

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia ialah negara berkembang dengan distribusi penduduk yang tidak merata. Untuk mengatasi masalah kependudukan di tingkat daerah, provinsi, maupun nasional, diperlukan data kependudukan yang relevan. Ketidakmerataan persebaran kependudukan memaksa pemerintah untuk menindaklanjuti dan mengambil kebijakan untuk mengatasinya. Data kependudukan digunakan untuk menyusun program-program yang dapat mengendalikan jumlah, pertumbuhan, dan pemerataan penduduk (Jaya et al., 2021).

Layanan publik menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi digunakan untuk mengimplementasikan reformasi birokrasi dalam menanggapi permintaan ini. Untuk menjamin bahwa layanan tersebut efektif dan terfokus, pemerintah dan penyedia layanan memiliki peran yang krusial. Penggunaan waktu dan elemen-elemen lain secara optimal dapat dicapai melalui reformasi pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berubah (Nuryani et al., 2024).

Pada dasarnya, layanan publik tidak hanya mencakup prosedur administratif tetapi juga perlakuan terhadap individu yang menerima layanan ini. Akses yang mudah dan pegawai yang profesional, sopan, dan responsif adalah ciri-ciri pelayanan yang baik. Masyarakat dapat memenuhi kebutuhannya dan merasa dihargai ketika tersedia layanan yang memadai.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan apabila kepuasan tersebut diperoleh (Susilo, Sutrischastini A, Linawati, 2024). Lebih jauh lagi, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah diukur dari pelayanan publik. Masyarakat akan percaya bahwa pemerintah benar-benar bertindak demi kepentingan terbaik mereka jika layanan diberikan secara efisien

dan efektif. Ketidakpuasan dan bahkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dapat timbul akibat pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, memberikan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diperlukan, tetapi juga merupakan investasi dalam membina hubungan baik antara masyarakat dan pemerintah.

Karena sejumlah masalah, termasuk penundaan, jarak antara rumah masyarakat dan lokasi layanan serta tantangan lainnya, layanan administratif sering kali tidak memenuhi kriteria organisasi pelayanan publik yang ideal. Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, kualitas Aparatur Negara harus terus ditingkatkan oleh pemerintah (Argawandani, Wijaya, 2024). Pelayanan publik masih belum berlangsung secara lancar, seperti yang tampak dari masih banyaknya tuntutan administratif warga yang belum terpenuhi. Salah satu penyebabnya adalah beberapa instansi tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), yang disebabkan oleh ketidakjelasan protokol dan tidak adanya tenggat waktu dalam pemberian layanan. Masyarakat pengguna layanan merasa dirugikan, terutama dari segi waktu, dan layanan menjadi kurang efektif dan efisien (Salsabilla Putri Rahmadhany & Evi Satispi, 2024).

Layanan publik dan tata kelola pemerintahan hanyalah dua dari sekian banyak aspek kehidupan yang telah bertransformasi di era digital. Masyarakat kini mengharapkan layanan berbasis teknologi, cepat, dan mudah diakses. Kemajuan ini mendorong paradigma pelayanan publik ke dalam metamorfosis yang mendalam, memajukan pelayanan ke era yang lebih unggul, efektif, dan efisien (Natika, 2024). Dukungan dari teknologi diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Kota yang modern adalah kota yang menggunakan teknologi informasi untuk memaksimalkan layanan masyarakat. Karena merupakan tugas semua lembaga pemerintah untuk memberikan layanan yang maksimal, pekerja pemerintah harus mampu dan terus mengembangkan bakat mereka untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat (Safitri L, Yulyana E, 2024).

Dalam era digital saat ini, hampir semua aktivitas dapat dilakukan dengan mudah melalui gadget pintar hanya dalam satu genggaman, mulai dari berkomunikasi secara online hingga membeli kebutuhan sehari-hari tanpa meninggalkan rumah. Dilihat dari dampaknya adalah bertambahnya jumlah orang yang enggan keluar rumah, termasuk untuk mengurus dokumen kependudukan. Padahal, kepemilikan dokumen pribadi seperti KTP, KK dan akta kelahiran sangat penting sebagai identitas diri maupun untuk keperluan lainnya. Namun, prosedur yang ribet, persyaratan yang tidak jelas, dan waktu pelayanan yang memakan hari seringkali membuat masyarakat malas untuk mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Akibatnya, masih banyak warga, khususnya generasi muda yang sudah memasuki umur 17 tahun atau lebih, belum mempunyai dokumen identitas pribadi. Menurut Sistem Informasi Penyajian Data Kependudukan (SIMPEDAK) Salah satu indikator kepemilikan e-KTP terlihat dari jumlah warga yang memiliki e-KTP Pada tahun 2019 sebanyak 112.352 wajib KTP telah memiliki e-KTP dari total 116.990 wajib KTP.

Dalam menindaklanjuti penerapan E-Government, Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat program Dukcapil go digital pada tahun 2019 yang kemudian distimulasikan kepada setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berperan dalam memberikan pelayanan dalam bidang administrasi dan kependudukan. Setelah itu terjadi pandemi covid-19 dimana pemerintah menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Indonesia yang mengakibatkan seluruh kegiatan yang berada diluar rumah sangat dibatasi tidak terkecuali kegiatan pengurusan administrasi kependudukan. Dengan adanya kebijakan PPKM semua kegiatan dilakukan dari rumah, sehingga kegiatan pelayanan publik tidak bisa berjalan dengan lancar, tidak terkecuali kegiatan pengelolaan data kependudukan yang dimana pelayanan di Dinas hanya bisa dilakukan dengan mengunjungi secara langsung ke Dinas. Pada tahun 2020 Pemberian layanan masyarakat secara daring yang diselenggarakan oleh Dukcapil Kota Blitar hadir sebagai solusi dari pelayanan publik yang tetap harus dilakukan ditengah terjadinya pandemi covid-19 dengan membuat sebuah inovasi pelayanan

bernama Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK). Oleh karena itu Dukcapil lebih gencar dalam mengenalkan aplikasi SIPAK dimana aplikasi ini bisa digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan secara online tidak harus datang ke kantor, serta aplikasi ini juga diadakan agar Dukcapil bisa tetap melayani masyarakat meskipun terjadi pandemi covid-19. Hampir di semua kabupaten dan kota, penerapan layanan administrasi kependudukan secara daring semakin optimal untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat ketika pandemi Covid-19 menyebar luas.

Aplikasi berikut dirancang sebagai solusi digital Agar masyarakat lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan. Dengan SIPAK, masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan setiap waktu dan di berbagai tempat memanfaatkan perangkat cerdas. Perkara ini tidak hanya menghemat waktu tetapi juga mengurangi hambatan dalam memenuhi persyaratan administrasi. Aplikasi SIPAK juga ditujukan untuk menjembatani kebutuhan generasi muda yang akrab dengan teknologi digital. Di era serba instan ini aplikasi SIPAK mampu memberikan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepemilikan dokumen pribadi masyarakat. Dengan pendekatan ini, Dukcapil berharap dapat mendukung transformasi fasilitas publik yang lebih modern, cepat, dan cepat menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

Sistem berbasis web yang disebut Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) digunakan untuk pelayanan administrasi berbasis daring untuk kebutuhan surat kependudukan (Khaerunnisa & Nofiyati, 2020). Tidak diperlukan tatap muka langsung dengan masyarakat pengguna layanan karena aplikasi pelayanan SIPAK tersedia secara online di www.sipak.blitarkota.go.id. Pembuatan KTP, KK, KIA, surat pindah datang, surat pindah datang, akta kelahiran dan akta kematian, serta layanan publik lainnya ditawarkan oleh Dukcapil melalui aplikasi SIPAK. Proses pengajuan pelayanan melalui aplikasi SIPAK yang pertama adalah pemohon atau masyarakat yang belum pernah mengajukan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAK diharuskan membuat akun dahulu dengan menyiapkan email dan nomor HP aktif. Selanjutnya melakukan

verifikasi email dengan mengecek email yang telah di daftarkan kemudian klik link verifikasi pada email untuk mengaktifkan *login account* SIPAK. Setelah email terverifikasi, Silakan masuk dengan akun pengguna dan kata sandi. yang telah didaftarkan. Setelah *login* ajukan layanan dokumen yang diinginkan dan upload berkas persyaratan yang di minta pastikan persyaratan sudah lengkap. Setelah itu pengajuan permohonan layanan administrasi kependudukan di cek kembali, setelah disetujui atau dikembalikan melalui SIPAK atau notifikasi email. Berkas yang telah masuk ke dalam SIPAK dan sudah memenuhi persyaratan akan segera di proses oleh petugas jika belum memenuhi persyaratan pemohon diminta untuk melengkapi berkas kembali. Kemudian dokumen administrasi kependudukan yang telah diproses akan dicetak oleh petugas atau dapat di cetak mandiri dimana saja. Setelah itu dokumen administrasi kependudukan yang telah dicetak akan dikirim melalui jasa pengiriman sesuai alamat pada kartu keluarga atau dapat diambil mandiri di Dinas.

Kelebihan dari adanya aplikasi SIPAK yakni penduduk tidak harus mengunjungi kantor Dinas jika ingin mengajukan layanan administrasi kependudukan, masyarakat cukup menggunakan handphone maupun komputer dan bisa mengajukan layanan dimanapun mereka berada. Program ini dianggap penting karena di era globalisasi ini teknologi sangat dibutuhkan untuk mempermudah aspek kehidupan, selain itu untuk saat ini masyarakat banyak yang lebih memilih sesuatu yang praktis sehingga bisa menghemat tenaga waktu maupun uang. Setiap dinas pemerintahan harus mengikuti perkembangan zaman yang ada agar tidak tertinggal dengan kemajuan teknologi sehingga bisa mendorong masyarakat untuk maju, hal tersebut selaras dengan tujuan mengapa aplikasi ini diciptakan.

Sejak diperkenalkannya aplikasi SIPAK pada tahun 2020, pengelolaan administrasi dokumen mengalami perubahan yang signifikan. Sebelumnya, masyarakat hanya dapat mengurus dokumen pada hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, dalam jam operasional kantor. Proses tersebut sering kali memakan waktu

berhari-hari karena antrian panjang dan keterbatasan waktu layanan. Namun, dengan kehadiran SIPAK, pengurusan dokumen menjadi lebih praktis dan efisien.

Peluncuran aplikasi SIPAK pada tahun 2020 membawa dampak signifikan terhadap peningkatan pengelolaan dokumen kependudukan di Dukcapil Kota Blitar. Menurut Sistem Informasi Penyajian Data Kependudukan (SIMPEDAK) Salah satu indikator keberhasilannya terlihat dari jumlah penerbitan e-KTP Pada tahun 2020 sebanyak 11.150 sedangkan sebelum adanya aplikasi SIPAK tahun 2019 penerbitan e-KTP sebanyak 4.828. Secara keseluruhan peluncuran aplikasi SIPAK terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Peningkatan jumlah warga yang mengurus dokumen menunjukkan kemudahan akses dan percepatan layanan yang diberikan oleh Dukcapil melalui inovasi digital ini.

Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mendaftar dan mengunggah persyaratan dokumen kapan saja, selama 24 jam, tanpa perlu datang langsung ke kantor atau menunggu nomor antrian. Meski pemrosesan dokumen masih dilakukan dalam jam operasional kantor, waktu penyelesaian administrasi jauh lebih singkat. Setelah dokumen selesai diproses, hasilnya langsung dikirimkan ke email pemohon, agar masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor pelayanan. Inovasi ini bukan hanya mempercepat waktu, tetapi juga memberikan kenyamanan bagi masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor selama jam kerja.

Aplikasi SIPAK berlandaskan 4 landasan hukum yakni pertama, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi ini mengatur tentang pengelolaan kependudukan, termasuk registrasi penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Kedua, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, yang menjadi dasar pelaksanaan pengelolaan kependudukan di tingkat nasional. Ketiga, regulasi dari Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 mengenai Sistem Informasi Pengelolaan Kependudukan, yang mengatur

tentang sistem informasi administrasi kependudukan yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. Keempat, Peraturan Walikota Blitar Nomor 1 Tahun 2020 terhadap Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan, yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan pengelolaan data kependudukan.

Kekurangan SDM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menjadi faktor penting yang memperburuk situasi. Kurangnya jumlah personel yang mengelola administrasi kependudukan menyebabkan terjadinya penumpukan pekerjaan, yang pada akhirnya memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat. Keluhan-keluhan tersebut dapat ditemukan di website APEMANIS (Aplikasi Pengaduan Masyarakat dan Informasi) yang dikelola oleh Dukcapil Kota Blitar. APEMANIS menjadi saluran penting bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan informasi, namun sering kali, keluhan tersebut mencerminkan kendala yang ada dalam sistem pelayanan yang lebih luas.

Dengan mempertimbangkan berbagai tantangan ini, sangat penting untuk melakukan evaluasi mendalam terkait efektivitas aplikasi SIPAK, serta memprioritaskan peningkatan jumlah dan kualitas SDM di Dukcapil agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan efektif dan optimal, sesuai dengan harapan penduduk.

Maka penulis menganalisis mengenai efektivitas pelayanan ini menggunakan indikator yang disampaikan oleh (Martani & Lubis, 1987) dalam (Firdaus, 2019) dengan fokus pembahasan terkait dengan pertama, Pendekatan sumber (*resource approach*). Kedua, dengan Pendekatan proses (*process approach*). Ketiga, Pendekatan sasaran (*goals approach*). Dengan ukuran ini apakah masyarakat dalam proses pelayanan dapat memahami terkait dengan sistem pelayanan yang dijalankan saat ini, karena masyarakat telah lama menggunakan sistem tatap muka kemudian diubah dengan sistem dalam jaringan, tentunya memerlukan adaptasi maupun pemahaman yang lebih, maka judul tersebut adalah **“Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar?
2. Bagaimana Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami tingkat efektivitas layanan yang menggunakan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas layanan berbasis Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan yang berharga sekaligus menambah pemahaman, terutama dalam mengembangkan ilmu pengetahuan terkait efektivitas layanan yang menggunakan layanan berbasis Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

2. Manfaat Praktis

a. Terhadap Penulis

Dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan kesempatan oleh penulis untuk belajar lebih banyak dan meningkatkan kemampuan penulis dalam bidang efektivitas layanan berbasis Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

b. Bagi Civitas Akademika

Mampu memberikan wawasan dan pengalaman terhadap mahasiswa yang sedang mempelajari masalah-masalah yang berkaitan dengan Efektivitas layanan berbasis Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, dapat mengambil manfaat dari pengetahuan, pengalaman yang diperoleh dari penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian ini merupakan syarat bagi mahasiswa untuk mendapatkan gelar sarjana.

c. Terhadap Masyarakat

Penduduk dapat memperoleh wawasan lebih luas tentang keadaan pelayanan kependudukan saat ini dengan menggunakan hasil penelitian ini, yang dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai efektivitas pelayanan berbasis Sistem Pengelolaan Administrasi Kependudukan di Dinas terkait.

d. Bagi Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Malang

Kajian ini dapat berfungsi sebagai sumber rujukan dan arsip data terhadap studi berikutnya dengan topik serupa, serta dapat menambah wawasan dan mendukung pengembangan tema yang relevan.

E. Definisi Konseptual

Salah satu Definisi konseptual adalah bagian dari penelitian yang mendeskripsikan karakteristik suatu permasalahan yang akan dikaji. Setiap variabel dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Menurut Ravianto dalam (Mingkid et al., 2017) Sejahtera mana orang melakukan tugas secara efisien dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan dikenal sebagai efektivitas. Oleh karena itu, suatu pekerjaan dapat dianggap efektif jika dapat direncanakan dan dilaksanakan dalam hal waktu, biaya, dan kualitas.

Kemampuan untuk memilih Sasaran yang selaras dengan tujuan yang telah ditentukan dikenal sebagai ketepatan kinerja. Dalam (Rohyati & Widianoro, 2019) hal ini menyatakan bahwa kapasitas anggota untuk membuat keputusan atau bertindak dengan cara-cara yang bermanfaat bagi kepentingan bersama adalah faktor kunci dalam seberapa baik kinerja kelompok.

Kemampuan untuk memilih tujuan dan menggunakan infrastruktur dan fasilitas yang tepat untuk mencapainya secara akurat dan cepat, dengan hasil keberhasilan atau kegagalan, dikenal sebagai efektivitas (Lestanata & Pribadi, 2016).

Efektivitas kerja Menurut (Siagian, 2005) berpendapat bahwa ketepatan ialah pemanfaatan sumber daya, uang, sarana dan prasarana sudah ditetapkan terdahulu secara sengaja memungkinkan dihasilkannya sejumlah aset atau pelayanan dengan kualitas tertentu secara tepat waktu. Efektivitas sebagai orientasi kerja dengan demikian menekankan pada empat (4) hal secara khusus:

1. Dinas yang menangani masalah kependudukan dan pencatatan sipil mempunyai akses terhadap sumber dana, daya, sarana dan prasarana yang jumlahnya telah diputuskan atau diketatkan.
2. Sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai, jumlah dan kualitas layanan yang diberikan telah ditentukan sedemiakian rupa.
3. Dalam hal yang telah ditentukan sebelumnya, ada batas waktu untuk menyelesaikan layanan.
4. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan aktivitas atau pekerjaan tertentu.

Efektivitas menurut (Martani & Lubis, 1987) dalam (Firdaus, 2019) mengatakan bahwa komponen utama dari suatu kegiatan yang membantu meraih target atau hasil yang telah direncanakan adalah keefektifan. Dalam istilah lain, jika sebuah organisasi memenuhi tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, maka lembaga tersebut dianggap efektif. Oleh karena itu, gagasan tentang efektivitas sangat penting bagi perusahaan karena hal ini menunjukkan seberapa baik kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, mengingat keragaman tujuan organisasi dan perbedaan tujuan masing-masing organisasi, mengukur kinerja bukanlah tugas yang mudah. Lebih lanjut, Martani dan Lubis, menyebutkan 3 (tiga) metode utama dalam perhitungan efektifitas organisasi, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*)

Sambil mengevaluasi keberhasilan organisasi dengan memeriksa inputnya. Metode ini memberikan prioritas utama pada keberhasilan organisasi ketika memilih sumber daya non-fisik dan fisik yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya.

2. Pendekatan proses (*process approach*)

Menurut metode ini, tingkat keberhasilan organisasi ditentukan oleh seberapa baik inisiatif yang ada saat ini diterapkan. Beberapa orang juga melihat sistem organisasi dalam mengimplementasikan programnya.

3. Pendekatan sasaran (*goals approach*)

Metode ini berfokus pada evaluasi seberapa baik sebuah organisasi mencapai tujuan dan hasil yang diantisipasi (*output*). Dalam strategi ini, produk aset atau pelayanan yang dihasilkan selama periode tertentu menjadi fokus utama.

2. Pelayanan Publik

Sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (UU No. 25 Tahun 2009 tentang fasilitas publik).

Mengenai layanan masyarakat menurut (Syahbani & Nuraini, 2018) ialah pemberian layanan (melayani) oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Mengingat bahwa menyediakan layanan adalah tugas mendasar pemerintah, maka pemerintah dituntut untuk melakukannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, masyarakat memiliki hak untuk menerima layanan (Futum Hubaib, 2021).

3. E-Government

Dalam bank dunia (Lestari et al., 2019) *e-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Networks* (WAN) internet, *mobile computing*, yang dapat digunakan untuk

membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah.

UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *E-Government* adalah adalah penerapan teknologi digital dalam komunikasi oleh instansi. (Lestari et al., 2019).

E-government dikenal sebagai penyediaan layanan dan pendistribusian informasi oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, melalui internet atau platform digital lainnya kepada masyarakat, pelaku usaha, maupun instansi pemerintah lainnya (Shafira & Kurniasiwi, 2021).

4. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK)

Alat yang berbasis aplikasi web ini digunakan untuk menerapkan prosedur pelayanan administrasi pengiriman surat. KTP, KK, KIA, surat pindah datang dan pindah keluar, akta kelahiran dan kematian dan pencatatan untl lahir mati merupakan beberapa fasilitas publik yang ditawarkan oleh Dukcapil (Khaerunnisa & Nofiyati, 2020).

F. Definisi Operasional

1. Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut (Martani & Lubis, 1987) dalam (Firdaus, 2019) ada 3 pendekatan:
 - 1) Pendekatan Sumber (*resource approach*) pengukuran ini mengevaluasi keefektifan organisasi dengan memeriksa input yang digunakan. terdiri dari komponen-komponen berikut:

1. Sumber daya manusia (pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)
 2. Alat, Sarana dan prasarana sebagai peralatan yang penunjang seperti komputer, jaringan internet, database aplikasi SIPAK itu sendiri
- 2) Pendekatan proses (*process approach*) secara khusus, bagaimana dan sejauh mana aplikasi SIPAK berjalan. Di antara sekian banyak indikatornya adalah:
1. Mekanisme pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK)
 2. Penyelesaian waktu pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)
 3. Biaya yang dibebankan kepada pengguna aplikasi
- 3) Pendekatan sasaran atau tujuan (*goals approach*) ini mengukur seberapa baik perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yang meliputi:
1. Kepuasan masyarakat terhadap penggunaan pelayanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK)
 2. Jumlah pengguna yang sudah memakai aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK)
2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang penelitian dan memahami maknanya yang sebenarnya, sangat penting untuk terlebih dahulu mengidentifikasi jenis penelitian yang sedang dilakukan. Hal ini akan mempermudah tahap selanjutnya dalam proses analisis data. Para peneliti menerapkan metode kualitatif deskriptif, yang menginterpretasikan informasi berdasarkan kesimpulan investigasi dan kemudian menulis deskripsi berdasarkan temuan-temuan tersebut.

2. Sumber Data

Sumber data dianggap sebagai segala sesuatu yang dapat menyajikan informasi mengenai data. Data dapat diklasifikasikan sebagai data primer atau sekunder.

a. Data Primer

Data yang secara khusus dihasilkan oleh peneliti untuk mengatasi masalah yang mereka tangani dikenal sebagai data primer. Data ini diperoleh secara langsung dari sumber utama atau lokasi penelitian oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan perekaman.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan bukan untuk menyelesaikan permasalahan saat ini. Informasi ini dapat diakses dengan mudah. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan mencakup jurnal, artikel, literatur, dan situs web yang relevan, serta dokumen dan data lain yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menjadi langkah paling krusial dalam prosedur penelitian yang sistematis dan terstruktur, karena tujuan utama penelitian adalah mengumpulkan data yang diperlukan. Langkah pertama dalam mengumpulkan informasi yang membantu peneliti

menyelidiki dan menyelesaikan masalah adalah berbagai metode diterapkan dalam penelitian untuk menghimpun data, termasuk pemanfaatan instrumen pengumpulan data :

a. Observasi

Komponen utama dari penelitian kualitatif adalah observasi, sebuah metode pengumpulan data di melakukan riset secara langsung di lokasi, peneliti berada di tempat penelitian untuk memastikan, memahami, dan mendapatkan gambaran yang benar tentang solusi dari masalah penelitian ini yang akan diketahui oleh topik penelitian secara langsung. Berdasarkan definisi tersebut, Peneliti terlibat langsung dalam aktivitas sehari-hari melalui metode observasi partisipatif yang digunakan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengumpulkan sumber data yang diperlukan. Selain itu, peneliti ikut serta dalam pekerjaan untuk mendapatkan pengalaman langsung, yang membuat data yang dikumpulkan dari tempat penelitian menjadi lebih komprehensif karena mengikuti kegiatan setiap hari dalam waktu yang telah ditentukan.

b. Wawancara

pengumpulan data Secara fisik, dua orang atau lebih berinteraksi secara langsung secara fisik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Dalam hal ini, penulis secara langsung bertatap muka dengan subjek yang menjadi narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi krusial mengenai penjelasan yang menyeluruh tentang solusi dari permasalahan penelitian sehingga makna yang diperoleh dari sebuah topik yang diangkat-khususnya Efektivitas Pelayanan Berbasis aplikasi SIPAK dapat dideskripsikan kembali. Adapun subjek yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar
- b. Kepada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- c. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- d. Kepala Bidang Pengelolaan dan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- e. Staff IT aplikasi SIPAK
- f. Staff Pengelolaan Data Pelayanan
- g. Masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPAK.

c. Dokumentasi

Untuk memperoleh data melalui pencatatan dokumen, penelitian ini menggunakan dokumentasi sebagai tujuannya, melihat dokumen yang berkaitan dengan semua data yang diperlukan untuk penelitian. dokumentasi, sebagaimana kata “dokumen” pada mulanya berarti barang-barang tertulis. Dalam menggunakan pendekatan dokumentasi, peneliti melihat bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan tujuan penelitian, termasuk laporan-laporan kantor. Salah satu cara untuk melacak data masa lalu adalah melalui dokumentasi. Data historis ini dapat digunakan sebagai bukti yang akurat dalam proses penelitian karena sangat membantu dari waktu ke waktu. Foto-foto penting yang berkaitan dengan pokok bahasan disertakan dalam film dokumenter ini, bersama dengan audio dan video.

4. Subjek Penelitian

Orang yang dijadikan narasumber atau sampel dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data atau informasi mengenai topik penelitian dikenal sebagai subjek penelitian. Oleh karena itu, peneliti memilih topik penelitian, yaitu:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar
- b. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- c. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- d. Kepala Bidang Pengelolaan dan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- e. Staff IT Aplikasi SIPAK
- f. Staff engelolaan Data Pelayanan
- g. Masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPAK.

5. Lokasi Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar yang beralamatkan di Jalan Kenari No 66, Kelurahan Ploso Kerep Kecamatan Sananwetan Kota Blitar.

6. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah, memisahkan, dan mengumpulkan semua informasi yang terkumpul di lapangan dan menyajikannya kepada individu lain dalam bentuk laporan pengamatan, analisis data melalui metode deskriptif kualitatif sangat mirip dengan mencari dan Merangkum data berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi lapangan yang ditemukan di lapangan. Berikut ini adalah prosedur analisis data:

a. Reduksi data

Hal ini melibatkan proses memilih, mengkategorikan, memandu, dan menyisihkan materi yang tidak relevan serta menyusun data sehingga kesimpulan dapat dibuat pada akhirnya.

b. Penyajian data

Semua informasi yang ada di lapangan akan diolah untuk memberikan gambaran tentang penelitian yang akan diteliti, dan analisis ini akan berbentuk dokumen dari hasil observasi dan wawancara.

c. Penarikan kesimpulan

Hal ini melibatkan penggambaran secara menyeluruh tentang subjek penelitian dengan menggunakan data dan informasi yang dikumpulkan.

