



**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PEVITA (PELAYANAN
INFORMASI PERTANYAAN DAN PENGADUAN VIA WHATSAPP)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SITUBONDO**

SKRIPSI

Oleh :

HANIK ANGGRAINI SANJAYAWATI

NPM. 202014008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO**

2024



**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PEVITA (PELAYANAN
INFORMASI PERTANYAAN DAN PENGADUAN VIA WHATSAPP)
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATENSITUBONDO**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA (S1) PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO

Oleh :

HANIK ANGGRAINI SANJAYAWATI

NPM. 202014008

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH
SITUBONDO**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

NAMA : HANIK ANGGRAINI SANJAYAWATI

NPM : 202014008

PROGRAM STUDI : Administrasi Publik

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA I PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ABDURACHAMAN SALEH SITUBONDO

Situbondo, 01 Agustus 2024

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Drs. Senain M.Si

NIDN. 0708106704

Dra. Farida Hanum M.Si

NIDN. 0717046104

Mengetahui,

Kepala Program Studi Administrasi Publik

H. Muh. Hamdi Zain, S.Pd., S.Sos, M.AP.

NIDN. 0719068005

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hanik Anggraini Sanjayawati

NPM : 202014008

Alamat : Olean Tengah RT.01 RW. 02

No. Telpn (HP) : 085858858775

Menyatakan bahwa judul rancangan penelitian (proposal penelitian) yang berjudul **“Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo”** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan dimedia, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (Plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya rancangan penelitian tersebut ditemukan adanya unsur plagiat maupun autoplgiat, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sesuai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi dilingkungan perguruan tinggi.

Situbondo, 01 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Hanik Anggraini Sanjayawati

NPM. 202014008

PENGESAHAN

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA S.AP PADA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ABDURACHMAN SALEH SITUBONDO

Dipertahankan Dihadapan Panitia Penguji

Hari : Kamis
Tanggal : 01
Bulan : Agustus
Tahun : 2024

PANITIA PENGUJI

Ketua

Anggota I

Anggota II

Drs. Senain M.Si
NIDN. 0708106704

Dra. Farida Hanum M.Si
NIDN. 0717046104

Dr. Hasan Muchtar F, S.Sos, M.Si
NIDN. 0702047907

Mengesahkan,
Dekan

Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si
NIDN. 0702047907

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Hanik Anggraini Sanjayawati

NPM : 202014008

Alamat : Olean Tengah RT. 01 RW. 02 Situbondo

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, hak bebas royalti noneksekutif (Non- Ekclusive Royalty Free Right) atas karya saya yang berjudul : “ **Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo** “ beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti noneksekutif ini Universitas Abdurachman Saleh Situbondo berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data(database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Situbondo, 30 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Hanik Anggraini Sanjayawati

NPM. 202014008

PERSEMBAHAN

Dengan puji syukur Alhamdulillah kami haturkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan karya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat. Dengan rasa bangga, karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Dadang Sanjaya. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras serta mendidik, memberi motivasi, memberikan dukungan penuh, dan doa yang tidak pernah henti sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga sampai sarjana. Terima kasih atassemuanya, celotehanmu waktu itu kini menjadi kenyataan.
2. Pintu surgaku, Ibunda Solehatin. Beliau sangat berperan penting dalam proses menyelesaikan program studi penulis. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan dibangku perkuliahan, namun beliau tidak henti memberi semangat serta do'a tiada henti untuk kelancaran penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih mamah, berkat doa mamah yang luar biasa ini penulis bisa menyelesaikan program studi sampai selesai dititik ini.
3. Kedua adikku tersayang, adik yusha dan juga adik cepi. Mereka yang selalu memberi semangat walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi. Terima kasih kesayanganku.
4. Kepada partner hidup saya yang tidak kalah penting kehadirannya, Indra Rahmat Pratama yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka dan tidak henti-hentinya memberikan semangat, dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terima kasih banyak telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, berkontribusi banyak dalam penyelesaian skripsi ini. Telah menjadi rumah tempat berkeluh kesah, menjadi pendengar yang baik, menghibur, menjadi penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta

kasih sayang yang membantu membangkitkan semangat penulis. Semoga Allah mengganti berkali-kali lipat dan sukses selalu untuk kita berdua. Amiinnn.

5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberi ruang dalam menuntut ilmu, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi penulis dan temen-temen lainnya.
6. Teman terbaikku, Khoirul Bariyah. Terima kasih atas bentuk semangat dan dukungan penuh dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Meski banyak drama dalam huru-hara didalamnya, tetapi beliau tetap setia menemani dan membantu saya dalam berbagai hal apapun. Sukses terus buat kamu!.
7. Rekan-rekan mahasiswa utamanya dari program administrasi publik yang telah banyak membantu berbagi ilmu dan pengetahuan selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Hanik Anggraini Sanjayawati (Penulis). Terima kasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha sabar, menahan ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan tugas akhir ini meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini. Semangat terus ini awal dari apa kesuksesan.

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah, saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya, akhirnya skripsi berjudul “ Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo” dapat saya selesaikan dengan baik.

Dalam penyelesaian skripsi ini, saya ingin menyampaikan terimakasih untuk segala dorongan, bantuan, dan semangat, serta inspirasi kepada :

1. Dr. Muhammad Yusuf Ibrahim, S.H., M.H Rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi saya kesempatan untuk menjadi bagian dari sivitas Akademika UNARS.
2. Dr. Hasan Muchtar Fauzi, S.Sos, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan.
3. Drs. Senain, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra.Farida Hanum, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo yang telah memberi bekal dan membimbing dengan baik selama saya mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
6. Kepala Tata Usaha beserta jajarannya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, terima kasih atas pelayanan selama saya mengikuti perkuliahan.

Semoga karya kecil ini dapat bermanfaat bagi lingkungan kampus dan penulis.

MOTO

“Informasi adalah kekuatan, dan pengetahuan adalah kunci untuk meraih masa depan.”

(Tony Robbins)

ABSTRAK

Hanik Anggraini Sanjayawati, 202014008, Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Sistem informasi pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo telah menggunakan sistem informasi dengan memanfaatkan salah satu platform whatsapp sebagai media pelayanan yang diberi nama PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via WhatsApp). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi sistem informasi yang efektif dan efisien melalui program PEVITA dan juga untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Implementasi PEVITA.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif . Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo serta pengguna layanan, observasi langsung kelapangan dan analisis dokumen terkait. Data yang dapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan menggunakan beberapa indikator, diantaranya Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Implementasi PEVITA memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga bisa dikatakan implementasi sistem informasi PEVITA cukup efektif dan juga efisien. Masyarakat merasa lebih mudah dan cepat dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun ada beberapa hal yang cukup disayangkan dalam sistem Informasi PEVITA ini terkait sistem sering mengalami eror yang menghambat penyampaian informasi dan terkait dengan format pengiriman pesan yang dianggap rumit oleh masyarakat. Dengan demikian, diharapkan sistem informasi PEVITA dapat terus dikembangkan dan ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang jauh lebih baik demi kepuasan masyarakat Kabupaten Situbondo.

Kata kunci : Implementasi, Pelayanan, PEVITA

ABSTRACT

Hanik Anggraini Sanjayawati, 202014008, Implementation of the PEVITA Information System (Inquiries and Complaints Information Service Via Whatsapp) at the Situbondo Regency Population and Civil Registration Service.

The public service information system is a series of activities that include storing and managing information as well as mechanisms for conveying information from organizers to the public. The Population and Civil Registration Service of Situbondo Regency has used an information system by utilizing one of the WhatsApp platforms as a service medium called PEVITA (Inquiries and Complaints Information Service Via WhatsApp). This research aims to determine the implementation of an effective and efficient information system through the PEVITA program and also to determine the supporting and inhibiting factors for PEVITA implementation.

The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data was collected through in-depth interviews with employees of the Situbondo Regency Population and Civil Registration Service and service users, direct field observation and analysis of related documents. The data can then be analyzed qualitatively by examining all the data that has been collected which is supported by the results of interviews using several indicators, including System Quality, Information Quality, Service Quality, Usage and User Satisfaction.

The results of the research conducted show that the implementation of PEVITA has had a positive impact on improving service quality so that it can be said that the implementation of the PEVITA information system is quite effective and also efficient. People find it easier and faster to obtain information and submit complaints compared to the previous manual system. However, there are several things that are quite unfortunate in the PEVITA Information system, related to the system often experiencing errors that hinder the delivery of information and related to the message delivery format which is considered complicated by the public. Thus, it is hoped that the PEVITA information system can continue to be developed and improved to provide much better services for the satisfaction of the people of Situbondo Regency.

Keywords: *Implementation, Service, PEVITA*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PRAKATA	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Administrasi Publik	12
2.1.2 Kebijakan Publik	14
2.1.3 Pelayanan Publik	16
2.1.4 Implementasi	19
2.1.5 Sistem Informasi	22

2.1.6 E-Government	26
2.1.7 Program PEVITA	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Berfikir	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.3 Sumber Data	36
3.4 Penentuan Informan	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum DISPENDUKCAPIL	44
4.1.2 Visi dan Misi	45
4.1.3 Motto, Maklumat dan Kode Etik Pelayanan	46
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok	46
4.1.5 Struktur Organisasi	48
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Kualitas Sistem	58
4.2.2 Kualitas Informasi	62
4.2.3 Kualitas Pelayanan	66
4.2.4 Penggunaan	68
4.2.5 Kepuasan Pengguna	73
4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	76
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	82

DAFTAR PUSTAKA 84

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah pengguna program PEVITA	7
2.1 Daftar peneliti terdahulu	30
3.1 Daftar informan peneliti	37
4.1 Tabel Komposisi Pegawai	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Data Pengguna Sosial Media	4
2.1 Kerangka Berfikir.....	33
3.1 Gambar model analisis interaktif Miles dan Huberman (2018:246).....	41
4.1 Struktur organisasi DISPENDUKCAPIL	46
4.2 Gambar Timeline Pengembangan PEVITA	57
4.3 Gambar Pemberitahuan Kendala Pelayanan PEVITA	61
4.4 Gambar Kelengkapan Informasi PEVITA	65
4.5 Gambar Format Penulisan PEVITA	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara	77
Lampiran 2 Dokumentasi	79
Lampiran 3 Surat Bangkesbangpol	81
Lampiran 4 SOP PEVITA.....	82
Lampiran 5 Buku Panduan.....	85

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebijakan yang ada, demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik itu sendiri adalah segala 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat,2017).

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pula pada ayat (7), bahwa standart pelayanan menjadi tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pelayanan publik yang dilakukan aparatur perlu berkualitas dalam berbagai aspek seperti mempunyai kinerja baik melalui efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja perlu dibangun berdasarkan kemampuan dan soft skill yang dimiliki oleh semua aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri semua aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pelayanan yang optimal maka yang terjadi masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan menjadi tidak apatis terhadap pelayanan yang diperlukan pemerintah. Item kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu instansi dalam memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik kaitannya erat dengan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah sebagai contoh salah satunya adalah pembuatan dokumen administrasi kependudukan seperti kartu tanda penduduk, akta kelahiran, dan sebagainya. Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan tingkat nasional, pemerintah bertanggung jawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Sehingga ditetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standart teknologi informasi, dinamis, tidak deskriminatif, tertib dalam pencapaian standart pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pendaftaran sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.

Dalam peningkatan pelayanan publik, perlu adaya inovasi dalam pelaksanaan tujuan instansi. Pada peraturan MENPAN RB Nomor 7 Tahun 2021 pada pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik yang disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan publik, yang berupa gagasan/ide kreatif atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi sangat dibutuhkan untuk memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat mempermudah dan mempersingkat waktu dalam melakukan pelayanan tertentu.

Sasaran utama adanya inovasi yaitu melibatkan kemajuan teknologi yang ada di era 4.0 seperti sekarang ini. Inovasi kemajuan teknologi dalam pelayanan publik membawa transformasi yang signifikan dalam efisiensi, aksesibilitas dan renponsivitas. Penggunaan teknologi untuk pelayanan publik bukan hanya mempercepat proses, tetapi juga meningkatkan partisipasi masyarakat karena transparansi informasi. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik telah membawa perubahan mendalam dengan cara pemerintah berinteraksi dengan

masyarakat dan memberikan kemudahan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya dalam hal informasi terkait pelayanan pemerintah menggunakan suatu sistem informasi.

Sistem informasi pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat. Pengembangan E-Government merupakan upaya yang tepat untuk dikembangkan dengan melibatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Implementasi teknologi khususnya sistem informasi dapat membantu petugas aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dengan mencegah dan mengurangi adanya sebuah hambatan yang nantinya bisa saja terjadi sebagai contoh agar tidak terjadi miss komunikasi antara masyarakat dengan pelaksana pemerintahan.

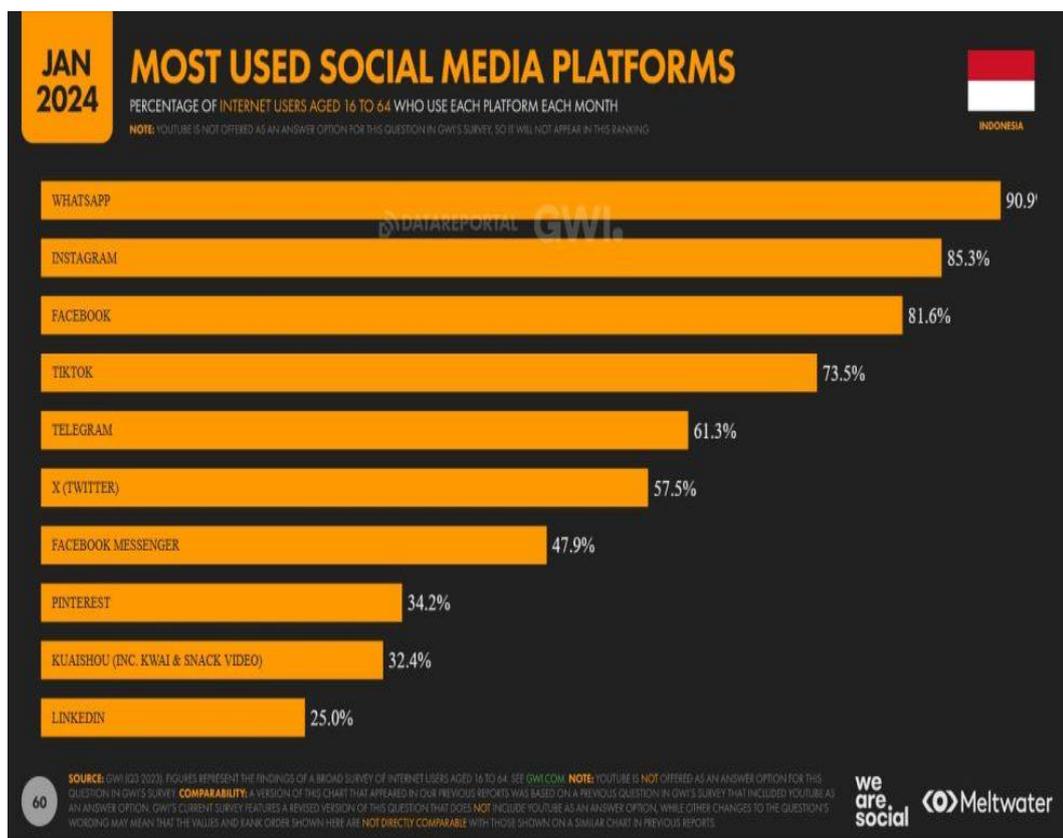
Penggunaan sistem informasi berbasis teknologi diharapkan juga dapat meningkatkan kinerja aparat pemerintah. Implementasi sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan publik akan memberikan peluang yang sangat besar bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Dimana pemerintah daerah dapat menggunakan teknologi sistem informasi yang sama dengan pemerintah pusat untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu aspek utama integrasi sistem informasi adalah inovasi yang tepat. Pemerintah dapat mengadopsi platform atau aplikasi terpadu untuk mengelola data kependudukan, layanan kesehatan, pendidikan dan administrasi publik lainnya. Sistem ini tidak hanya mengurangi kelemahan manusia, tetapi juga meningkatkan akurasi dan kecepatan dalam pengambilan keputusan. Salah satu inovasi yang telah banyak diterapkan dalam program pelayanan adalah pertanyaan dan pengaduan menggunakan media sosial berupa *Whatsapp*.

Aplikasi *Whatsapp* merupakan sebuah aplikasi perpesanan instan dan lintas platform pada smartphone yang memungkinkan pengguna mengirim dan menerima pesan seperti SMS tanpa menggunakan pulsa melainkan koneksi internet. Tidak hanya pesan yang dapat dikirim lewat aplikasi ini melainkan bisa mengirimkan teks, foto, audio, file dokumen dan video selain itu aplikasi ini juga

menyediakan fitur telfon suara dan juga videocall yang bisa menghubungi siapa saja meskipun dengan jarak jauh sekalipun. Di zaman sekarang hampir semua orang yang mempunyai smartphone pasti menggunakan aplikasi *whatsapp*. Sehingga aplikasi *whatsapp* menjadi salah satu aplikasi media sosial dengan jumlah pengguna terbanyak. Sebagai salah satu bukti dalam data pengguna aplikasi sebagai berikut :

Gambar 1.1 Data Pengguna Sosial Media



Sumber : andi.link/hootsuite

Grafik pengguna sosial media di Indonesia berdasarkan data yang disajikan diatas, dapat dilihat bahwa aplikasi *whatsapp* pada tahun 2024 memiliki jumlah pengguna terbanyak yaitu 90,9% dari jumlah penduduk indonesia. Dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh masyarakat indonesia menggunakan aplikasi *whatsapp* sebagai media komunikasi via daring. Hal ini ditandai karena aplikasi *whatsapp* dapat mempermudah semua orang dalam hal mengetahui informasi baik dari keluarga, teman, rekan kerja dan lainnya. Tidak hanya itu dalam kesempatan

kali ini aplikasi whatsapp juga bisa digunakan untuk kepentingan informasi pelayanan dalam suatu instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Lagi lagi aplikasi *whatsaap* dapat mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi terkait pelayanan yang diperlukan.

Di kota Situbondo sendiri telah banyak instansi yang mulai menerapkan aplikasi *whatsaap* sebagai media pelayanan, salah satunya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yang memiliki tugas pokok berdasarkan peraturan Bupati Nomor 50 Tahun 2016 Bab II pasal 2 ayat (4) mengenai kedudukan dan susunan organisasi, dispendukcapil diperintahkan untuk membantu bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugasnya, instansi perlu melakukan terobosan inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus data administrasi kependudukan oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo membuat suatu program inovasi yang menggunakan media aplikasi *whatsapp* untuk mewujudkan E-Goverment dengan melibatkan teknologi komunikasi sebagai media interaktif antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam program ini menggunakan aplikasi *whatsapp* dengan alasan banyaknya masyarakat yang telah paham menggunakan aplikasi tersebut sehingga pihak penyelenggara pelayan juga dimudahkan dengan inovasi pelayanan yang dibuat. Program inovasi tersebut diberi nama PEVITA yang merupakan singkatan dari Pelayanan Via *Whatsapp*.

Program PEVITA ini merupakan program baru yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo pada tahun 2022 atas perintah bupati yang telah tercantum dalam peraturan Bupati Nomor 94 tahun 2022 tentang inovasi daerah dalam rangka optimalisasi penerapan hasil inovasi daerah. Program ini berupa informasi, pertanyaan dan pengaduan yang bisa ditanyakan langsung oleh masyarakat tanpa harus pergi ke kantor atau via online lewat aplikasi *Whatsapp*. Masyarakat bisa menanyakan terkait masalah

administrasi kependudukannya dan informasi persyaratan yang diperlukan untuk mengurus administrasi kependudukan.

Selain pertanyaan yang bisa ditanyakan masyarakat juga bisa menyuarakan rasa ketidaknyamanan dalam hal pelayanan lewat pengaduan online diaplikasi *whatsapp* tanpa diketahui siapa nama pengirimnya. Artinya masyarakat tidak perlu khawatir terkait pengaduan yang diajukan bisa berakibat fatal pada dirinya, karena privasi nama pengirim sangat dijaga demi kenyamanan masyarakat. Pengaduan yang diajukan masyarakat nantinya juga bisa menjadi motivasi bagi semua aparatur pelayan kedepannya untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Program ini sudah aktif dijalankan sejak tahun 2022 sampai sekarang untuk melayani masyarakat umum Kabupaten Situbondo.

Kabupaten Situbondo merupakan salah satu dari banyaknya kabupaten/kota yang berada di provinsi Jawa Timur, yang memiliki luas wilayah 1.638,50 km² atau 163.850 Ha terdiri dari wilayah laut, daratan dan persawahan yang mendominasi. Kabupaten Situbondo memiliki jumlah penduduk kurang lebih sebanyak 694.081 ribu penduduk yang tersebar di 17 kecamatan.

Kecamatan tersebut tersebar luas mulai dari ujung barat hingga ujung timur dengan kecamatan Situbondo yang berada ditengah-tengah yang menjadi pusat kota. Pusat kota menjadi tempat dari banyaknya instansi pemerintah. Keberadaan pusat kota yang berada di tengah luas wilayah Kabupaten Situbondo menimbulkan sebuah tantangan baru dimana aksesibilitas masyarakat publik yang berada jauh dari pusat kota, membuat masyarakat menjadi apatis akan pelayanan yang diperlukan oleh pemerintah. Jarak tempuh yang jauh menjadi suatu kendala bagi beberapa masyarakat untuk bisa mendapatkan pelayanan publik. Adakalanya masyarakat datang pulang pergi berulang kali karena keterbatasan informasi sehingga tidak dapat melengkapi prosedur pelayanan. Hal ini yang menjadi alasan Dinas Kependudukan mengeluarkan program PEVITA.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo merupakan salah satu instansi yang menjalankan program pelayanan informasi pertanyaan dan pengaduan via *whatsapp*. Namun dari hasil observasi masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan program PEVITA, hal ini dapat

dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Dibuktikan dengan hasil wawancara bersama Sdr. Desi Wulandari selaku pemohon pelayanan, hasil yang didapat yaitu :

“ Saya masih belum mengetahui pasti tentang program PEVITA itu, mungkin karena programnya baru ya, jadinya kurang begitu tau kalau ada program seperti itu. Kalau seandainya sudah tau mungkin saya tidak akan bolak balik untuk menanyakan informasi tentang masalah kependudukan saya”. (*Sumber : Hasil Wawancara pada hari senin tanggal 22 Januari 2024 Pukul 09.45 WIB*).

Hasil wawancara diatas bisa diketahui bahwa masih banyaknya masyarakat yang kurang tau akan program baru yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya literasi dari masyarakat itu sendiri atau karena kurangnya edukasi dari instansi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat apatis akan perbaruan program yang ada.

Disisi lain berdasarkan data yang didapat dari unit pelaksana program PEVITA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dari bulan agustus 2023 hingga april 2024 diperoleh data pelayanan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Program PEVITA

Bulan	Pertanyaan	Pengaduan	Total
Agustus 2023	82	9	91
September 2023	43	4	47
Oktober 2023	50	7	57
November 2023	42	4	46
Desember 2023	42	5	47
Januari 2024	44	3	47
Februari 2024	48	1	49
Maret 2024	31	4	35
April 2024	30	10	40
TOTAL	412	47	459

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Situbondo,2024

Tabel 1.1 diatas menyatakan bahwa jumlah penanya pelayanan program PEVITA pada awal dilaksanakan dari bulan Agustus 2023 hingga April 2024 mengalami penurunan hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi dari intansi kepada masyarakat, untuk memperkuat pernyataan tersebut, Kemudian peneliti

melakukan observasi keinstansi, hasil yang didapat yakni masih kurang maksimalnya program PEVITA. Hal ini didukung oleh wawancara kepada ibu Dewi Karomah selaku pengguna program PEVITA.

“Saya sendiri sudah pernah menggunakan program PEVITA itu, kebetulan tau dari temen saya. Kalau menurut saya ribet cuman nanya aja harus pakai format NIK. Kalau saya ngirim pesan tidak sesuai format ada balasan pesan tidak tersampaikan dan balesnya juga lama.” (*Sumber : Hasil Wawancara hari senin tanggal 22 Januari 2024 Pukul 10.15 WIB*).

Hasil wawancara yang didapat menunjukkan bahwa program PEVITA ini masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat, karena memerlukan format tertentu dalam pengiriman pesan dan kurang responsifnya pelaksana program dalam menjawab pesan, yang membuat masyarakat enggan untuk menggunakan program tersebut. Apalagi bagi orang awam yang memang belum mengerti betul akan cara menggunakan program tersebut pasti kesulitan dalam memasukkan format yang diperlukan.

Format penulisan yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan layanan PEVITA ini memang harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh sistem. Adapun format yang dibutuhkan dalam mengirim pesan pertanyaan dan pengaduan yaitu :

Pertanyaan#Jenis#Nama Sesuai KTP#NIK#Isi_Pertanyaan

Pengaduan#Jenis#Nama Sesuai KTP#NIK#Isi_Pengaduan

Penggunaan NIK dalam format pengajuan pertanyaan dan pengaduan dianggap kurang efektif oleh masyarakat. Namun jika pengiriman pesan tidak sesuai dengan format penulisan yang berlaku maka sistem PEVITA tidak dapat membaca maksud dari pesan pertanyaan atau pengaduan pengguna. Sehingga pengguna perlu menyesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut peneliti juga mendapat informasi terkait permasalahan tersebut, diperoleh melalui wawancara kepada Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang PIAK :

“ Kalau untuk sosialisasi kepada masyarakat kita memang belum melaksanakan, cuman kemaren sempet mensosialisasikan program ini kepada semua petugas yang ada di semua kecataman kabupaten

situbondo. Dari situ diharapkan bisa tersampaikan kepada masyarakat. Kita juga sudah menyebarkan pamflet tempelan pevita disemua kantor kecamatan dan juga kantor desa. Dengan harapan masyarakat bisa melihat dan membaca. Selain itu kami juga sudah mengumumkan program ini lewat media sosial dispendukcapil. Kalau untuk hambatannya biasanya terkendala di sistemnya eror". (Sumber : Hasil wawancara hari senin tanggal 22 Januari 2024 pukul 13.00 WIB).

Hasil dari wawancara diatas, sosialisasi yang dilakukan belum dikatakan maksimal karena tidak mensosialisasikan langsung kepada masyarakat, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengerti betul akan program PEVITA. Selain itu dalam penggunaan program, pelaksana program membenarkan juga terkait format penulisan pengiriman pesan yang masih banyak masyarakat kurang bisa memahami. Serta kendala teknis dari pelaksana program yang masih sering terjadi sistem eror yang bisa membuat terhambatnya proses pelaksanaan program PEVITA.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan hasil tabel diatas sejauh ini sistem informasi PEVITA masih menyisakan berbagai permasalahan seperti banyaknya masyarakat yang kurang tau akan adanya program PEVITA, kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan terkait sistem informasi PEVITA kepada masyarakat langsung, laporan pengguna layanan yang mengalami penurunan karena kurang maksimalnya pelaksanaan program PEVITA , format penulisan yang dianggap rumit oleh pengguna PEVITA dan masih adanya hambatan seperti sering terkendala sistem eror yang membuat terhambatnya proses penyampaian informasi.

Berdasarkan uraian diatas membuat penulis merasa penasaran sehingga tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo"**.

1.2 Rumusan Masalah

Setiap penelitian yang dijalankan pasti selalu berangkat dari masalah yang ingin dipecahkan. Menurut Sugiyono (2012:35), “Masalah merupakan kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang sudah terjadi, maka rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data”.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti dapat menyimpulkan rumusan masalah yang ingin dipecahkan yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Program Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah kalimat yang menunjukkan adanya hasil, sesuatu yang akan diperoleh setelah penelitian selesai atau sesuatu yang ingin dicapai dalam suatu penelitian. Berdasarkan definisi tujuan penelitian diatas, peneliti dapat merumuskan tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya. Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan) Via Whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi kepustakaan dan berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian sejenis di masa mendatang yang berkenaan dengan Implementasi Program Pelayanan Via Whatsapp (PEVITA) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

2. Bagi Penulis

Penulis berharap melalui proses penelitian ini, penulis mendapatkan pemahaman mendalam tentang topik tersebut, memperluas wawasan, dan mampu menjadi bagian kecil dari ilmu-ilmu sosial politik. Selain itu, penulis mengharapkan penelitian ini dapat berguna untuk masyarakat sebagai sumber informasi baik bagi pihak-pihak yang tertarik pada topik yang sejenis, serta dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, dukungan dan meningkatkan mutu pengetahuan masyarakat dalam program Pelayanan Via Whatsapp (PEVITA) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Administrasi Publik

Kata administrasi sudah tidak asing lagi terdengar ditelinga masyarakat, namun tidak semua masyarakat mengetahui apa sebenarnya yang dimaksud dengan administrasi itu sendiri. Administrasi adalah seluruh kegiatan, mulai dari pengaturan hingga pengurusan segala halnya, yang dilakukan oleh seseorang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan publik menyangkut banyak orang atau bisa dikatakan dalam hal ini publik yang dimaksud yaitu masyarakat.

Menurut Henry (2016:107) Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dengan praktik, dengan tujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam hal kehidupan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan tujuan yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi serta pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Administrasi publik merupakan seluruh proses, baik dilakukan organisasi ataupun perorangan yang diberkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan-badan legislatif, eksekutif dan peradilan. Tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan publik atau masyarakat dalam suatu negara. Pelayanan yang diberikan harus sama kepada seluruh masyarakat (Sjmamsuddin, 2016:111).

Menurut Chandler dan Plano (2004:3), Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu administrasi publik diartikan sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai

disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dalam bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Dari beberapa definisi Administrasi Publik diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga untuk melaksanakan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan kebutuhan publik sesuai dengan tujuan administrasi itu sendiri dalam hal efektif dan efisien.

Administrasi publik memiliki ruang lingkup yang secara implisit berhubungan dengan tata pemerintahan, cakupan atau ruang lingkup administrasi publik yang sangat kompleks tergantung dari perkembangan dan kebutuhan yang dihadapi masyarakat sebagai warna negara. Menurut pendapat Henry dalam (Pasolong, 2008:19) menyebutkan bahwa ruang lingkup administrasi publik terdiri dari :

1. Organisasi publik, pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi pada program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia.
3. Implementasi, yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya juga privatisasi, administrasi antar pemerintahan dan etika birokrasi.

Berkaitan dengan pembahasan nilai dasar dalam ilmu Administrasi Publik maka makna dari bahasan ini adalah nilai yang dianggap sebagai pedoman dalam berperilaku atau acuan untuk mewujudkan kualitas dalam penyelenggaraan administrasi publik. Menurut Basuki (2018:13) nilai dasar Administrasi Publik mencakup :

1. Nilai Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses kegiatan seseorang untuk memberi bantuan jasa dan barang seoptimal mungkin kepada pihak yang memerlukan yang ditujukan untuk kepuasan masyarakat (publik).

2. Nilai Rasionalitas

Secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu proses berpikir dan bertindak yang berlandaskan pada akal sehat, perhitungan dan realistis tujuannya untuk meningkatkan kualitas tujuan administrasi publik.

3. Nilai Efektifitas

Nilai efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses kegiatan yang berdasarkan pada upaya agar hasil upaya yang dilakukan memiliki nilai guna dan memberikan pengaruh positif baik untuk organisasi maupun masyarakat sebagai tujuan dari organisasi.

4. Nilai Efisiensi

Nilai dari efisiensi dapat diartikan sebagai suatu pengertian yang menggambarkan perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil yang akan didapatkan.

2.1.2 Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada umumnya dipahami sebagai salah satu upaya atau tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya untuk memecahkan suatu masalah, dalam wujud pengaturan atau keputusan yang sudah disepakati sebelumnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pada praktiknya, kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara, yang didalamnya terkandung langkah-langkah dan juga upaya yang harus dilaksanakan oleh aparat pemerintah selaku penyelenggara negara.

Kebijakan publik adalah instrumen penting dalam proses berjalannya suatu birokrasi. Kebijakan yang telah dibuat mesti harus sesuai dengan masalah dan tujuan yang ingin dicapai untuk keberhasilan suatu program yang dibuat. Program yang dibuat pastinya mempunyai proses yang bisa dibilang cukup panjang dari awal perumusan masalah hingga pengesahan keputusan.

Menurut Abdoellah (2016:17) mengemukakan bahwa kebijakan pemerintah itu adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan satu sama lain dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-caranya untuk mencapai dalam satu situasi dimana keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batasan kewenangan kekuasaan dari aktor-aktor tersebut.

Pendapat lain disampaikan oleh Mulyadi (2015:37), kebijakan publik pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi kesalahan tertentu dalam melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu. Dilaksanakan oleh instansi yang mempunyai wewenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan negara dalam hal pembangunan yang berkelanjutan. Masalah-masalah yang terjadi di negara, secara langsung dapat diselesaikan apabila pemerintah membuat suatu kebijakan-kebijakan yang memiliki tujuan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi sebelumnya.

Kebijakan publik yang nantinya akan dilaksanakan tentunya memerlukan proses yang tidak singkat. Menurut Widodo (2021:16) menjelaskan bahwa proses kebijakan publik meliputi beberapa hal sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah kebijakan (*identification of policy problem*), identifikasi masalah pada kebijakan dapat dilakukan melalui identifikasi yang menjadi tuntutan atas tindakan pemerintah.
2. Penyusunan agenda (*agenda setting*), merupakan aktivitas yang memfokuskan perhatian pada para pejabat publik dan media massa atas keputusan-keputusan apa yang akan diputuskan terhadap masalah publik tertentu.
3. Perumusan kebijakan (*policy formulation*) adalah tahapan pengusulan rumusan kebijakan melalui inisiasi dan penyusunan usulan kebijakan melalui organisasi perencanaan kebijakan, kelompok yang berkepentingan, birokrasi pemerintah, presiden dan juga lembaga legislatif selaku pemangku kebijakan.
4. Pengesahan kebijakan (*legitimizing of policies*), merupakan pengesahan kebijakan yang dilakukan oleh partai politik, komponen penekan, presiden dan kongres.
5. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), merupakan tindakan yang dilakukan setelah disahkannya suatu kebijakan. Dilakukan melalui birokrasi, anggaran publik dan aktivitas agen eksekutif yang terorganisasi.
6. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), merupakan langkah terakhir dari dibentuknya suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan dilakukan oleh lembaga pemerintah sendiri, konsultan diluar pemerintah, pers dan masyarakat.

Masalah-masalah yang dihadapi oleh pemerintah bisa diselesaikan dengan adanya suatu kebijakan yang dibuat dan telah disahkan, seperti adanya peraturan Menteri Nomer 13 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik nasional dengan tujuan untuk memberikan aksesibilitas kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi pelayanan publik. Salah satunya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah membuat inovasi program PEVITA guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait persyaratan pengurusan administrasi dan juga pengaduan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi menggunakan salah satu *platform / aplikasi whatsapp*.

2.1.3 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang diartikan sebagai menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan bermasyarakat. Sementara itu istilah publik berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, dalam kata luas bisa menyangkut orang banyak.

Menurut Sinambela (2016:128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik artinya bahwa tersedianya “kepentingan publik” yang telah disiapkan oleh pemerintah tersebut harus disampaikan atau diberikan kepada masyarakat luas secara adil dan merata tanpa terkecuali yang dilandasi oleh aspek legalitas atau perundang-undangan (Bambang Istianto, 2013:270-271)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal (1) tentang pelayanan publik didefinisikan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Dipertegas pada ayat (7), tentang standart pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan dijadikan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka bentuk pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pengertian diatas, memberi penegasan bahwa pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Pelayanan yang maksimal ditunjukkan dengan cara yang baik, mudah, murah, cepat, dan terukur sebagai bentuk amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal

tersebut perlu diperhatikan sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik dari pola pikir masyarakat tentang pemerintahan yang sulit dan rumit. Tantangannya adalah pemerintah harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan penyediaan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas sebagai syarat untuk menjalankan pelayanan publik yang berkualitas.

Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat, kepuasan itu berasal dari profesionalitas dari penyelenggara pelayanan itu sendiri. Menurut Sinambela (2010:6), Untuk mencapai kepuasan itu dituntut dari kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan situasi antara penerima pelayanan dan penyelenggara pelayanan dengan tetap berpegang teguh terhadap prinsip efektivitas dan efisiensi.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Perlu ditekankan bahwa dalam melakukan pelayanan menganggap semua sama tanpa ada pembeda.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selain beberapa asas-asas yang perlu diperhatikan, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip dari pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai dengan maksimal. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M/PAN/7/2003 antara lain :

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh khalayak umum.
2. Kejelasan : Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Akurasi : Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
5. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana : Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya dan termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
7. Kemudahan akses : tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas dan sepenuh hati.
9. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik pasti adanya suatu standar pelayanan yang menjadi ukuran yang telah ditentukan sebagai pembakuan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Standar pelayanan yang menurut KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya penyelesaian
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

2.1.4 Implementasi

Bagian terpenting dalam suatu program yaitu implementasi. Implementasi itu sendiri adalah proses penerapan atau pelaksanaan suatu rencana, kebijakan, atau sistem dalam konteks praktis. Hal ini melibatkan langkah-langkah konkrit untuk mengubah konsep atau ide menjadi kenyataan yang dapat direalisasi. Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha untuk mencapai perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya.

Pendapat lain menurut Horn (Tahir, 2014:55) mengartikan implementasi sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh seseorang baik individu-individu/pejabat-pejabat ataupun kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan.

Implementasi pada hakekatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Faktor pendukung berhasilnya suatu implementasi ditentukan sesudah rancangan dari kebijakan program itu dibuat. Untuk selanjutnya implementasi dari program itu dilaksanakan. Selain itu sumberdaya perlu sebagai item keberhasilan suatu program. Meskipun rancangan telah didesain semaksimal mungkin tetapi sumberdaya atau pelaksana dari program itu tidak sesuai maka bisa dikatakan program tersebut belum maksimal, yang bisa menentukan berhasil tidaknya suatu program ditentukan oleh kepuasan masyarakat yang menggunakan program tersebut.

Proses implementasi program pada umumnya cenderung mengarah pada pendekatan yang bersifat sentralistis atau dari atas kebawah. Apa yang diimplementasikan adalah apa yang diputuskan. Namun dalam masyarakat yang demokratis, peranan masyarakat sebagai pemilik negara harus semaksimal mungkin. Menurut Suranto (2014) dalam proses implementasi sekurang-kurangnya ada tiga unsur yang harus ada meliputi :

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
2. Adanya kelompok target, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut.
3. Adanya pelaksana (implementator) baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan proses implementasi.

Model implementasi menurut Merilee S. Grindle (1980), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh isi kebijakan dan lingkungan kebijakan. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditranformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Variabel isi kebijakan ini mencakup :

1. Isi kebijakan (Content of policy), yang mencakup :
 - a. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
 - b. Jenis manfaat yang dihasilkan
 - c. Derajat perubahan yang diinginkan
 - d. Kedudukan pembuat kebijakan
 - e. Siapa pelaksana program
 - f. Sumberdaya yang dikerahkan
2. Lingkungan implementasi (Context of implementation), yang mencakup :
 - a. Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat
 - b. Karakteristik lembaga dan penguasa
 - c. Kepatuhan dan daya tanggap

Dengan demikian, dapat dicermati bahwa model Grindle memiliki keunikan yang terletak pada pemahamannya bersifat komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut implementator, penerima implementasi, dan area konflik yang mungkin terjadi antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumberdaya implementasi yang diperlukan.

Selanjutnya model George C. Edward III (1980), mengemukakan beberapa variabel yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi, terdiri dari :

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementator mengetahui tentang apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga dapat mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumberdaya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementator kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementator, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya sebatas kertas yang menjadi dokumen saja.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran, dan demokratis. Apabila implementator memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka implementasi kebijakan juga menjadi efektif.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standart operating proscedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Implementasi menjadi penentu berhasil atau tidaknya suatu kebijakan publik. Sedetail apapun kebijakan itu dibuat akan tetapi dalam hal pelaksanaan tidak sesuai dengan prosedur maka bisa dikatakan kebijakan publik tersebut tidak mencapai tujuan publik. Oleh karena itu implementasi menjadi point penting dalam berhasilnya suatu kebijakan atau suatu program. Pemilihan sumberdaya manusia juga menjadi salah satu penentu berhasil tidaknya suatu implementasi.

2.1.5 Sistem Informasi

Sistem adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang berkaitan dan susunan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, sinergi dari semua unsur-unsur dan elemen-elemen yang ada di dalamnya, yang menunjang pelaksanaan dan mempermudah kegiatan-kegiatan utama dari suatu organisasi ataupun instansi tertentu. Sedangkan informasi adalah data yang telah dikelola dan di proses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan.

Sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan sub sistem yang saling berhubungan satu sama lain, berkumpul dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan bagian yang lainnya. Dilakukan cara tertentu supaya dalam melakukan fungsi pengelolaan data dapat menerima masukan (input) yang berupa data-data kemudian mengelolanya (processing) dan menghasilkan keluaran (output) berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan. Sistem informasi memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Stair and Reynolds (2012:415), Sistem Informasi adalah suatu sekumpulan elemen atau komponen berupa orang, prosedur, database dan alat yang saling terkait untuk memproses, menyimpan serta menghasilkan informasi untuk mencapai suatu tujuan (goal). Sedangkan menurut Mahatmyo (2014:6) Sistem Informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal di mana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan di distribusikan ke pengguna.

Pendapat lain menurut Gelinas dan Dull (2012:12) Sistem Informasi adalah sistem yang di buat secara umum berdasarkan seperangkat komputer dan komponen manual yang dapat dikumpulkan, disimpan dan diolah untuk menyediakan output kepada user.

Berdasarkan beberapa pengertian sistem informasi menurut para ahli tersebut dapat disimpulkan Sistem Informasi merupakan suatu kombinasi yang teratur yang terdiri dari komponen-komponen yang dibuat oleh manusia yang bila

eksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan.

Menurut DeLone dan McLean (2003), model kesuksesan sistem informasi ditentukan oleh beberapa item, diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Sistem merupakan suatu kumpulan komponen yang saling berhubungan satu sama lain, bekerja sama untuk mencapai tujuan dengan menerima input dan akan menghasilkan output dalam proses transformasi yang tersusun dan teratur. Menurut DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik dari kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Item pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean, yaitu:

- a. Kemudahan untuk digunakan (*Ease to Use*): Kemudahan penggunaan dalam konteks ini berarti tidak hanya kemudahan dalam mempelajari dan menggunakan sistem, tetapi juga kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana dengan menggunakan sistem membuat pekerjaan menjadi lebih mudah bagi seseorang daripada melakukannya secara manual.
- b. Keandalan sistem (*Reliability*): Jika sistem handal, sistem informasi dapat digunakan. Dalam konteks ini, keandalan sistem informasi berarti ketahanan sistem informasi terhadap kerusakan dan kesalahan.
- c. Kecepatan Akses (*Response Time*): jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.
- d. Fleksibilitas Sistem (*Flexibility*): kemampuan sistem informasi untuk melakukan perubahan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna lebih senang menggunakan sistem informasi ketika sistem tersebut fleksibel untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- e. Keamanan Sistem (*Security*): keamanan sistem ini dapat dilihat dari data pengguna yang tersimpan dengan aman dalam sistem informasi. Data yang

disimpan dalam sistem informasi harus menjaga kerahasiaan data pengguna ini, sehingga pihak lain tidak dapat dengan bebas mengakses data pengguna tersebut.

2. Kualitas Informasi (*Quality Information*)

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya. Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan informasi oleh pengguna (user). Item dari kualitas informasi yaitu :

- a. Penyajian Informasi (*Format of Output*): Ketika informasi disajikan dalam format yang tepat, maka informasi yang dihasilkan berkualitas tinggi, sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut.
- b. Relevan (*Relevance*): kualitas informasi suatu sistem informasi dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya.
- c. Akurat (*Accurate*): informasi yang akurat berarti harus akurat dan tidak memihak. Akurasi juga berarti bahwa tujuan dari informasi yang diberikan oleh sistem informasi tercermin dengan jelas dalam informasi tersebut.
- d. Ketepatan Waktu (*Timeliness*): informasi tidak boleh terlambat sampai kepada penerimanya, informasi yang sudah usang tidak lagi memiliki nilai, karena informasi merupakan dasar pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan tertunda maka dapat berakibat fatal bagi organisasi sebagai pengguna sistem informasi.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang di berikan kepada pengguna dari yang mengoperasikan sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami suatu masalah. Ada beberapa item dari kualitas pelayanan, diantaranya :

- a. Tanggap (*responsiveness*) yaitu: Tanggap dalam sistem informasi terhadap kecepatan pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.
- b. Jaminan (*Assurance*): jaminan mengacu pada kemampuan teknisi untuk membangun sistem informasi yang berkualitas, dimana sistem informasi dapat menjamin kelancaran pengguna.
- c. Empati (*Empathy*): sikap peduli pemrograman sistem informasi kepada pengguna ketika pengguna mengajukan pertanyaan terkait dengan sistem informasi yang akan dibuat.

4. Penggunaan (*use*)

Penggunaan sistem informasi adalah suatu perilaku seseorang dalam menggunakan sistem. Penggunaan sistem akan mendorong untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi. Penggunaan mengarah pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Ada beberapa item diantaranya :

- a. Frekuensi Penggunaan Sistem (*Frequency of Use*): item ini menunjukkan seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi.
- b. Sifat penggunaan (*Nature of use*) : item ini digunakan dengan maksud yang diinginkan pada ketepatan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dari penggunaan.

5. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang telah digunakan. Ada beberapa item dari kepuasan pengguna, diantaranya :

- a. Efisiensi dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*) : terlihat pada sistem informasi yang mampu secara efektif dan efisien memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna dalam hal pelaporan informasi. Sebuah sistem informasi dapat dikatakan efektif dan efisien ketika tujuan pengguna dapat dicapai dengan melakukan hal yang benar.

- b. Kepuasan (*Satisfaction*): kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi PEVITA. Rasa puas pengguna dapat ditimbulkan dari fitur-fitur yang disediakan sistem informasi tersebut.

Dari sini peneliti menemukan model implementasi sistem informasi yang cocok untuk fenomena yang terjadi. Peneliti menggunakan model implementasi sistem informasi menurut Delone dan McLean (2003). Karena model kesuksesan sistem informasi menurut Delone dan McLean dapat menghasilkan tujuan penelitian dengan menggunakan 5 item yang telah disebutkan sebelumnya, dan diharapkan dapat terlaksana dengan sebaik mungkin.

2.1.6 E-Government

E-Government atau *Electronic Government* adalah salah satu bentuk atau model sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan kemajuan teknologi digital, dimana semua pekerjaan administrasi, pelayanan terhadap masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya milik organisasi atau instansi yang bersangkutan dikendalikan dalam satu sistem. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien dengan tujuan mencapai *Good Governance*.

Menurut Indrajit (2016:36) berpendapat bahwa *E-Government* merupakan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan. Pada intinya *E-Government* merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan basis sistem elektronik guna meningkatkan komunikasi interaktif antara pemerintah dengan masyarakat.

Pendapat lain menurut Samodra Wibawa (2009:114) yang mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah

Indonesia yakni (go.id). Hal serupa juga dijelaskan *e-Government* merupakan suatu bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan yang menggunakan pemanfaatan dari teknologi.

Penerapan *E-Government* ini akan memberikan peluang untuk meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antara instansi pemerintah dan juga masyarakat. Mekanisme hubungan ini melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi antara komputer dan jaringan komunikasi. Berdasarkan penjelasan diatas dapat dipahami bahwa *E-Government* merupakan sebuah upaya dari pemanfaatan kemajuan teknologi, komunikasi dan informasi yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memperbaiki kualitas, efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengaplikasian *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Menurut Budi Rianto dkk (2012:39) mengatakan sedikitnya ada empat item keberhasilan *E-Government*, yaitu :

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah atau persyaratan pelayanan tertentu
3. Ketersediaan aplikasi *E-Government* pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik
4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi *e-mail*, SMS ataupun *whatsapp*.

E-Government memiliki banyak manfaat, guna menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Misuraca (2007:2) menyebutkan bahwa, terdapat tiga dimensi dalam melihat manfaat dari penerapan *E-Government*, yaitu dimensi, ekonomi, sosial, dan pemerintahan :

- a. Dimensi ekonomi. Dalam hal ekonomi, manfaat *E-Government* di antaranya yaitu mengurangi biaya transaksi untuk kapasitas yang lebih baik dengan

target pelayanan, peningkatan cakupan dan kualitas penyampaian pelayanan, meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan isu-isu kemiskinan dan meningkatkan pendapatan.

- b. Dimensi sosial. Dalam hal sosial, manfaat *E-Government* cukup beragam mulai dari penciptaan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, penargetan yang lebih baik atas pelayanan pemerintah, peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan. Pada banyak kasus manfaat-manfaat ini dapat dievaluasi dalam istilah-istilah politik dan dapat dikuantifikasi dalam istilah keuangan.
- c. Dimensi pemerintahan. Dalam hal pemerintahan, manfaat *E-Government* dapat meningkatkan tercapainya *good governance* dalam hal peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel atau demokratis dibandingkan pemerintahan yang konvensional. *E-Government* juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga dapat mengokohkan sistem demokrasi yang ada.

Selain itu dalam hal konsep dari *E-Government* dibagi menjadi empat jenis klasifikasi, diantaranya yaitu :

1. Government to Citizens (G-to-C)

Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi. Tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Aplikasi *E-Government* bertipe G-to-C untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya, melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Business (G-to-B)

Fokus utamanya adalah seluruh transaksi elektronik antara pemerintah dan organisasi bisnis. Bisnis sama seperti masyarakat melakukan transaksi dengan pemerintah, seperti membayar pajak iklan, reklame, air atau administrasi. Dalam melakukan aktifitas sehari-hari, entity bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh

pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya. Sebagai sebuah entity berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis, tidak saja bertujuan untuk memperlancar parapraktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. Government to Governments (G-to-G)

Fokus utama dari kategori ini adalah hubungan antara pemerintah itu sendiri (internal organisasi), atau antara pemerintah, agensi pemerintah atau fasilitas komunikasi antara kantor pemerintah yang berbeda lokasi.

4. Government to Employees (G-to-E)

Pada akhirnya aplikasi E-Government juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri, atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sebuah institusi sebagai pelayan masyarakat.

2.1.7 Program Pelayanan Via Whatsapp (PEVITA)

Program merupakan suatu kumpulan kegiatan nyata, sistematis, dan terpadu yang dilaksanakan oleh beberapa instansi pemerintah dalam rangka bentuk kerjasama dengan masyarakat guna mencapai tujuan yang ditetapkan sesuai dengan kebijakan yang ada. Suatu program disusun berdasarkan tujuan ataupun target yang ingin dicapai (Hochholzer dalam E Hetzer, 2012:11).

Program Pevita merupakan singkatan dari Pelayanan Via *Whatsapp*. Program ini merupakan program yang berfokus pada layanan informasi, pertanyaan dan juga pengaduan yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Masyarakat bisa langsung menanyakan tentang informasi, pertanyaan dan pengaduan akan kualitas pelayanan menggunakan media *whatsapp*. Aplikasi *Whatsapp* digunakan sebagai media pelayanan dikarenakan banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut, sehingga memudahkan masyarakat dalam bertanya melalui virtual.

Program ini dibuat atas dasar hukum yang dijadikan pedoman terbentuknya program Pelayanan Via Whatsapp. Adapun dasar hukum yang dipegang dalam pembuatan program PEVITA, yaitu :

1. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik.
2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
3. Peraturan Bupati Situbondo No. 31 Tahun 2009 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dikabupaten Situbondo.
4. Peraturan Presiden No. 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik.
5. Peraturan Menteri No. 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri dalam Negeri No. 19 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.
7. SE MENPANRB No. 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional bagi pemerintah daerah ke dalam aplikasi LAPOR-SPAN.
8. Peraturan Bupati No. 94 Tahun 2022 tentang inovasi daerah.

Selain dasar hukum yang dijadikan sebagai pedoman dalam pembuatan program PEVITA, program ini dibuat atas banyaknya keluhan masyarakat yang kekurangan informasi mengenai persyaratan masalah pembuatan administrasi kependudukan tanpa harus menanyakan langsung ke instansi. Seringkali masyarakat harus bolak balik untuk melengkapi persyaratan kependudukannya karena keterbatasan informasi sehingga tidak dapat melengkapi prosedur pelayanan. Diluar dari keterbatasan informasi, jarak tempuh yang jauh bagi masyarakat yang cukup jauh dari pusat kota juga bisa menjadi alasan masyarakat dalam melakukan suatu pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini yang menjadi alasan Dinas Kependudukan mengeluarkan program PEVITA.

Manfaat akan adanya program PEVITA ini yaitu, dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, memudahkan dalam pelaksanaan layanan pertanyaan dan pengaduan, lebih terpantaunya layanan pesan pertanyaan dan pengaduan, dan masyarakat dapat dengan mudah menggunakan peluang

kemajuan teknologi. Untuk menggunakan program tersebut pemohon wajib menyimpan nomer *whatsapp* PEVITA yang bisa didapatkan di *website* ataupun media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo seperti *instagram* dan juga *facebook*. Untuk nomernya yaitu 081132258484. Setelah mengetahui nomer *whatsapp* PEVITA masyarakat bisa langsung menggunakan layanan yang telah diberikan oleh pelaksana program. Pesan yang masuk akan dijawab secepatnya atau paling lambat 2 x 24 jam.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian terhadap penelitian terdahulu merupakan acuan dan juga landasan berpikir untuk mengkaji masalah yang menjadi saran dari sebuah penelitian. Selain itu penelitian terdahulu bertujuan untuk mencari perbandingan dan dapat memperkuat hasil analisis yang dilakukan guna menemukan inspirasi baru. Penelitian terdahulu ini diperoleh dari penelitian yang berhubungan dengan Implementasi Via *Whatsapp* (PEVITA).

Penelitian terdahulu yang dipilih untuk memperkaya teori-teori setiap permasalahan, menjadi pembanding untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari penelitian tersebut. Berikut ini akan disajikan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Implementasi Via *Whatsapp* (PEVITA) :

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu

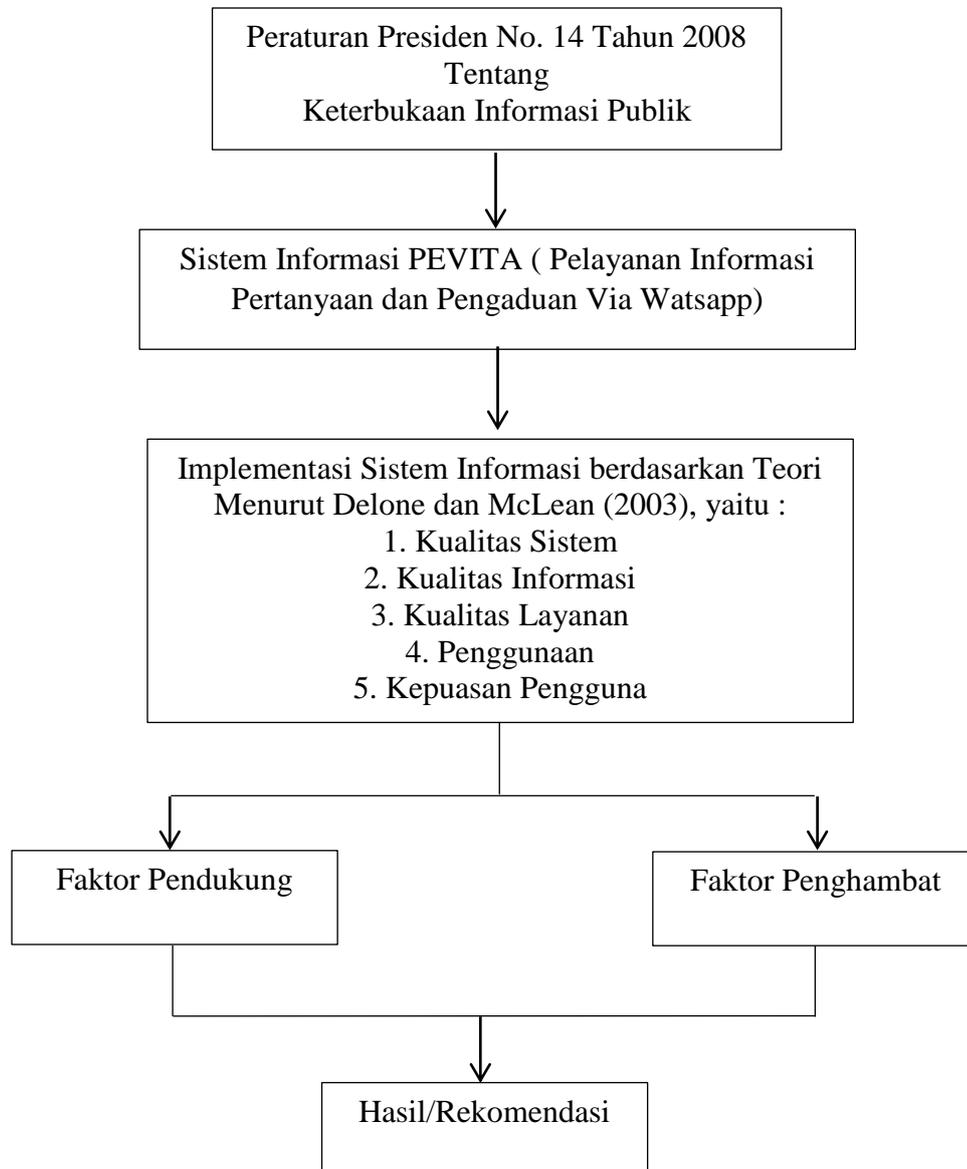
No.	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Diya Ayu Dwi P. "Implementasi Sistem Informasi APALAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Pengguna Jalan) Di Dinas PUPR Kabupaten Gresik" Tahun 2021`	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif	Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem informasi APALAN sesuai dengan yang diharapkan memudahkan masyarakat dalam hal menyampaikan keluhan infrastruktur jalan yang rusak di wilayah Kabupaten Gresik secara online. Untuk faktor penghambat pada sumber daya manusia yang ada pada Dinas PUPR Kabupaten Gresik bisa dikatakan kurang responsif ketika ada laporan masuk.

No.	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
2	Herlina “Penerapan E-Government melalui program PINDU (Pusat Pelayanan Informasi dan Pengaduan) Kabupaten Pinrang” Tahun 2019	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif.	Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa penerapan E-Government PINDU terbukti sangat memberikan pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat di kabupaten Pinrang. Karena dapat memberikan kemudahan masyarakat memperoleh informasi serta menyampaikan aspirasi keluhan masyarakat. faktor penghambatnya masalah jaringan dan masalah sosialisasi yang belum maksimal dilakukan.
3	Saputra Efektivitas Layanan Pengaduan dan Informasi melalui Livechat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya” Tahun 2021	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif.	Dalam penelitian tersebut menjelaskan tentang pelaksanaan layanan pengaduan dan informasi melalui livechat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya adapun kendala ataupun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan pengaduan melalui livechat seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan kurang aktifnya masyarakat dengan sikap ketidak tahu menahu akan program tersebut dan adapun hasil penelitian ini menjelaskan layanan pengaduan ini belum efektif dikarenakan masih adanya beberapa hambatan ataupun kendala dalam sistem pelaksanaannya.
4	Kristanto “Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Mewujudkan E-Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Laporan Hendi)” Tahun 2018	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif.	Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil temuan menurut Keppres No.20 Tahun 2006, E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah. Hasil penelitian yang dilakukan yaitu Aplikasi Laporan Hendi ini belum berjalan secara efektif dan efisien serta lamanya waktu penanganan dari awal pengaduan, bahkan beberapa pengaduan tidak mendapatkan respon dari pihak terkait.

2.3 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan erat dengan berbagai faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting dalam kerangka berfikir. Menjelaskan secara teoritis pertautan antar variable yang akan diteliti, sehingga kerangka berfikir yang dirumuskan oleh peneliti untuk menguraikan alur pikir peneliti. Kerangka berfikir juga harus dibuat secara logis untuk menjelaskan bahwa peneelitan ini memiliki banyak pokok bahasan yang dikaji melalui teori-teori yang dipakai oleh peneliti.

Kerangka berfikir penelitian ini dimulai dengan adanya permasalahan yang ingin diteliti terkait dengan Implementasi Via *Whatsapp* (PEVITA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Secara garis besar implementasi merupakan pelaksanaan dari kegiatan yang telah dirancang sebelumnya yang bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi dapat mencapai tujuan harus dipersiapkan dengan baik, guna keefektivan dari pelaksanaan program tersebut. Sesuai dengan uraian pada latar belakang masalah dan kajian teori diatas, maka peneliti dapat menyusun kerangka berfikir sebagai berikut

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan sarana untuk memahami suatu permasalahan secara ilmiah. Suatu penelitian tentunya harus menggunakan metode yang sesuai dengan pokok-pokok permasalahan yang diteliti agar memperoleh data yang relevan. Metode penelitian sangat dibutuhkan sebagai pemandu peneliti ketika melakukan suatu penelitian lapangan. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan ketentuan tertentu. Dengan demikian, metode penelitian adalah cara atau jalan yang harus ditempuh oleh peneliti untuk memperoleh pemecahan akan masalah yang muncul dan nantinya akan diperoleh data objektif, lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variable gejala, keadaan, atau fenomena sosial tertentu. Data yang ada diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi . Setelah mendapatkan informasi yang sesuai, peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menentukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasikan dalam bentuk angka). Dalam hal ini guna memperoleh data secara mendalam dan menyeluruh, untuk mengetahui sampai mana tingkat pelaksanaan program .

Tujuan dari penggunaan metode penelitian kualitatif ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp), apakah program tersebut sudah efektif atau tidaknya program tersebut. Hasil dari analisis data nantinya berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti dan disajikan dalam bentuk naratif, yang dibuktikan dengan dokumentasi untuk pembuktian suatu penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti untuk memperoleh data-data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan di rumusan masalah. Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yang terletak di jalan Sucipto No. 57 Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo. Website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yaitu dispendukcapil.situbondokab.go.id.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penentuan waktu penelitian sangat penting bagi peneliti untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Dimana peneliti bisa menentukan target dalam waktu penyelesaian penelitian. Penelitian awal ini dilakukan sebelum sempro dilaksanakan. Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih 5 (lima) bulan Januari 2024 Sampai dengan bulan Juni 2024.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibuat dari karakteristik sumbernya, yang terbagi menjadi dua bagian yaitu:

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti (Suyanto, 2015:55). Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait, yaitu pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dan pengguna program PEVITA.

3.3.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:137) menyatakan bahwa "data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung atau tatap muka memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data yang dimaksud berupa dokumen, catatan profil, arsip resmi dari instansi, serta literatur lainnya secara

relevan dalam melengkapi data primer penelitian" Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kumpulan-kumpulan dokumen, yang dianggap representatif untuk dijadikan bahan analisis dalam penelitian Data sekunder juga merupakan data pelengkap dari data primer yang diperoleh dari buku buku literatur dan informan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

3.4 Penentuan Informan

Informan adalah orang yang menguasai dan memahami objek penelitian dan mampu menjelaskan secara rinci masalah yang diteliti. Orang-orang yang dimaksud dianggap memiliki pengetahuan tentang informasi atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian tersebut. Menurut Sugiyono (2018:291) kriteria seorang informan dalam sebuah penelitian sebaiknya sebagai berikut :

1. Memahami atau menguasai sesuatu melalui enkulturasi, sehingga hal tersebut bukan hanya diketahui, tetapi juga dihayati;
2. Tergolong masih sedang terlibat dalam suatu kegiatan yang sedang diteliti;
3. Memiliki waktu yang memadai untuk dimintai informasi;
4. Memberikan informasi secara obyektif dan bukan dari keterangan sendiri; dan
5. Tidak terlalu mengenal peneliti sehingga lebih bisa untuk dijadikan narasumber.

Jika seseorang bisa dikatakan mempunyai semua kriteria diatas maka seseorang tersebut bisa untuk dijadikan sebagai informan penelitian penulis. Untuk itu perlu adanya kepehaman peneliti akan seseorang yang bisa dijadikan sebagai sumber dari data atau informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Berdasarkan kriteria yang telah dijelaskan diatas, informan yang ditentukan terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Informan Kunci

Informan kunci adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi narasumber dari peneliti yang dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, dan proses yang menjadi latar penelitian (Moleong, 2015:142). Informan kunci dalam

penelitian ini adalah Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) selaku penanggung jawab pelaksanaan program PEVITA.

b. Informan Utama

Informan utama yaitu pelaku utama dalam penelitian atau orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah yang diangkat peneliti dalam penelitian. Informan utama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah :

1. Pemegang Program
2. Tim Pelaksana program / tim IT.

c. Informan Pendukung

Informan pendukung dalam penelitian ini diposisikan sebagai pelengkap data yang dibutuhkan oleh peneliti apabila data yang didapatkan dari informan kunci dikira kurang dan dapat digunakan sebagai penguat keabsahan data yang diberikan oleh informan kunci. Informan pendukung yang dipilih dianggap tahu mengenai apa yang terjadi dan masih berhubungan dengan data pokok penelitian ini, informan pendukung yang dimaksud dalam hal ini adalah masyarakat pengguna program PEVITA.

Tabel 3.1 Daftar Informan Peneliti

No.	Nama	J K	Pekerjaan/Jabatan	Keterangan
1	Ayung Warninda, S.Sos	P	Kepala Bidang PIAK	Informan Kunci
2	Aditya Pradhana Putra, S.Kom	P	Pemegang Program	Informan Utama
3	Himayatul Millah S.Kom	P	Pelaksana Program	Informan Utama
4	Oktavia Damayanti	P	Pengguna Program	Informan Pendukung
5	Indra Rahmat	L	Pengguna Program	Informan Pendukung
6	Susanti	P	Pengguna Program	Informan Pendukung

Sumber : Peneliti, 2024

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data diperlukan adanya teknik yang tepat dan sesuai dengan data yang akan diperoleh, agar dapat terhindar dari kesalahan dalam memperoleh data tersebut. Karena data yang akan diperoleh bermacam-macam, maka untuk mendapatkan data yang diinginkan akan digunakan beberapa teknik pengumpulan data yang terdiri dari :

3.5.1 Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan melakukan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lainnya. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti dapat melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian yang kemudian dapat menyimpulkan dari apa yang diamati.

3.5.2 Wawancara

Menurut Moleong (2016-186) wawancara adalah "percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu" Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabanya telah di siapkan. Teknik ini dilakukan untuk pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan yang telah di tentukan. Tujuan dariwawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan.

Untuk mengumpulkan data dengan jalan mewawancarai sumber-sumber data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan program Pelayanan Via Whatsapp (PEVITA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Situbondo. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah koordinator program PEVITA serta masyarakat pengguna program PEVITA.

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara, akan lebih dipercaya jika didukung oleh dokumen foto dan karya tulis akademik.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun tidak dapat pula dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengerahan tenaga fisik dan pikiran sendiri. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengonfirmasikan teori Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

a. Pengumpulan Data

Untuk dapat mengumpulkan data dan mencarinya saat diperlukan peneliti dalam penelitian ini mencoba menganalisis, menngolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak perlu, dengan cara sedemikian rupa. Salah satu contohnya adalah dengan melihat konsistensi pernyataan informan pada saat dilakukan wawancara dan membuang atau menggabungkan data dan fakta yang bersifat duplikatif pada saat dilakukan wawancara antara satu informan dengan informan lain. Sehingga dengan seperti itu kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi oleh peneliti.

b. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

c. Penyajian Data

Di tahap ini peneliti mengubah data-data yang telah direduksi sebelumnya menjadi bentuk matriks, grafik, bagan, tabel maupun tulisan naratif sehingga mudah dipahami, disimpulkan dan diverifikasi diakhir. Peneliti dalam melakukan tahap ini yaitu mengubah data hasil reduksi menjadi naratif untuk disajikan Hal ini bertujuan agar memudahkan dalam pemahaman maksud dari data penelitian tanpa mengurangi kualitas data tersebut.

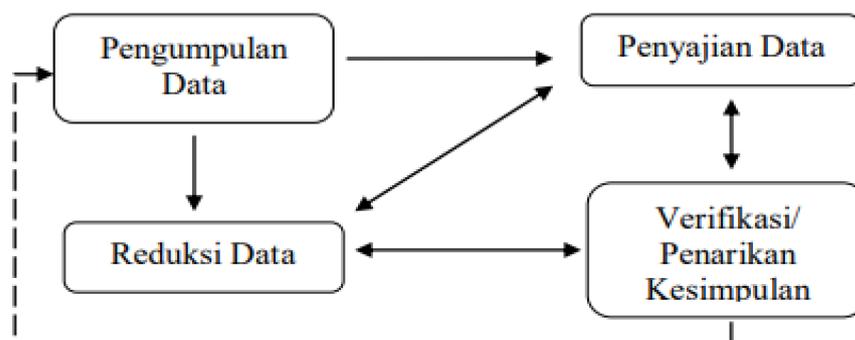
d. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat

sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Penarikan kesimpulan ini peneliti lakukan dengan melihat tingkat kejenuhan data. Data yang diambil dari hasil observasi lapangan dengan SOP yang dibuat nantinya bisa dijadikan pertimbangan peneliti.

Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (2018:246)



Sumber : Sugiono (2018:246)

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangatlah penting karena dalam teknik ini berguna untuk mengukur kebenaran data agar dapat dipertanggungjawabkan. Kekuatan, keabsahan dan kebenaran data yang sudah dikumpulkan serta dianalisis dapat menentukan kebenaran dalam penelitian sesuai dengan fokus penelitian (Yusuf 2014:394). Dalam pengujian keabsahan data, metode penelitian kualitatif menggunakan validitas interval (credibility) pada aspek nilai kebenaran, pada penerapannya ditinjau dari validitas eksternal, dan realibilitas pada aspek konsistensi, serta obyektivitas pada aspek naturalis (Sugiyono,2014). Pada penelitian kualitatif, tingkat keabsahan lebih ditekankan pada data yang diperoleh. Melihat hal tersebut maka kepercayaan data hasil

penelitian dapat dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan sebuah penelitian.

Menurut Moleog (2014:124) membedakan tiga macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yaitu :

1. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Pengecekan dapat dilakukan dengan membandingkan data hasil penelitian dengan data hasil wawancara, membandingkan perkataan orang dimuka umum dengan apa yang dikatakan oleh pribadi, membandingkan tentang apa yang dilakukan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
2. Triangulasi dengan metode, menurut Patton (Moleong, 2014:120) menyatakan bahwa terdapat dua strategi yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber dengan metode yang sama.
3. Triangulasi dengan teori, menurut Lincoln dan Guba (Moleong, 2014:122) mengatakan bahwa berdasarkan anggapan bahwa fakta-fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori.

Pada penelitian tentang Implementasi Program Pelayanan Via *Whatsapp* (PEVITA) ini untuk menguji keabsahan data dengan cara triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan hasil dari informan pokok dengan informan tambahan serta studi pustaka yang sudah ada. Dengan triangulasi ini peneliti dapat melihat temuan, sehingga dapat meminimalisir pengaturan dan informasi yang dibuat-buat dengan tujuan untuk mendapatkan data.

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan bagi masyarakat maka pemerintah mengeluarkan peraturan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah yang menjelaskan bahwa pelimpahan wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah baik kabupaten atau kota untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan juga mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan kondisi dan potensinya, termasuk mengembangkan potensi kelembagaannya dengan tetap menyesuaikan kepada Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian diatas maka terbentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pada waktu itu bernama Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja Kabupaten Situbondo yang ditetapkan berdasarkan peraturan Daerah Nomer 23 Tahun 2001 pada tanggal 12 Februari 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja Kabupaten Situbondo. Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja Kabupaten Situbondo merupakan gabungan dari kantor Catatan Sipil yang semula bertipe C dibawah bagian tata pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Situbondo yang menangani masalah pencatatan sipil dan transmigrasi di Situbondo.

Pada Tahun 2004 Dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja kembali diubah menjadi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Situbondo sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 14 Tahun 2004 pada tanggal 11 Februari 2004 tentang tugas dan fungsi sub bagian dan seksi pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Situbondo. Namun berdasarkan peraturan terbaru Nomor 8 Tahun 2007 pada tanggal 05 Desember 2007 bahwa Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana berubah kembali menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Situbondo Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Bab III Pasal 3D Nomor 12 mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berstatus Tipe A dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan pencatatan Sipil. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo ini ditandai dengan terbitnya Peraturan Bupati Situbondo Nomor 50 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 Ayat 4 yang menjelaskan tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo mempunyai tugas untuk membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

4.1.2 Visi dan Misi

Setiap instansi pasti memiliki visi dan misi yang dijadikan sebagai pedoman dari tujuan yang ingin dicapai, salah satu contohnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

Visi :

“ Tertib Administrasi Kependudukan dengan Pelayanan Prima menuju Penduduk Situbondo yang sejahtera dan berkeadilan”.

Misi :

1. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
2. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan.
3. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.

4. Merumuskan kebijakan pengembangan kependudukan serasi, selaras dan seimbang antara jumlah / pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
5. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.

4.1.3 Motto, Maklumat dan Kode Etik Pelayanan

Motto : Melayani dengan penuh keikhlasan

Maklumat ; Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan yang membahagiakan rakyat dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Kode Etik Pelayanan :

1. Pro aktif dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme serta tidak melibatkan diri dalam perbuatan tercela
2. Dalam melaksanakan tugas pelayanan tidak meminta atau menerima pemberian secara langsung ataupun tidak langsung berupa suap, hadiah, bantuan atau bentuk lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Bersikap transparan, jujur, objektif dan akuntabel dalam memberikan melaksanakan tugas
4. Menghindari pertentangan kepentingan dalam pelaksanaan tugas.

4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok yaitu membantu Bupati terpilih dalam melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

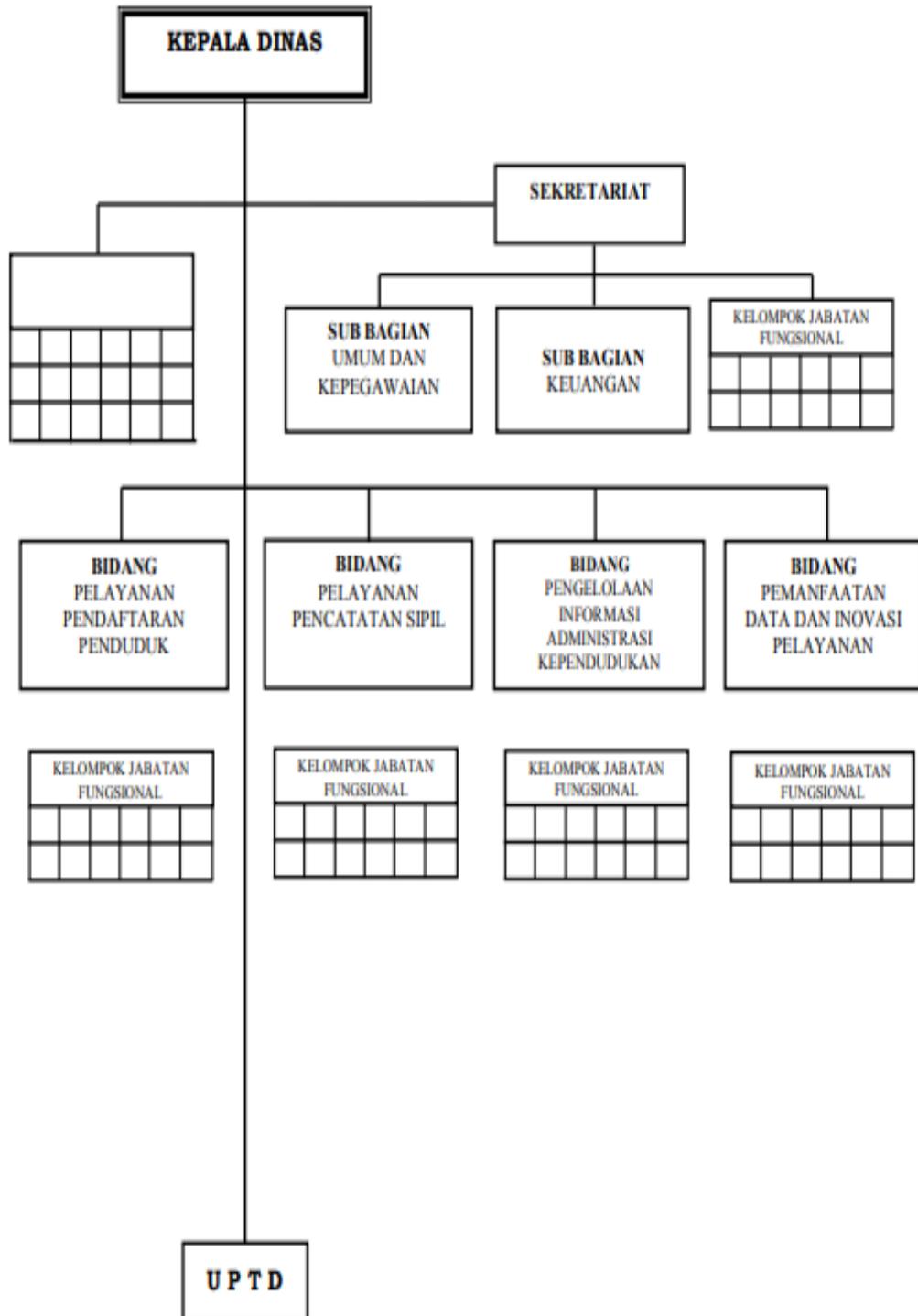
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya dimaksud menyelenggarakan tugas adalah:

- a. Penyusun program dan anggaran
- b. Pengelolaan keuangan
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara
- d. Pengelolaan urusan Aparatur Sipil Negara (ASN)

- e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- i. Pelaksanaan pengelola informasi administrasi kependudukan
- j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- m. Pembina, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4.1.5 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DISPENDUKCAPIL



Sumber : DISPENDUKCAPIL Kabupaten Situbondo, 2024

Adapun tugas dan fungsi Kepala Dinas, Sekretaris dan masing-masing bidang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi dan pengendalian dalam penyelenggaraan kegiatan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam pengkoordinasian, penyusunan program dan pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan tugas-tugas Bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Dinas Selain melaksanakan tugas, Sekretariat juga menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan tata usaha kantor, perlengkapan, urusan rumah tangga dinas, dan administrasi di lingkungan dinas;
- b. Penyusunan rencana kegiatan tahunan dinas;
- c. Pengkoordinasian penyusunan rencana strategis, program dan kegiatan dinas serta penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu;
- d. Pengkoordinasian pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) di lingkup dinas;
- e. Penyiapan bahan evaluasi tugas–tugas bidang secara terpadu;
- f. Pelaksanaan urusan keuangan;
- g. Pelaksanaan urusan umum;
- h. Pelaksanaan urusan kepegawaian;
- i. Pelaksanaan urusan aset dinas;
- j. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- k. Pelaksanaan pelayanan administratif kepada Kepala Dinas dan bidang-bidang di lingkungan Dinas;
- l. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas; dan
- m. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sekretariat membawahi :

1. Sub Bagian Perencanaan

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan perencanaan kegiatan, ketatausahaan, evaluasi dan pelaporan dalam melaksanakan tugas Sub Bagian Perencanaan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas;
- b. Penyusunan dokumen rencana kegiatan dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran;
- c. Penyiapan rencana pelaksanaan anggaran dinas;
- d. Pengkoordinasian penyelenggaraan budaya kerja di lingkup Dinas;
- e. Penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) di lingkup Dinas;
- f. Penyusunan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Kepala Daerah pada urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
- g. Penyusunan evaluasi kegiatan Dinas;
- h. Penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Dinas; i. penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD);
- j. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- k. Pembuatan laporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris; dan
- l. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melaksanakan tata usaha keuangan. Dalam melaksanakan tugas, Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan administrasi keuangan Dinas yang meliputi pembukuan, realisasi anggaran pendapatan dan belanja Dinas serta pembayaran gaji pegawai;
- b. Penyiapan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas;

- c. Pengurusan penyelesaian tuntutan ganti rugi dan biaya pengeluaran Dinas;
- d. Pembuatan laporan bulanan realisasi fisik dan keuangan;
- e. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- f. Pelaporan hasil pelaksanaan tugasnya kepada Sekretaris; dan
- g. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi, pelayanan, penerbitan dokumen, pengendalian dan evaluasi di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- h. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- i. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas; dan
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan Sipil,;

- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- i. pelaporan hasil pelaksanaan tugas; dan
- j. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi Sistem informasi Administrasi Kependudukan, Pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi Sistem informasi Administrasi Kependudukan, Pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi Administrasi Kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;

- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi Sistem informasi Administrasi Kependudukan, Pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia, teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan Informasi administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- g. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas; dan
- h. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

6. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan ;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan ;
- e. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan ;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan ;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

- h. Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
- i. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas dan ;
- j. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Unit Pelaksana Teknis Daerah

UPTD merupakan unsur pelaksana teknis operasional dan / atau teknis penunjang tertentu Dinas. UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas . UPTD mempunyai tugas melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang serta urusan pemerintahan yang bersifat pelaksanaan dari organisasi induknya yang pada prinsipnya tidak bersifat pembinaan serta tidak berkaitan langsung dengan perumusan dan penetapan kebijakan daerah.

4. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok JF mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga fungsional masing-masing berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kelompok JF terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya. Kelompok JF dipimpin oleh subkoordinator pelaksana fungsi pelayanan fungsional sesuai dengan ruang lingkup bidang tugas dan fungsi jabatan pimpinan tinggi pratama. Subkoordinator melaksanakan tugas membantu Pejabat Administrator dalam penyusunan rencana, pelaksanaan dan pengendalian, pemantauan dan evaluasi, serta pelaporan pada satu kelompok substansi pada masing-masing pengelompokan uraian fungsi.

4.1.6 Komposisi Kepegawaian

Struktur organisasi yang telah dijabarkan sebelumnya dapat dilihat bahwa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sudah dideskripsikan sesuai dengan kedudukannya masing-masing. Komposisi kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo terdapat 14 pejabat struktural dan 16 orang fungsional ditambah dengan 48 orang non ASN jadi jumlah keseluruhan pegawai ASN dan Non ASN sebanyak 78 orang dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 4.1 Komposisi Kepegawaian

No	Pangkat / Golongan	Jumlah/ orang	Pendidikan						
			SD	SMP	SMA	D1	D2/D3	S1	S2
1.	Pembina Utama Muda (IV/c)	1	-	-	-	-	-	-	1
2.	Pembina TK I (IV/b)	1	-	-	-	-	-	-	1
3.	Pembina (IV/a)	1	-	-	-	-	-	1	-
4.	Penata TK I (III/d)	8	-	-	-	-	-	8	-
5.	Penata (III/c)	5	-	-	-	-	-	4	1
6.	Penata Muda (III/b)	3	-	-	1	-	-	2	-
7.	Penata Muda (III/a)	4	-	-	-	-	-	4	-
8.	Pengatur TK I (II/d)	1	-	-	1	-	-	-	-
9.	Pengatur (II/c)	6	-	-	6	-	-	-	-
10	Non PNS	48	1	-	18	3	3	23	-
Jumlah		78	1	-	26	3	3	42	3

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Tahun 2024

4.1.7 Gambaran Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan (PEVITA)

PEVITA merupakan layanan yang berfokus pada informasi, pertanyaan dan pengaduan yang dapat diakses pelaksana program melalui web dan pengguna program menggunakan aplikasi whatsapp. Latar belakang terbentuknya sistem informasi PEVITA berawal dari tahun 2021, PEVITA terintegrasi dengan layanan SILAO (sistem informasi layanan adminduk online) sebagai pemberi notifikasi status transaksi dan one-time-password atau OTP pada januari hingga september 2022. Tercatat 5.569 pesan yang dikirimkan oleh silao melalui PEVITA, hal tersebut berdampak pada penumpukan pesan pertanyaan maupun pengaduan dari masyarakat. Masalah utama yang dialami adalah belum optimalnya layanan pesan, karena kurangnya kontrol terhadap pesan yang masuk dan belum adanya laporan pesan yang dilayani.

Saat penjarangan ide, dilakukan rapat koordinasi bersama bidang pelayanan dan tim teknis dengan mempertimbangkan beberapa aspek berikut: pertama, pesan pertanyaan dan pengaduan dapat terlayani oleh petugas. Kedua, kontrol setiap transaksi pesan dengan menampilkan detail kapan pesan dimulai dan diselesaikan. Ketiga, monitoring layanan berupa laporan sebagai bahan evaluasi layanan secara berkelanjutan. Dari hasil diskusi yang dilakukan

diputuskan bahwa perlunya Pengembangan Sistem Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Pelayanan Adminduk Via WhatsApp (PEVITA) Berbasis Web.

Setelah pengembangan dilakukan, masyarakat dapat menggunakan layanan pesan pertanyaan dan pengaduan PEVITA dengan tahapan berikut:

1. Pastikan sudah menyimpan nomor PEVITA (0811 3225 8484).
2. Ketik menu
3. Ketik 2 untuk layanan pertanyaan, ketik 3 untuk layanan pengaduan
4. Ketik pesan sesuai format, yaitu:
 - a. Pertanyaan # Jenis Layanan # Nama Lengkap # NIK # Uraian Pesan
 - b. Pengaduan # Jenis Layanan # Nama Lengkap # NIK # Uraian Pesan
5. Pesan akan dibalas oleh petugas maksimal 2x24 jam
6. Balas pesan dengan format : Kode Pesan # Uraian Pesan
7. Akhiri pesan dengan format : Kode Pesan # SELESAI

Selain balas pesan pertanyaan dan pengaduan, petugas juga dapat mengirimkan pesan konfirmasi kepada pemohon, jika ada permohonan yang dilakukan offline di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Dengan adanya sistem informasi PEVITA berbasis website dan aplikasi whatsapp ada 2 dampak yang bisa dirasakan: pertama, pesan pertanyaan dan pengaduan masyarakat dapat terlayani. Kedua, petugas dapat melayani pesan tanpa perlu mencari riwayat pesan di whatsapp.

Tercatat sejumlah 735 pesan masuk yang telah dilayani melalui PEVITA berbasis web sejak Januari 2023 hingga April 2024, dengan rincian:

- 622 pesan pertanyaan,
- 113 pesan pengaduan, dan

Pembaharuan riwayat pengembangan sistem informasi PEVITA dimulai dari :

1. Tahun 2020 : layanan PEVITA dibuat untuk memberikan informasi persyaratan adminduk secara otomatis.
2. Tahun 2021 : integrasi dengan SILAO sebagai pemberi notifikasi transaksi kepada masyarakat.

3. Tahun 2022 : Pengembangan PEVITA berbasis web untuk memudahkan kontrol dan menjawab pesan pertanyaan dan pengaduan.
4. Tahun 2023: integrasi dengan KENDEDES sebagai pemberi notifikasi transaksi kepada petugas maupun masyarakat.
5. Nov Tahun 2023: pemberi notifikasi ulang tahun dan cetak KTP-el bagi penduduk usia 17 tahun yang telah melakukan perekaman.
6. Tahun 2024: penambahan fitur broadcast atau pesan siaran kepada masyarakat tentang informasi adminduk terbaru.

Gambar 4.2 Timeline Pengembangan PEVITA



Sumber : DISPENDUKCAPIL Kabupaten Situbondo, 2024

Bisa dikatakan bahwa dengan adanya sistem informasi PEVITA ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. Manfaat adanya sistem informasi PEVITA yang diperoleh yaitu :

- a. Pertama, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Kedua, memudahkan dalam pelaksanaan layanan pertanyaan dan pengaduan.
- c. Ketiga, lebih terpantaunya layanan pesan pertanyaan dan pengaduan.
- d. Keempat, masyarakat lebih mudah menggunakan layanan pesan pertanyaan dan pengaduan melalui aplikasi whatsapp dimanapun dan kapanpun.

4.2 Pembahasan

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Salah satu institusi pemerintah kota Situbondo memanfaatkan teknologi informasi via *whatsapp* untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Dalam hal ini penelitian memfokuskan menggunakan metode pendekatan implementasi sistem informasi menurut Delone and McLean dengan mendeskripsikan bagaimana Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) yang dianalisis dengan menggunakan 5 item untuk mengukur kesuksesan Implementasi Sistem Informasi diantaranya terkait kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*):

4.2.1 Kualitas sistem

Kualitas sistem yang digunakan dalam program PEVITA perlu didukung dengan kemampuan dan performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Sistem informasi menjadi salah satu faktor utama dalam berjalannya program PEVITA. Perlunya sistem yang maksimal guna keberhasilan penyampaian informasi yang lebih efektif dan juga efisien demi membangun kualitas pelayanan yang memanfaatkan kemajuan teknologi saat ini. Kualitas sistem menjadi tahapan penelitian tujuannya yaitu untuk mengetahui bagaimana sistem informasi yang digunakan dalam penyampaian informasi melalui program PEVITA.

Hasil wawancara dengan Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mengatakan bahwa :

“Program ini sebenarnya gampang mbak, masyarakat bisa tinggal nanya mengenai informasi, pertanyaan ataupun pengaduan melalui whatsapp. Kita menggunakan aplikasi whatsapp karna pasti banyak masyarakat yang bisa menggunakan aplikasi tersebut. Untuk nomer

whatsapp kita sudah cantumkan di brosur yang telah ditempel di kantor dispendukcapil ataupun semua balai desa, selain itu kita juga sudah cantumkan di media sosial dan website dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Nah setelah tau nomer program PEVITA nantinya masyarakat bisa langsung mengirim pesan sesuai kebutuhan dengan format penulisan yang telah tercantum.” (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 12.10 WIB*).

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dapat dikatakan bahwa program ini mudah karena dengan adanya program ini masyarakat bisa mengakses melalui aplikasi whatsapp terkait informasi yang dibutuhkan. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Bpk. Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program mengatakan bahwa :

“Mudah kok, banyak fiturnya juga yang memudahkan pengguna memilih sesuai kebutuhan. Sistem yang digunakan juga cukup baik, walaupun sering ada kendala ya. Kalau untuk pelaksanaan program kita sudah mengikuti SOP yang ada. Kerahasiaan data pengguna pastinya aman”. (*Hasil wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 10.00 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada pemegang program dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilaksanakan sudah dijalankan semaksimal mungkin. Terkait dengan pelaksanaan program ini mengikuti apa yang sudah tertulis dalam SOP yang telah dibuat sebelumnya. Kerahasiaan data dapat dikatakan dalam keadaan aman oleh pelaksana PEVITA. Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pelaksana program mengatakan bahwa :

“Kita emang kadang seringkali terkendala sistem yang eror mendadak, tapi kita selalu berusaha untuk secepatnya memperbaiki itu. Banyak fitur yang kita tampilkan untuk memudahkan pengguna. Ketika ada pesan masuk semaksimal mungkin kita langsung merespon. Kalau bicara tentang keamanan data pengguna, aman pastinya”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 13.00 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada pelaksana program dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana membenarkan terkait masalah kendala sistem, tetapi pelaksana program berusaha untuk secepatnya memperbaiki

hal tersebut. Fitur yang ditampilkan banyak sehingga memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi, repon yang diberikan juga semaksimal mungkin pelaksana tanggap. Dan terkait keamanan data pengguna, pelaksana program memastikan bahwa dalam keadaan aman. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Sdr. Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“ Kalau menurut saya si wajar wajar saja, bagus banyak fitur sesuai kebutuhan. Jadi sudah tertata sesuai dengan kebutuhan. Tapi kadang sistemnya suka eror ya, sering liat dimedsos sedang dalam perbaikan gitu” (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 14.10 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara dilakukan kepada masyarakat selaku pengguna PEVITA diatas dapat disimpulkan bahwa fitur yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun dibalik kemudahan dan kesesuaian dalam menggunakan program tersebut, seringkali terjadinya sistem eror yang masyarakat ketahui melalui media sosial. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Ibu Susanti selaku pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

”Cukup baik, cuman minusnya sering dalam perbaikan katanya beberapa kali saya liat pengumumannya di fb”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 15.05 WIB*).

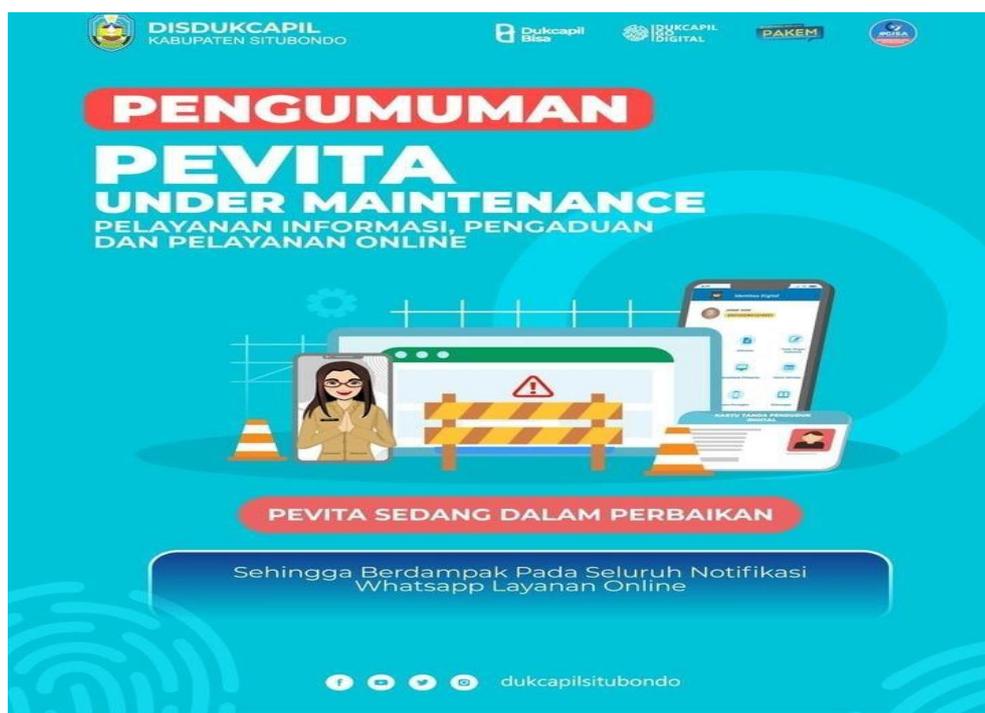
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna PEVITA dapat disimpulkan bahwa kinerja sistem informasi PEVITA dinilai cukup baik, karena masih ada kekurangan yaitu seringkali pengguna PEVITA ketahui melalui salah satu media sosial sedang dalam perbaikan. Kemudian peneliti menanyakan kembali dengan pertanyaan yang sama kepada Sdr. Indra Rahmat selaku masyarakat pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“ Aman aman saja si selama saya menggunakan PEVITA , tapi kalau boleh saran lebih dimudahkan lagi sewajarnya menggunakan aplikasi whatsapp”. (*Hasil wawancara pada hari Sabtu 01 Juni 2024 Pukul 13.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna PEVITA dapat disimpulkan bahwa selama menggunakan PEVITA aman terkendali. Informan memberi saran agar lebih dipermudah lagi seperti sewajarnya menggunakan aplikasi whatsapp.

Dari hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada semua informan terkait item kualitas sistem dapat disimpulkan bahwa sistem informasi PEVITA memudahkan pengguna karena dapat diakses melalui salah satu aplikasi whatsapp. Penggunaan media whatsapp sebagai media pelayanan dinilai efektif karena aplikasi ini merupakan aplikasi yang banyak diketahui oleh seluruh kalangan. Dalam proses pelaksanaan sistem yang digunakan oleh pelaksana PEVITA selalu berusaha memaksimalkan sistem informasi yang digunakan, namun tetap saja ada beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya yaitu sering terjadinya sistem eror yang cukup disayangkan oleh masyarakat selaku pengguna program PEVITA karena mengganggu proses penyampaian pesan. Hal ini dibuktikan dengan pemberitahuan perbaikan sistem yang dishare dimedia sosial DISPENDUKCAPIL.

Gambar 4.3 Pemberitahuan Kendala Pelayanan PEVITA



Sumber : Instagram DISPENDUKCAPIL

Gambar 4.3 yang telah dilampirkan sebelumnya merupakan tampilan pemberitahuan perbaikan sistem yang sering kali berada dalam perbaikan karena disebabkan kendala sistem yang eror dalam masa pelayanan. Sehingga hal tersebut berdampak pada pelayanan kebutuhan informasi terkait administrasi

kependudukan yang dibutuhkan oleh pengguna PEVITA. Hal tersebut cukup disayangkan karena menghambat proses penyampaian pesan. Gambar tersebut seringkali pengguna temui di media sosial milik DISPENDUKCAPIL guna menyampaikan kendala yang ada.

4.2.2 Kualitas Informasi

Informasi adalah data yang telah diubah menjadi informasi yang berarti dan berguna bagi pengguna tertentu. Informasi yang dihasilkan perlu memiliki kualitas yang karakteristik, bernilai dan bermanfaat bagi penggunanya. Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan informasi oleh pengguna (user). Pentingnya kelengkapan informasi yang diberikan pada sistem informasi PEVITA terhadap kebutuhan pengguna program guna kepuasan pengguna dalam mendapatkan suatu informasi khususnya terkait administrasi kependudukan ataupun respon pengaduan.

Hasil wawancara bersama dengan Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mengatakan bahwa :

“ Informasi yang kita berikan sudah sesuai ketentuan yang ada, setiap ada informasi persyaratan administrasi kependudukan, pertanyaan terkait dokumen administrasi kependudukan yang bermasalah ataupun pengaduan terkait pelayanan yang diperbarui. Kita juga langsung menginformasikan secepatnya kepada pengguna program sistem informasi PEVITA.” (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 12.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Setiap kali ada perubahan dalam persyaratan mengurus dokumen administrasi kependudukan, pelaksana program langsung menginformasikan kepada pengguna program agar tidak terjadi miss komunikasi antara pihak pelayan dengan pengguna program. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Bpk. Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program mengatakan bahwa :

“Kami disini sebisa mungkin menyampaikan semua informasi yang diberikan kepada pengguna dengan lengkap dan jelas, dimana didalam

program informasi itu disediakan fitur yang lengkap dan mudah untuk dipahami juga, disitu sudah ada tata cara pengiriman pesan jadi orang yang mau mengajukan pertanyaan dan menyampaikan pengaduannya itu nggak bingung.” (*Hasil wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 10.10 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemegang program PEVITA dapat dikatakan bahwa kerelevanan informasi yang diberikan kepada pengguna PEVITA sudah lengkap dan jelas, karena pada program informasi ini sudah tersedia fitur yang mendukung kelengkapan informasi sehingga pengguna paham cara menggunakan program informasi tersebut. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pelaksana program mengatakan bahwa:

“ Pasti informasi yang kami berikan lengkap dan jelas. Pemilihan kata-kata yang kita gunakan sebisa mungkin bisa mudah dimengerti oleh masyarakat dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna PEVITA”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 13.10 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama pelaksana program dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana pastinya akan memberikan informasi yang lengkap dan jelas. Pemilihan kata-katanya pun ditulis sesederhana mungkin agar mudah dimengerti oleh pengguna program. Informasi yang diberikan pastinya sesuai dengan kebutuhan pengguna PEVITA. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Sdr. Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna program mengatakan bahwa :

“Informasinya lengkap sesuai dengan yang kita saya butuhkan”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 14.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu masyarakat pengguna PEVITA dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait dengan dokumen administrasi kependudukan ataupun pengaduan yang masyarakat bisa adukan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Ibu Susanti selaku masyarakat pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“Sudah sesuai dek informasinya, pertanyaan yang saya ajukan juga direspon dengan sopan. Bisa dibilang sudah sesuai dengan apa yang saya butuhkan”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 15.10 WIB*).

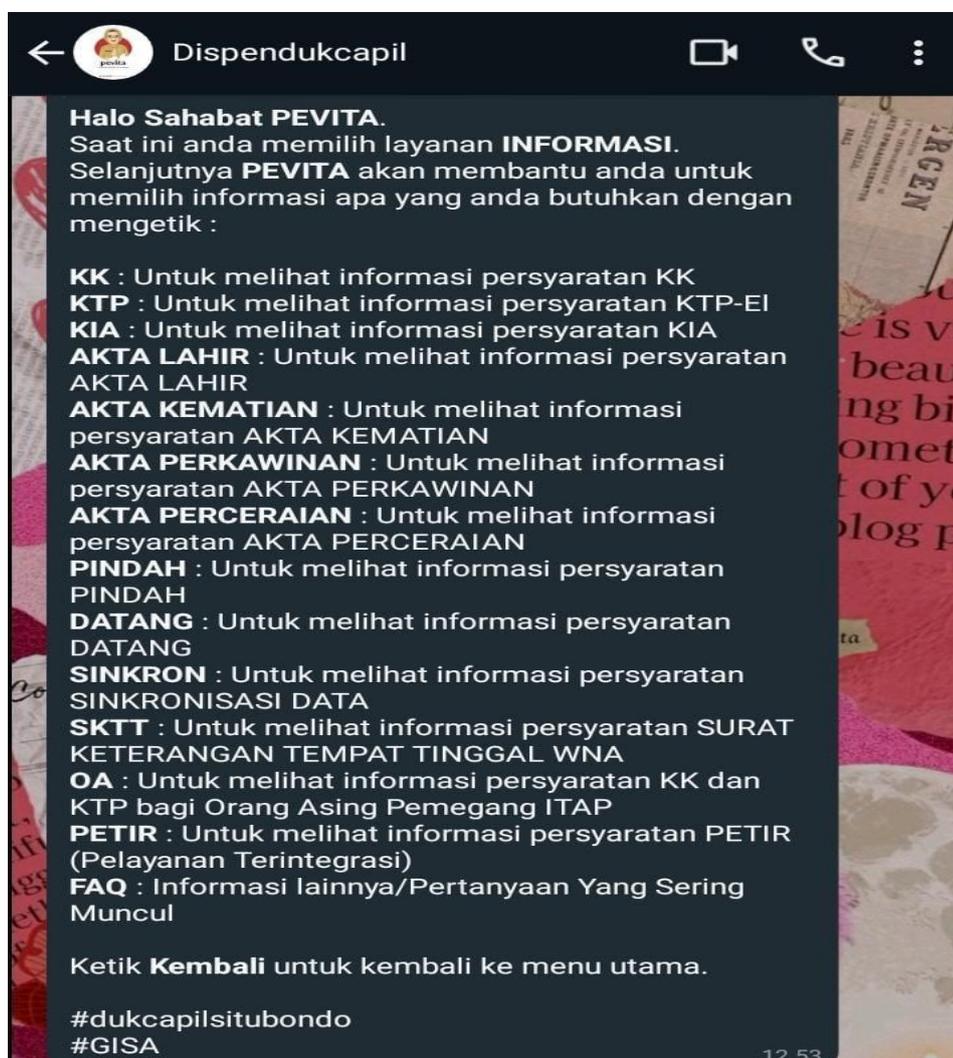
Berdasarkan hasil wawancara yng peneliti lakukan bersama dengan salah satu masyarakat dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Penyampaian respon pertanyaan yang pengguna PEVITA ajukan juga direspon dengan baik dan sopan. Kemudian peneliti lanjut melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Sdr. Indra Rahmat selaku pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“Menurut saya informasinya sudah lengkap dan mudah dimengerti, bahasanya juga mudah dipahami dan pastinya sesuai si”. (*Hasil wawancara pada hari Sabtu 01 Juni 2024 Pukul 13.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama salah satu masyarakat dapat disimpulkan bahwa informasi yang ditampilkan sudah lengkap dan mudah dimengerti, karena menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh banyak kalangan khususnya masyarakat.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada semua informan terkait item kualitas informasi dapat disimpulkan bahwa Informasi yang diberikan pada sistem informasi PEVITA sudah dijalankan dengan lengkap dan jelas, pesan yang masuk akan ditindaklanjuti dan hasilnya akan dikonfirmasi kepada pengguna PEVITA yang membutuhkan informasi. Informasi yang diberikan sudah relevan sehingga pengguna tidak bingung dalam mencari informasi terkait administrasi kependudukan. Keakuratan data informasi sudah baik hal ini dibuktikan dengan respon pelaksana program yang sopan dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan mudah dipahami oleh masyarakat pengguna PEVITA. Hal ini dibuktikan dengan penyampaian pelaksana dalam memberikan kelengkapan informasi yang diperlukan oleh pengguna program dalam membuat dokumen administrasi kependudukan melalui gambar berikut :

Gambar 4.4 Kelengkapan informasi PEVITA



Sumber : Sistem Informasi PEVITA

Berdasarkan gambar 4.4 yang telah peneliti tampilkan diatas dapat menjadi bukti bahwa informasi yang dibutuhkan pengguna PEVITA lengkap dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Bahasa yang digunakan pada sistem informasi PEVITA ini juga bisa dikatakan sopan, formal dan mudah dimengerti oleh pengguna dalam merespon pesan yang masuk dengan harapan supaya pengguna layanan merasa puas akan sistem informasi PEVITA ini.

4.2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang di berikan kepada pengguna dari yang mengoprasikan sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem mengalami suatu masalah. Pada item kualitas pelayanan ini menaknakan pada sikap pelaksana terhadap pengguna layanan.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mengatakan bahwa :

“Kita selalu mengusahakan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pengguna, oleh karena itu kita memilih SDM yang benar benar mengerti akan sistem informasi ini”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 12.20 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pelaksana program selalu mengusahakan memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan pengguna. Pelayanan terbaik tercipta dari sumber daya manusia yang mempuni dalam bidang sistem informasi ini. Kemudian peneliti menanyakan kepada Bpk. Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program hasil wawancara yang didapat :

“Ketika ada pesan masuk, sesegera mungkin kita langsung merespon. Maksimal lamanya membalas pesan 2x24 jam. Lebih dari itu biasanya terkendala dari sistem yang eror, sehingga telat dalam merespon pesan ataupun pengaduan yang diajukan”. (*Hasil wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 10.20 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemegang program dapat disimpulkan bahwa ketika ada pesan masuk, sesegera mungkin tim pelaksana merespon pesan yang masuk. Maksimal lamanya pelaksana dalam membalas pesan pengguna yaitu 2x24 jam, lebih dari lama waktu tersebut biasanya terkendala dari sistem yang eror. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pemegang program mengatakan bahwa :

“Respon yang kita berikan pasti secepat mungkin setelah pesan masuk. Kalau semisal lama berarti sistemnya yang bermasalah. Tetapi kita pasti langsung memperbaiki dan pasti langsung menginformasikan lewat sosial media DISPENDUKCAPIL”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 13.20 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama pelaksana program dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan untuk merespon secepat mungkin demi kenyamanan pengguna program PEVITA. Ketika terjadi problem tim pelaksana pasti langsung memperbaiki problem tersebut dan pasti langsung menginformasikan melalui sosial media milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Sdr. Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“ Kalau menurut saya pribadi untuk responnya baik, sopan tapi kadang kita kan butuh cepet respon ya. Kadang responnya itu lama kadang cepet, ga nentu gitu”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 14.20 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama masyarakat selaku pengguna program dapat disimpulkan bahwa respon pelayanan yang diberikan baik dan juga sopan dalam menjawab pesan yang pengguna tanyakan. Tetapi terkadang masyarakat membutuhkan respon cepat untuk mendapatkan informasi balasan dari pihak pelaksana program. Pada kenyatannya respon yang diberikan tidak menentu kadang cepat dan kadang juga lambat. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Ibu Susanti selaku pengguna program mengatakan bahwa :

“Responnya si fine-fine aja ya, sopan dalam menanggapi yang dikeluhkan masalah respon yang diberikan kurang responsif”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 15.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama masyarakat selaku pengguna program dapat disimpulkan bahwa responnya sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Tetapi masyarakat sering kali mengeluhkan kurang responsif dalam menanggapi pesan yang masuk. Kemudian peneliti menanyakan

hal yang sama kepada Sdr. Indra Rahmat selaku pengguna program mengatakan bahwa :

“ Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan ya dek, tapi PEVITA ini kayanya sering dalam perbaikan kadang saya baca di Facebook atau kadang di instagram DISPENDUKCAPIL, itu si yang cukup disayangkan padahal PEVITA ini sudah bagus untuk dijalankan”. (*Hasil wawancara pada hari Sabtu 01 Juni 2024 Pukul 13.20 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama masyarakat selaku pengguna program dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal yang cukup disayangkan yaitu sistem PEVITA yang sering kali dalam perbaikan.

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada semua informan yang ada, dalam item kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa Kecepatan waktu respon admin PEVITA sudah cukup baik, namun dalam menindaklanjuti pesan penanya tidak bisa memastikan selesai dalam waktu cepat yang diinginkan masyarakat. Batasan waktu yang digunakan dalam pelayanan sistem informasi ini yaitu 2x24 jam. Menurut pendapat pengguna program batas waktu 2x24 jam dianggap lama sehingga banyaknya pengguna yang mengeluhkan hal ini. Sikap pelaksana program juga dinilai baik dalam menindaklanjuti pesan masuk. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan kata-kata yang sopan kepada pengguna program.

4.2.4 Penggunaan (*Use*)

Penggunaan sistem informasi adalah suatu perilaku seseorang dalam menggunakan sistem. Penggunaan sistem akan mendorong untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi. Penggunaan mengarah pada seberapa mudah dan seberapa sering pengguna memakai sistem informasi PEVITA.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mengatakan bahwa :

“ Kita selalu berusaha untuk selalu memaksimalkan apa yang menjadi keperluan dalam program ini, baik dari faktor internal dan juga eksternalnya. Kaya contohnya dalam pemilihan pelaksana program dengan tim IT untuk mengelola sistemnya ketika ada problem. Saya sudah menyampaikan untuk mengikuti SOP yang sudah ada untuk

menjadi pedoman pelaksana agar berjalan sesuai dengan yang diharapkan”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 12.25 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dapat disimpulkan bahwa tim pelaksana program selalu memaksimalkan program PEVITA baik dalam faktor internal maupun faktor eksternal dan berpedoman pada SOP (Standart Operasional Prosedur) agar berjalan sesuai dengan harapan dan tujuan dari program PEVITA. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Bpk. Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program mengatakan bahwa :

“Mudah ya karna dibantu dengan fitur yang ada. Fitur disini peranya penting mbak, karna dengan adanya fitur yang lengkap pelayanan informasi, pertanyaan dan pengaduan jadi lebih mudah dan kebutuhan pengguna bisa terakomodir, di sistem informasi PEVITA ini juga ada beberapa fitur yang bisa mempermudah masyarakat yang membutuhkan informasi terkait masalah administrasi kependudukan”. (*Hasil wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 10.30 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada pemegang program dapat disimpulkan bahwa fitur pada sistem informasi PEVITA mempunyai kegunaan yang penting karena dengan adanya fitur ini dapat mempermudah dalam melakukan pelayanan informasi, pertanyaan dan pengaduan untuk memenuhi kebutuhan pengguna PEVITA. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada kepada Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pelaksana program mengatakan bahwa:

“ Saya rasa mudah ya, karna kita kan pakai aplikasi whatsapp yang bisa berinteraksi lewat daring. Itu menjadi nilai plus kita dalam menjalankan PEVITA ini. saya kira sudah sesuai la pokoknya. Apalagi PEVITA ini sudah dijalankan sesuai dengan SOP yang ada agar sesuai harapan. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 13.30 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelaksana program dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi PEVITA ini mudah karena menggunakan aplikasi whatsapp yang banyak digunakan oleh

semua kalangan. Dan bisa dibilang bahwa kemudahan dalam mengakses sistem informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta sesuai dengan kebutuhan pengguna, pelaksanaannya-pun sudah disesuaikan dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku guna keberhasilan dari sistem informasi PEVITA.

Dalam hal ini peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada Sdr.Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna program PEVITA mengatakan bahwa :

“ Kebetulan saya pengguna baru karna baru tau terkait adanya program informasi dan pengaduan ini. Menurut saya untuk mengakses informasi lewat PEVITA ini mudah, hanya saja perlu menggunakan format penulisan yang perlu menggunakan NIK dan apalah itu. Andaikan saja bisa langsung tanya tanpa menggunakan format penulisan itu, pasti lebih mudah lagi dalam menggunakan program PEVITA itu.” *(Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 14.20 WIB)*.

Berdasarkan hasil wawancara bersama pengguna program diatas bisa disimpulkan bahwa sebenarnya program tersebut mudah hanya saja dalam format penulisan yang membutuhkan beberapa ketentuan berupa NIK, nama dan kode. Masyarakat mengharapkan tidak perlu menggunakan format penulisan tersebut karna dianggap kurang efektif. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Ibu Susanti selaku masyarakat pengguna PEVITA mengatakan bahwa :

“ Mudah dan juga sesuai dengan apa yang dibutuhkan saya terkait informasi, pertanyaan maupun pengaduan. Cuman yang saya bingungkan pas awal pengiriman pesan”. *(Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 15.15 WIB)*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat selaku pengguna program dapat disimpulkan bahwa sistem informasi PEVITA ini mudah dan sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, namun cukup disayangkan terkait awal pengiriman pesan yang cukup membingungkan pengguna. Kemudian peneliti menanyakan hal yang sama kepada Sdr. Indra Rahmat selaku pengguna program mengatakan bahwa :

“Sesuaiilah, apalagi program ini menggunakan aplikasi whatsapp yang memang banyak masyarakat tau dan pasti menggunakan aplikasi tersebut. Cuman saya kurang paham pas awal menggunakan PEVITA.” *(Hasil wawancara pada hari Sabtu 01 Juni 2024 Pukul 13.25 WIB)*.

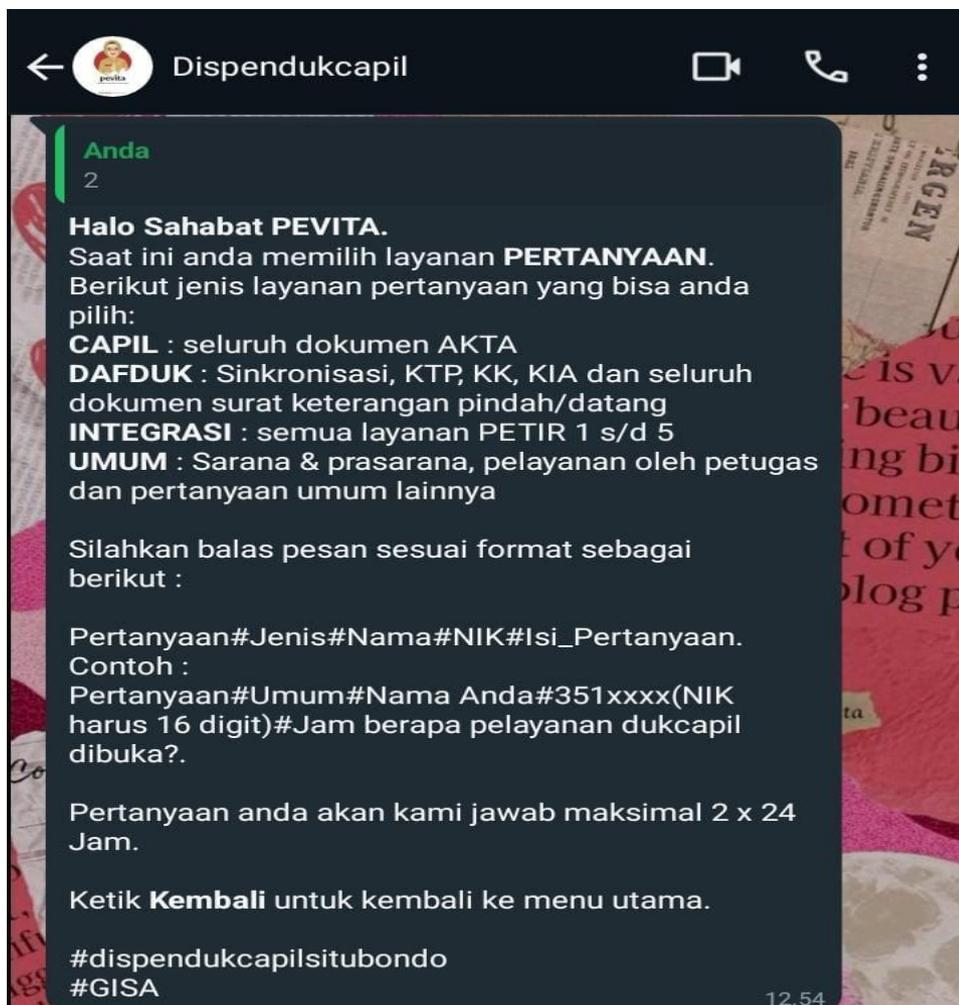
Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada admin pengelolah PEVITA dapat disimpulkan bahwa Fleksibelitas sistem informasi PEVITA dalam pemanfaatan kebutuhan pengguna sudah baik karena pengguna terbantu akan adanya program informasi PEVITA ini dalam memberikan informasi terkait masalah administrasi kependudukan kepada masyarakat namun masyarakat merasa kurang paham pada awal penggunaan PEVITA.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada semua informan terkait item penggunaan dapat disimpulkan bahwa masyarakat bisa menggunakan sistem informasi PEVITA karena menggunakan Aplikasi *whatsapp* yang memudahkan masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit dalam mengetahui informasi, pertanyaan mengenai masalah administrasi kependudukan dan pengaduan akan pelayanan dikantor dibandingkan dengan sebelumnya dimana pemohon harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi valid terkait masalah administrasi kependudukan. Namun ada hal yang membuat masyarakat kurang sepenuhnya puas akan program ini, yaitu karena format penulisan yang perlu digunakan dalam mengirim pesan dianggap rumit oleh masyarakat.

Hal ini dibuktikan dengan format penulisan yang diperlukan dalam mengirim pesan. Pengguna program perlu memasukkan beberapa keperluan seperti :

- a. Pertanyaan # Jenis Layanan # Nama Lengkap # NIK # Uraian Pesan
- b. Pengaduan # Jenis Layanan # Nama Lengkap # NIK # Uraian Pesan.

Gambar 4.5 Format Penulisan PEVITA



Sumber : Sistem Informasi PEVITA

Berdasarkan gambar 4.5 diatas bisa dilihat bahwa pengiriman pesan harus sesuai dengan format penulisan yang dibutuhkan seperti pada gambar. Jika format tidak sesuai dengan format tersebut maka sistem dari PEVITA tidak bisa membaca apa yang dimaksud oleh pengguna. Maka dari itu pengguna harus mengirim pesan pertanyaan dan pengaduan dengan menyesuaikan format penulisan tersebut. Sehingga hal ini dianggap menjadi salah satu kendala bagi masyarakat selaku pengguna PEVITA.

4.2.5 Kepuasan Pengguna (*Use Satisfaction*)

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan oleh pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap suatu sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang telah digunakan. Pada item ini menekankan pada tanggapan pengguna mengenai program PEVITA ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna program.

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Ayung Warninda, S.Sos selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) mengatakan bahwa :

“ Kalo menurut saya, dengan adanya program ini bisa menguntungkan kedua belah pihak baik dari kita maupun masyarakat karena kita kan menggunakan sistem yang dengan mudah bisa mengetahui informasi apa yang diperlukan oleh masyarakat dan kritik apa yang ingin masyarakat adukan kepada kami atas pelayanan yang kurang dari kami”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 12.30 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dapat disimpulkan bahwa sistem informasi PEVITA ini dapat saling menguntungkan dan bisa dibidang efektif dan juga efisien bagi kedua belah pihak antara pengelola program dengan pengguna program.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program mengatakan bahwa :

“ Kalau menurut pandangan saya, harusnya masyarakat bisa puas akan adanya program informasi ini ya. Karena kan mudah buat cari informasi sesuai dengan kebutuhannya terkait masalah administrasi kependudukannya, ya saya harap masyarakat bisa puas dengan adanya PEVITA ini”. (*Hasil wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 10.40 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada Bpk. Aditya Pradhana Putra, S.Kom selaku pemegang program dapat disimpulkan bahwa seharusnya masyarakat bisa puas akan adanya program PEVITA ini, karena

program ini dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam hal mencari informasi terkait masalah kependudukan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada informan Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pengelola sistem informasi PEVITA yang mengatakan bahwa :

“Kalau menurut saya selaku pengelola program PEVITA ini merasa terbantu dalam penyampaian informasi administrasi kependudukan karena diberi ruang khusus untuk menyampaikan baik informasi, pertanyaan ataupun pengaduan yang ingin masyarakat kritik terkait pelayanan yang diberikan. Jadi kalau bisa dibilang sistem informasi PEVITA ini efektif dan juga efisien untuk dijalankan”. (*Hasil Wawancara, Selasa 28 Mei 2024 Pukul 13.30 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pengelola program merasa sangat terbantu dalam hal penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat terkait masalah administrasi kependudukan karena pengelola program diberi ruang khusus untuk mempermudah penyampaian pesan ataupun pengaduan atas kritik yang masyarakat ingin ajukan terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada informan Sdr. Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna program PEVITA mengatakan bahwa :

“ Saya merasa terbantu dengan adanya PEVITA ini, karna saya tidak perlu ke kantor capil untuk menanyakan informasi persyaratan membuat KK dan juga akta kelahiran anak saya”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 14.25 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada Sdr. Oktavia Damayanti selaku masyarakat pengguna program sistem informasi PEVITA merasa terbantu dalam mendapatkan informasi mengenai persyaratan berkas apa saja yang diperlukan dalam pembuatan administrasi kependudukan. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada informan Ibu Susanti selaku masyarakat pengguna program PEVITA mengatakan bahwa :

“Menurut saya PEVITA ini sangat membantu untuk mengetahui apa yang masyarakat butuhkan, khususnya saya pribadi ya. Tapi hanya saja yang kurang menurut saya masalah format penulisan dalam mengirim pesan pertanyaan itu yang agak bikin ribet ya”. (*Hasil Wawancara, Kamis 30 Mei 2024 Pukul 15.15 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti tanyakan kepada Ibu Susanti selaku masyarakat pengguna program sistem informasi PEVITA bisa dibilang sangat membantu masyarakat dalam menanyakan informasi terkait administrasi kependudukan, hanya saja yang menjadi sedikit kritik terkait format penulisan yang menurut informan cukup rumit perlu revisi terkait format penulisan yang digunakan program. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan yang sama kepada informan Sdr. Indra Rahmat selaku masyarakat pengguna program PEVITA mengatakan bahwa :

“ Bagus si capil memanfaatkan whatsapp untuk masyarakat mendapatkan informasi, menanyakan masalah dokumen kependudukannya dan juga bisa mengajukan pengaduan pelayanan dicapil. kalau dulu harus ke kantor dulu untuk tanya informasi sekarang cukup bertanya melalui WA dimana saja pun bisa kan”. (*Hasil wawancara pada hari Sabtu 01 Juni 2024 Pukul 13.30 WIB*).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program sistem informasi PEVITA yang memanfaatkan platform Whatsapp sebagai media dalam program ini memudahkan masyarakat dalam menggunakan program PEVITA. Masyarakat bisa menanyakan semua kebutuhannya terkait masalah administrasi kependudukannya dimanapun dan kapanpun melalui online menggunakan aplikasi *whatsaap*.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti tanyakan kepada seluruh informan terkait item kepuasan pengguna dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna program merasa puas akan adanya sistem informasi PEVITA karena bisa membantu masyarakat dalam mengetahui informasi dan pengaduan terkait administrasi kependudukan. Disisi lain dengan adanya sistem informasi PEVITA ini juga membantu pelaksana program dalam menyampaikan informasi dengan mudah karena telah diberi wadah dalam bentuk sistem informasi PEVITA. Hal ini dibuktikan dengan respon pengguna yang merasa terbantu dan dimudahkan dalam mendapatkan informasi daripada sebelumnya yang menggunakan metode manual.

4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

Salah satu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Implementasi sistem informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo sebagai upaya meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat agar lebih mudah dalam mendapatkan informasi terkait masalah administrasi kependudukan dan pengaduan akan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat Implementasi Sistem Informasi PEVITA yaitu sebagai berikut :

4.3.1 Faktor Pendukung

Dalam setiap organisasi pemerintahan, ada beberapa faktor yang mendukung pelaksanaan implementasi sistem informasi agar berjalan dengan lancar dan saling bekerja sama dengan baik, berikut beberapa faktor pendukung keberhasilan sistem informasi PEVITA diantaranya :

a. Sumber Daya Manusia

Pelaku utama dalam berjalannya sistem informasi PEVITA yaitu sumberdaya manusia yang berkompeten guna keberhasilan suatu tujuan utama implemementasi sistem informasi. Staf yang terlatih dan kompeten dalam mengelola serta mengoperasikan sistem informasi PEVITA sangat diperlukan. Pelaksana program PEVITA ini mampu menangani pertanyaan dan pengaduan dengan baik sesuai dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku serta mampu memahami betul terkait sistem pelaksana yang digunakan dalam menjalankan program PEVITA.

b. Infrastruktur Teknologi yang Memadai

Hal yang tak kalah pentingnya dalam menjalankan implementasi sistem informasi yaitu ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti komputer dan laptop, jaringan internet , server yang digunakan, dan perangkat

lunak yang sesuai, adalah dasar utama untuk menjalankan implementasi sistem informasi ini dengan baik. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo telah menyediakan semua yang menjadi kebutuhan dalam program PEVITA.

c. Media Pelayanan yang Tepat

Penggunaan aplikasi yang tepat dalam proses pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam melaksanakan program PEVITA. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo memilih salah satu aplikasi yang banyak digunakan oleh masyarakat. Aplikasi yang dipilih dalam layanan ini yaitu aplikasi whatsapp yang memberikan kemudahan dalam mengakses layanan PEVITA ini. Dengan menggunakan aplikasi whatsapp sebagai media pelayanan diharapkan tidak ada lagi alasan kesulitan dalam mengakses layanan pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

d. Dukungan dari Pemerintah Daerah

Dukungan dari pemerintah daerah sangat diperlukan pelaksana pelayanan demi kepuasan pengguna. DISPENDUKCAPIL diberi dukungan penuh oleh pemerintah daerah hal ini dibuktikan dengan pemberian penghargaan sebagai program inovatif kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo selaku pencipta program PEVITA pada awal tahun 2024.

4.3.2 Faktor Penghambat

Setiap kebijakan pelayanan publik selalu ada yang namanya faktor penghambatnya, berikut faktor penghambat yang memengaruhi implementasi sistem informasi PEVITA. Faktor ini berkaitan dengan hambatan dalam proses keberhasilan dari suatu program, berikut beberapa faktor penghambat keberhasilan sistem informasi PEVITA yaitu sebagai berikut :

a. Kendala Teknis

Hambatan keberhasilan suatu sistem informasi yaitu pada sistem yang seringkali bermasalah. Masalah teknis yang sering terjadi biasanya terkait gangguan jaringan internet, server yang tidak stabil atau perangkat yang tidak kompatibel yang menghambat kelancaran penyampaian informasi. Seringkali perlu beberapa kali perbaikan untuk mengembalikan sistem normal kembali. Hal

ini membuat pengguna program merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan karena terkendala sistem yang seringkali berada dalam masa perbaikan karena bermasalah.

b. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

Sosialisai yang kurang optimal menjadi salah satu hambatan terlaksananya layanan PEVITA. Jika sosialisasi mengenai PEVITA tidak dilakukan secara efektif maka banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya program PEVITA dan tidak mengerti cara penggunaan program PEVITA sehingga berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Implementasi Sistem Informasi PEVITA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

Sistem informasi melalui program pelayanan informasi pertanyaan dan pengaduan via whatsapp oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan dengan dikaji menggunakan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan 5 item yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem informasi PEVITA memudahkan pengguna karena dapat diakses melalui salah satu aplikasi whatsapp. Alasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo menggunakan aplikasi Whatsapp sebagai media pelayanan karena aplikasi ini banyak digunakan semua kalangan dan bisa dibayangkan bahkan semua masyarakat pasti menggunakan aplikasi tersebut sehingga memudahkan pelaksana program dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan. Dalam proses pelaksanaan sistem yang digunakan sudah dikendalikan dengan hati-hati, namun tetap saja ada beberapa kendala dalam proses pelaksanaannya yaitu sering terjadinya sistem eror yang cukup disayangkan oleh masyarakat pengguna program PEVITA karena mengganggu proses penyampaian pesan.

2. Kualitas Informasi

Informasi yang diberikan pada sistem informasi PEVITA sudah dijalankan dengan lengkap dan jelas, pesan yang masuk akan ditindaklanjuti dan hasilnya akan dikonfirmasi kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. terkait informasi yang diberikan sudah relevan sehingga pengguna tidak bingung dalam mencari informasi terkait administrasi kependudukan. Keakuratan data informasi

sudah baik hal ini dibuktikan dengan respon pelaksana program yang menggunakan bahasa formal, sopan dan pemilihan kata-kata yang mudah dimengerti serta mudah dipahami oleh masyarakat pengguna PEVITA.

3. Kualitas Pelayanan

Kecepatan waktu respon admin PEVITA cukup baik, namun dalam menindaklanjuti pesan pertanyaan dan pengaduan tidak bisa memastikan selesai dalam waktu cepat yang diinginkan masyarakat. Batasan waktu yang digunakan dalam pelayanan sistem informasi ini yaitu 2x24 jam. Menurut pendapat pengguna program batas waktu 2x24 jam dianggap lama sehingga banyaknya pengguna yang mengeluhkan hal ini.

4. Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat mudah dalam menggunakan sistem informasi PEVITA karena menggunakan Aplikasi *whatsapp* yang memudahkan masyarakat tanpa harus melalui proses yang berbelit-belit dalam mengetahui informasi, pertanyaan mengenai masalah administrasi kependudukan dan pengaduan akan pelayanan dikantor dibandingkan dengan sebelumnya dimana pemohon harus datang langsung ke kantor untuk mendapatkan informasi valid terkait masalah administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaannya pun pelaksana program selalu memperhatikan terkait Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar sesuai dengan harapan pengguna. Namun berbanding terbalik dengan pengguna PEVITA, ada hal yang membuat masyarakat kurang sepenuhnya puas akan program ini, yaitu karena format penulisan yang perlu digunakan dalam mengirim pesan dianggap rumit oleh masyarakat.

5. Kepuasan Pengguna

Sesuai hasil penelitian yang ada di lapangan menunjukkan bahwa dengan adanya sistem informasi PEVITA membantu petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dalam mengimplementasikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, menanyakan masalah administrasi kependudukan dan pengaduan akan pelayanan DISPENDUKCAPIL Kabupaten Situbondo. Dapat

disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas akan adanya Program sistem informasi PEVITA ini.

Dari hasil beberapa item diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Informasi PEVITA cukup efektif dan efisien dilaksanakan karena cukup memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat merasa lebih mudah dalam memperoleh informasi dan menyampaikan pengaduan terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dibanding dengan sistem manual yang dilakukan sebelumnya. Namun, ada beberapa hal yang cukup disayangkan dalam sistem informasi PEVITA ini terkait sistem pelaksana sering mengalami eror yang membuat terhambatnya proses penyampaian informasi dan terkait format penulisan yang dianggap rumit oleh masyarakat karena perlu menggunakan beberapa ketentuan seperti informasi/pertanyaan/pengaduan #Jenis#NIK#Isi pertanyaan/Pengaduan.

5.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang Memengaruhi Implementasi Sistem Informasi PEVITA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

Faktor-faktor yang memengaruhi implementasi Sistem Informasi PEVITA dapat dilihat dari beberapa faktor, ada faktor pendukung dan ada faktor penghambat. Faktor pendukung yang menjadi kunci keberhasilan sistem informasi PEVITA ini. Faktor pendukung yang pertama yaitu selalu menekankan sumber daya manusia yang berkompeten dan berintegrasi guna meningkatkan kualitas layanan yang dijalankan. Yang kedua, perlu didukung dengan perangkat teknologi yang memadai seperti perangkat komputer dan laptop yang diperbaharui, kapasitas server untuk menampung database guna menunjang efektifitas pelayanan yang berbasis teknologi informasi. Yang ketiga, pemilihan media pelayanan yang tepat dalam menunjang kemudahan masyarakat dalam menggunakan layanan PEVITA . Media yang digunakan yaitu aplikasi Whatsapp yang banyak masyarakat tau akan aplikasi tersebut. Yang keempat, adanya dukungan dari pemerintah daerah dibuktikan dengan pemberian penghargaan

kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo selaku pelaksana program inovatif dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor penghambat dari Sistem Informasi PEVITA, berbanding terbalik dengan faktor pendukung, faktor penghambat ini merupakan hambatan dari keberhasilan suatu sistem informasi. Adapun faktor penghambat yang pertama terkendala pada sistem yang digunakan seringkali berada dalam masa perbaikan yang dikarenakan sistem yang eror. Hal tersebut menghambat proses penyampaian informasi kepada pengguna PEVITA. Kedua, sosialisasi dan edukasi yang kurang optimal mengakibatkan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui akan adanya program PEVITA serta kurangnya edukasi terkait penggunaan PEVITA berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat.

5.2 Saran

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dalam memaksimalkan pengelolaan dan mengatasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan sistem informasi melalui program Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp (PEVITA) seharusnya diperbaiki lebih baik lagi agar program informasi berguna bagi masyarakat banyak dan bagi perangkat daerah yang menggunakan program tersebut, dan program PEVITA ini juga harus disosialisasikan secara menyeluruh kepada organisasi perangkat daerah dan masyarakat agar lebih dikenalkan lagi bahwa program sistem informasi itu penting bagi masyarakat kabupaten Situbondo dalam mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan. Adapun saran peneliti sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem perlu diperbaiki dan dikembangkan lagi agar tidak terjadi problem server eror yang membuat masyarakat merasa kurang nyaman dan terhambatnya proses penyampaian informasi dalam menggunakan PEVITA ini.
2. Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan lagi dalam hal merespon pesan yang diajukan oleh pengguna PEVITA agar masyarakat merasa puas menggunakan

layanan PEVITA ini. Karna maksimal waktu 2x24 jam menurut masyarakat dianggap kurang responsif.

3. Penggunaan perlu diperbaiki lagi agar masyarakat lebih mudah dalam menggunakan PEVITA, karena format penulisan yang diperlukan dianggap cukup rumit oleh masyarakat sehingga pelaksana program perlu merevisi hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Abdoellah, A. 2016. *Teori dan Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* : Yogyakarta Gajah Mada University Press
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- J. Moleong, Lexy.2014. *Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- J, Widodo. 2021. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Jaluanto. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Deepublish
- Kristanto, Y. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan E Government (Studi Kasus Pelaksanaan Aplikasi Lapor Hendi)*. Jurnal of Public Administration and Local Governance, 2(1), 1–11.
- Masdar, S. dkk. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya: AIRLANGGA UNIVERSITY PRESS.
- Maulidiah, S. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Mulyadi, D. dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Mulyadi, D. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Mulyadi, D. 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Muzaki, Mumamad Sul Khan,, D. G. M. 2017. *Pengelolaan Lap or Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber dan Kebijakan*. Jurnal of Politic and Government Studies, 7(2), 351–360.
- Nugroho, R. 2016. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Pasalong, H. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Putra, Eka, 2018. *Implementasi Sistem Informasi Pengolahan Data Kependudukan Berbasis Web Pada Kantor Kepala Desa Sumur Jauh Kecamatan Keling Danau Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi*. Jurnal Teknik dan Informatika, Universitas Pancabudi Medan.
- Rosyadi, S. dkk. (2020). *Administrasi Publik New Normal*. SIP PUBLISHING.
- Sjamsuddin, S. 2016. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang. Publishing.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Wulandari, Y., Hernawan, D., & Purnamasari, I. 2016. *Sistem pengelolaan pengaduan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada pdam tirta kahuripan kabupaten bogor*. *Governansi*, 2(1), 111–119.

Sumber Internet

- Researchgate. 2022 . Data Jumlah Pengguna Media Sosial. Diakses pada senin 15 januari 2024. https://www.researchgate.net/figure/Grafik-Pengguna-Sosial-Media-di-Indonesia-Berdasarkan-data-yang-telah-disajikan-diatas_fig1_366483683
- andi.link.2024. Data Digital Indonesia. Diakses pada Senin 19 Agustus 2024. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>
- Situbondokab.2023.Tugas Pokok dan Fungsi DISPENDUKCAPIL Kabupaten Situbondo. Diakses senin 6 Mei 2024. https://e-sakip.situbondokab.go.id/Dokumen/LKIP/212_2023/EKEAP.pdf

Dokumen Lain

- Peraturan Presiden No. 14 Tahun 2008
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
- Peraturan Bupati Situbondo No. 31 Tahun 2009
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2013
- Peraturan Bupati Nomor 94 Tahun 2022

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

SUBJEK PENELITIAN : Program PEVITA, Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo

Pertanyaan :

KUALITAS SISTEM

- ✓ Bagaimana kemudahan dalam mengakses sistem informasi PEVITA?
- ✓ Apa kehandalan dari sistem PEVITA yang digunakan?
- ✓ Bagaimana menurut anda tentang kecepatan akses terhadap penggunaan sistem informasi PEVITA?
- ✓ Bagaimana menurut anda tentang fleksibilitas sistem informasi PEVITA dalam pemanfaatan sesuai kebutuhan pengguna?
- ✓ Apakah keamanan sistem dapat menjaga kerahasiaan data pengguna PEVITA?

KUALITAS INFORMASI

- ✓ Bagaimana kelengkapan penyajian informasi PEVITA kepada pengguna ?
- ✓ Apakah informasi yang diberikan sudah relevan terhadap kebutuhan pengguna PEVITA?
- ✓ Bagaimana keakuratan informasi yang diberikan pada sistem informasi PEVITA?
- ✓ Bagaimana menurut anda tentang ketepatan waktu jika ada informasi yang diberikan pada sistem informasi PEVITA?

KUALITAS PELAYANAN

- ✓ Bagaimana menurut anda tentang kecepatan respon dari penggunaan sistem informasi PEVITA?
- ✓ Apa yang menjadi kemampuan teknisi dalam membangun sistem informasi berkualitas guna menjamin kelancaran pengguna?
- ✓ Bagaimana menurut anda tentang sikap pelayanan yang diberikan pada sistem informasi PEVITA ?

PENGGUNAAN

- ✓ Berapa kali frekuensi yang ideal penggunaan bagi pengguna sistem informasi PEVITA ?
- ✓ Bagaimana sifat penggunaan layanan sistem informasi ini, apakah sudah sesuai dengan SOP yang ada?

KEPUASAN PENGGUNA

- ✓ Apakah dengan adanya sistem informasi PEVITA dapat dikatakan efektif dan juga efisien dalam memperoleh informasi?
- ✓ Bagaimana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan PEVITA ini?

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian



(PEVITA)

*(Dokumentasi bersama Ibu Ayung Warninda S.Sos selaku Kepala bidang PIAK)**(Dokumentasi bersama Sdr. Himayatul Millah S.Kom selaku pelaksana Program)*



(Dokumentasi wawancara bersama dengan Ibu. Oktavia Damayanti selaku pengguna PEVITA)



(Dokumentasi wawancara bersama dengan Ibu Susanti selaku pengguna PEVITA)



(Dokumentasi bersama Sdr. Indra Rahmat selaku pengguna PEVITA)