten.

Berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan beberapa tahap sebagai berikut :

#### a) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan salah satu cara dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan informasi lebih jauh mengenai objek penelitian. Dalam wawancara akan ditemukan permasalahan yang harus diteliti dan

dipecahkan. Pada penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara dengan pejabat terkait atas pengadaan layanan SAKURA di DISDUKCAPIL kabupaten Klaten.

b) Observasi

Menurut Sugiyono dalam Edra (2017) observasi dalam arti sempit merupakan proses penelitian dengan cara mengamati situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui media seperti buku, internet, dokumen terdahulu dan sumber-sumber lain yang dapat mendukung penelitian, berdasarkan metode ini peneliti mengumpulkan data terkait layanan SAKURA yang di jalankan oleh DISDUKCAPIL kabupaten Klaten.

### **Teknik Analisa data**

Penelitian ini menggunakan Analisa data menurut Miles, M. B., & Huberman (2014) dengan analisa empat tahap :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dari metode yang dilakukan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum, analisisnya terutama tergantung pada keterampilan integrative dan interpretative dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka, data kaya rincian dan Panjang.

a. Kondensasi Data (*data condensation*)

Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada

catatan lapangan maupun transkrip dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

a) Pemilihan (*selecting*)

Peneliti harus efektif dalam menentukan skala yang lebih penting antar dimensi agar data yang di ambil lebih bermakna atas informasi yang telah di himpun.

b) Pengerucutan (*focusing*)

Bagian ini bertujuan untuk mencari fokus masalah berdasarkan rumusan masalah juga membatasinya berdasar rumusan masalah tersebut

c) Peringkasan (*abstracting*)

Tahap ini kurang lebih meringkas data menjadi inti yang kemudian dievaluasi untuk menjadi data yang berkualitas

d) Penyederhanaan dan transformasi (*data simplifying and transforming*)

Data yang telah selesai kemudian dibuat lebih sederhana dan dirubah melalui beberapa uraian singkat kemudian di golongan dalam pola-pola tertentu.

b. Penyajian data

Penyajian data dapat dibidang sekumpulan informasi yang telah ada dan memiliki kesempatan untuk disimpulkan juga pengambilan tindakan atas kesimpulan tersebut. Dengan mencermati adanya penyajian data peneliti dapat lebih mudah memahami informasi yang ada.

c. Penarikan kesimpulan

Setelah melalui dua tahap di atas maka akan sampai pada tahap ketiga atau terakhir, dimana kesimpulan yang di ambil atas data-data yang diperoleh peneliti

dapat menjawab pertanyaan atas masalah yang ada. Selain itu peneliti juga akan menyajikan saran maupun rekomendasi berdasarkan temuan peneliti kepada pihak tertuju.