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

Hanik Anggraini Sanjayawati¹⁾, Senain²⁾, Farida Hanum³⁾.

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Abdurachman Saleh, Situbondo

*Email anianggraini1609@gmail.com

Abstrak

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 yang didapat kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang telah dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan menggunakan beberapa item, 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

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. The data obtained was then analyzed qualitatively by reviewing all the data that had been collected which was supported by the results of interviews using several items, 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*

PENDAHULUAN

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*.

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-Government 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 admnistrasi kependudukan.

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. 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

Berdasarkan hasil observasi kelapangan dengan mencari informasi kepada beberapa informan dan hasil tabel yang diperoleh 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"**.

METODE PENELITIAN

Rancangan Kegiatan

Penelitian yang telah dilaksanakan merupakan suatu bentuk kegiatan yang dilakukan dengan menggunakan metode untuk memperoleh suatu yang ingin di capai, metode penelitian yang ingin dilakukan merupakan hal yang penting untuk mencapai tujuan penelitian. Berdasarkan uraian tersebut dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan fenomena, gejala, yang mengfokuskan pada suatu observasi, wawancara deskripsi disini dilakukan hasil sebuah data ataupun sebuah informasi dan dijelaskan dengan baik tentang suatu objek yang ingin diteliti terkait Implementasi Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan sebuah objek peneliti dimana penelitian itu

dilaksanakan, penentuan Penelitian lokasi ini dimaksudkan agar mempermudah serta memperjelas lokasi yang menjadi sasaran Penelitian. 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.

Waktu Penelitian

Penentuan Waktu Sangat penting bagi Peneliti dalam proses Peneliti untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Dimana peneliti bisa menentukan target dalam menyelesaikan waktu penelitian. Waktu Penelitian ini selama 5 bulan dari bulan januari 2024 sampai bulan juni 2024.

Sumber Data

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan subjek dari mana data tersebut diperoleh dan mempunyai informasi yang jelas tentang bagaimana mengambil sebuah data yang telah diolah. Penelitian ini selain menggunakan metode penelitian yang tepat, juga diperlukan metode penelitian dalam melakukan sebuah pengumpulan data yang sesuai dengan suatu penelitian, adanya data atau informasi yang telah diperoleh merupakan salah satu faktor terpenting dalam penelitian yang telah dilaksanakan, Sumber Data yang diperoleh dari penelitian ini berasal dari Informan, meliputi :

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo
- b. Kepala Bidang PIAK
- c. Pemegang Program Sistem Informasi PEVITA
- d. Pelaksana Program Sistem Informasi PEVITA
- e. Masyarakat selaku Pengguna Sistem Informasi PEVITA

Jenis Data

Berikut ini jenis data yang di ambil dalam penelitian terbagi menjadi 2 jenis yaitu :

1. Data Primer

Data primer di peroleh dari data yang telah dilakukan oleh peneliti secara langsung dari lapangan dan lokasi penelitian, dengan sumber pertama baik berupa wawancara yang diperoleh dari informan langsung yang berkaitan dengan objek yang telah diteliti, data primer juga berisikan kata-kata ataupun Tindakan yang diamati serta diwawancara yang berkaitan dengan permasalahan yang telah diteliti. Penelitian ini telah melibatkan beberapa informan terkait pelaksanaan Program Sistem Informasi PEVITA (Pelayanan Informasi Pertanyaan dan Pengaduan Via Whatsapp).

2. Data Sekunder

Data sekunder di peroleh secara tidak langsung, data sekunder bisa disebut data pelengkap yang berupa catatan, dokumen, laporan-laporan, serta peraturan tertulis maupun arsip yang berkaitan atau berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Teknik Penentuan Informan

Dalam suatu penelitian Kualitatif, penentuan informan menjadi salah satu faktor tercapainya penelitian pemilihan informan juga menjadi suatu pertimbangan pada saat pengumpulan data. Berkaitan dengan penentuan informan, disini peneliti memilih Teknik *purposive sampling* yang merupakan penentuan sampel bahan pertimbangan peneliti serta mengusai berbagai permasalahan terkait dengan penelitian. dan dilakukan dengan memilih beberapa orang yang bersangkutan terkait Program Kelompok Usaha

(KUBE).

Penentuan informan merupakan salah satu sumber data dalam suatu penelitian berdasarkan pada subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data serta berbagai informasi (*key-information*) yang lengkap, jelas dan akurat sesuai kebutuhan dilokasi penelitian yaitu :

1. Informan Kunci

Informan Kunci merupakan informan yang mengetahui secara mendalam tentang permasalahan yang diteliti, informan kunci bukanlah informan utama informan kunci yaitu informan yang mengetahui kondisi serta fenomena permasalahan yang dialami oleh masyarakat dan juga memahami informasi dari informan utama.

2. Informan Utama

Informan utama yang dimaksudkan disini yaitu seseorang yang dijadikan sumber data serta informasi utama informan utama disini dalam pemain film bisa dikatakan actor utama

3. Informan Pendukung

Informan pendukung dalam posisi ini sebagai suatu pelengkap data dan pembahasan penelitian kualitatif dimana berfungsi untuk memberikan informasi tambahan atau hal tentang apa yang diteliti, dimana informasi ini terkadang masih belum di sampaikan oleh informan kunci dan informan utama. Penentuan informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sebagai berikut :

1. Observasi

Merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

2. Wawancara

Merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi

yang relevan.

3. Dokumentasi

Merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan mendapatkan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen atau lainnya sebagai pelengkap dalam penelitian tersebut.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman (2018:246) dengan menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dan mencarinya saat diperlukan peneliti dengan menganalisis, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak perlu. Akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi oleh peneliti.

2. Reduksi Data

Yaitu merangkum, memilih hal hal pokok, memfokuskan pada hal penting yang sesuai dengan topik penelitian.

3. Penyajian Data

Untuk mengubah data-data yang telah direduksi sebelumnya menjadi bentuk grafik, tabel ataupun tulisan naratif sehingga mudah dipahami, disimpulkan dan diverifikasi diakhir.

4. Penarikan Kesimpulan

Untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dengan mendeskripsikan hasil keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan dalam suatu penelitian kualitatif sangatlah penting karena dalam teknik ini berguna untuk mengukur kebenaran data agar bisa dipertanggungjawabkan kebenaran data yang sudah dikumpulkan serta dianalisis menentukan kebenaran dalam penelitian sesuai dengan fokus penelitian (Yusuf 2014:349). Dalam penelitian ini peneliti menguji keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, dengan membandingkan hasil dari informan pokok dengan informan tambahan serta studi pustaka yang sudah ada. Hal ini dapat meminimalisir pengaturan informasi yang dibuat-buat dengan tujuan untuk mendapatkan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

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 di media sosial DISPENDUKCAPIL.

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.

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.

Kualitas Pelayanan

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

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.

Penggunaan

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.

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 di kantor 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.

Kepuasan Pengguna

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.

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.

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

1. Faktor Pendukung

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 implemmentasi 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 whtasapp 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.

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.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya pada Implementasi Sistem Informasi PEVITA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo terdapat kesimpulan yakni 1) Kualitas sistem. 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. 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. Dalam pelaksanaannya pun pelaksan 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. 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.

Berdasarkan hasil penelitian Implementasi 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. 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kedua orang hebat dalam hidup saya, Bapak Dadang Sanjaya serta Ibu Solehatin terimakasih berkat doa, didikan, dukungan dan apresiasi kalian saya mampu melewati perjalanan hidup sehingga berada pada titik sekarang. Tak lupa juga untuk suamiku tercinta Indra Rahmat Pratama yang telah menjadi mentor serta tempat keluh kesah terbaik dalam hidup saya, Terimakasih telah mendukung semua hal baik dalam hidup saya.

Drs. Senain, M.Si.selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini dan 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. 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.

REFERENSI

- 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 Laporan 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 Sulkhan,, D. G. M. 2017. *Pengelolaan Lapo 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.
- 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
- 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