

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *ONLINE* DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BANTAENG**

DIEN FAKHRUR RAZI

E011181307



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2023



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Dien Fakhrrur Razi (E011181307), Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng. xv + 120 Halaman + 12 Gambar + 7 Tabel + 55 Daftar Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Drs. Lutfi Atmansyah, MA. dan Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A, M.Sc.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 menjadi landasan bagi instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di seluruh Indonesia untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui sarana daring atau *online*. Secara umum, pelayanan *online* merupakan bagian dari implementasi *e-Government*. Jenis pelayanan *online* atau digital terbagi menjadi tiga, yaitu *Publish* (Publikasi), *Interact* (Interaksi), dan *Transact* (Transaksi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan berbasis *online* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, yang mana sumber data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sementara data sekunder bersumber dari studi dokumen.

Pengukuran efektivitas dalam penelitian ini didasarkan pada konsep Pedrosa, et. al. (2020) yang mengemukakan 8 (delapan) indikator untuk mengevaluasi pelayanan publik digital (*evaluating the effectiveness of digital public services*), yaitu kemudahan penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, disimpulkan bahwa pelayanan berbasis *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng telah berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan *Online*



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Dien Fakhur Razi (E011181307), Effectiveness of Online Services at the Population and Civil Registration Office of Bantaeng Regency. xv + 120 Pages + 12 Pictures + 7 Tables + 55 Bibliography + Attachments, under the guidance of Drs. Lutfi Atmansyah, MA. and Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., M.P.A, M.Sc.

Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 became the basis for the Population and Civil Registration Service agencies throughout Indonesia to carry out population administration services through online facilities. In general, online services are part of the implementation of e-Government. The types of online or digital services are divided into three, namely Publish, Interact, and Transact.

This study aims to measure the effectiveness of online-based service delivery by the Population and Civil Registration Office of Bantaeng Regency. The method used in this research is descriptive qualitative, where primary data sources are obtained through interviews and direct observation in the field, while secondary data comes from document studies.

The effectiveness measurement in this study is based on the concept of Pedrosa, et. al. (2020) which explained 8 (eight) indicators for evaluating the effectiveness of digital public services, namely ease of use, useful, simple, trustworthy, available, understandable, consistent, and fast. Based on the results of research and data analysis, it is concluded that online-based services implemented by the Population and Civil Registration Office of Bantaeng Regency have been running effectively.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Online Services



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dien Fakhur Razi
NIM : E011 18 1307
Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng" adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 27 Juli 2023



Dien Fakhur Razi



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dien Fakhur Razi
NIM : E011 18 1307
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Bantaeng

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I,

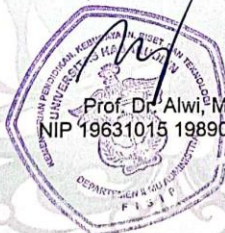
Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
NIP 19621107 198803 1 002

Pembimbing II,

Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc.
NIP 19761023 200501 1 001

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Prof. Dr. Alwi, M.Si
NIP 19631015 198903 1 006





UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dien Fakhur Razi
NIM : E011 18 1307
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Efektivitas Pelayanan Online di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Bantaeng

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Sarjana, Departemen Ilmu
Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 27 Juli 2023

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Drs. Lutfi Atmansyah, MA.
Sekretaris : Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA.,
M.Sc.
Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA.
: 2. Prof. Dr. Badu Ahmad, M.Si.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas segala berkat, rahmat, dan karunia Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Sebab melalui itu semualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng”, untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Kemudian salawat serta salam tak lupa tercurah kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam*, suri teladan dan panutan terbaik sepanjang zaman, yang telah membawa umat manusia keluar dari zaman jahiliah menuju zaman yang sarat akan kemajuan ilmu pengetahuan.

Proses penyusunan skripsi ini tak lepas dari segala macam hambatan dan dinamika yang dihadapi oleh penulis. Penulis tentunya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, dikarenakan adanya keterbatasan ilmu pengetahuan, wawasan, dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, segala saran serta masukan yang hadir nantinya diharapkan mampu membuat karya ilmiah ini menjadi lebih baik lagi, sebab penulis percaya bahwa ilmu pengetahuan itu berkembang secara dialektis mengikuti perkembangan zaman dan pemikiran umat manusia.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung, menyemangati, dan membantu selama proses penyusunan skripsi maupun selama masa perkuliahan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih pertama-tama penulis kirimkan kepada kedua orangtua, Bapak Samsud Samad dan Ibu Sitti Fatimah Bagenda, serta kepada saudara sekaligus adik tercinta, Dieni Syamsiah Putri. Terima kasih atas segala pengorbanan, ketulusan, dan bantuannya yang tak terhingga, baik secara moril maupun materil. Terima kasih atas kasih sayang dan doa yang terus mengiringi langkah penulis hingga ke titik ini. Semoga hal-hal baik yang diberikan dapat bernilai kebaikan di sisi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Aamiin.

Kemudian kepada pihak-pihak lain yang turut berkontribusi selama proses perkuliahan terutama pada proses penyusunan skripsi, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Terima kasih atas bantuan, dukungan, serta masukannya yang sangat berarti sehingga segala proses yang penulis lalui mampu terselesaikan. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. sebagai Rektor Universitas Hasanuddin, beserta para wakil rektor dan jajarannya.
2. Bapak Dr. Phil. Sukri, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, beserta para wakil dekan dan jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Alwi, M.Si. sebagai Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

4. Bapak Dr. Muhammad Tang Abdullah, S.Sos., M.A.P. sebagai Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak Drs. Lutfi Atmansyah, MA. sebagai dosen pembimbing I sekaligus dosen penasehat akademik, yang telah menyediakan waktu dan pemikiran untuk senantiasa memberikan ilmu, bimbingan, serta masukan kepada penulis selama masa perkuliahan terutama pada proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Andi Ahmad Yani, S.Sos., M.Si., MPA., M.Sc. sebagai dosen mata kuliah sekaligus pembimbing II, yang telah menyediakan waktu serta pemikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu serta wawasan yang sangat berarti bagi penulis selama masa perkuliahan maupun selama proses penyusunan skripsi.
7. Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA. dan Bapak Prof. Dr. Badu, M.Si. sebagai dosen penguji dalam penelitian skripsi ini, yang telah memberikan masukan, kritik, dan arahan yang sangat membangun dalam proses penyusunannya.
8. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf Departemen Ilmu Administrasi dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama menjalani studi di Universitas Hasanuddin.

10. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bantuan dan informasi selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Keluarga besar penulis, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil selama menjalani masa perkuliahan.
12. Sepupu andalan yang selalu ada setiap penulis membutuhkan bantuan; Fahnur, Chandra, Nugraha, Amin. Terima kasih atas pengawalannya selama di Makassar.
13. Teman-teman LENTERA 2018, yang telah menjadi rumah dan keluarga baru penulis selama ber-mahasiswa. Terima kasih atas segala waktu yang dihabiskan bersama-sama, suka duka yang dilalui; canda, tawa, amarah, air mata, kesetiakawanan, ketulusan, yang tak pernah absen mengisi setiap detik hidup penulis. Tetaplah menjadi *terang* menyusuri gelapnya semesta di masa depan, sebab doa dan harapan yang baik senantiasa mengiringi perjalanan kalian. *Nyalakan semangat jadilah penerang!*
14. Teman-teman RK; Aan, Abe, Amar, Amin, Andrian, Azhimi, Borju, Erwin, Farhan, Fendy, Firman, Hafiz, Hasan, Indra, Ino, Iqra, Jema, Kahfi, Rahmat, Reza, Ricky, Sandi, Syahli, Syahrizal, Sul. Terima kasih telah bersedia menjadi sahabat sekaligus saudara seperjuangan penulis selama menjadi mahasiswa dan mungkin selamanya. Terima kasih atas cerita, canda dan tawa, *kekonyolan*, tindakan di luar nalar, serta bantuan tanpa pamrih yang kalian berikan kepada penulis. Semoga segala hal baik mengiringi perjalanan kalian ke depannya. *A luta continua!*

15. HUMANIS FISIP UNHAS, yang menjadi wadah bagi penulis untuk belajar, mengaktualisasikan diri, dan berkembang selama menjadi mahasiswa. Semoga kebersamaan dan kekeluargaan dapat terus terjalin ke depannya. Kejayaan dalam kebersamaan!
16. Departemen Advokasi dan Pengabdian Masyarakat HUMANIS FISIP UNHAS, yang telah menjadi rekan seperjuangan selama masa kepengurusan tiga tahun.
17. Teman-teman KABINET BERSAMA (Azhimi, Borju, Farhan, Hasan, Ika, Irma, Ninda, Sul, Uni), yang telah menjadi rekan se-presidium selama masa kepengurusan periode kedua di HUMANIS FISIP UNHAS.
18. Teman-teman KKN Gelombang 106 sektor Mamajang, yang telah menjadi bagian dari cerita penulis selama masa mahasiswa. Terima kasih atas canda dan tawa, pengalaman, bantuan, dan motivasinya. Semoga harapan dan cita-cita kalian dapat terwujud.
19. HMI Komisariat Isipol Unhas, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengembangkan diri, khususnya pada ranah intelektual dan keagamaan. Terima kasih atas kajian, diskursus, dan ruang-ruang dialektika yang diberikan.
20. Kejar Mimpi Makassar, yang telah menjadi komunitas sekaligus wadah bagi penulis untuk berkembang dan mengetahui banyak hal tentang apapun selama di luar kampus.
21. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kontribusi, bantuan, saran, dan doanya selama penulis menjadi

mahasiswa, terutama pada proses penyusunan skripsi ini. Semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan kebaikan pula oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat perlu untuk diperbaiki dan disempurnakan. Akan tetapi, penulis selalu berusaha untuk menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin. Harapannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan masyarakat luas, serta memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya disiplin ilmu Administrasi Publik.

Makassar, 10 Juli 2023

Dien Fakhrur Razi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
I. 1 Latar Belakang	1
I. 2 Rumusan Masalah	11
I. 3 Tujuan Penelitian	11
I. 4 Manfaat Penelitian	11
BAB II	13
II. 1 Pelayanan Publik	13
II. 1. 1 Konsep Pelayanan Publik	13
II. 1. 2 Asas Pelayanan Publik	15
II. 1. 3 Klasifikasi Pelayanan Publik	17
II. 1. 4 Standar Pelayanan Publik	20
II. 1. 5 Unsur-unsur Pelayanan Publik	21
II. 2 Konsep Efektivitas	22
II. 2. 1 Pengertian Efektivitas	22
II. 2. 2 Aspek-aspek Efektivitas	23
II. 2. 3 Faktor-faktor Efektivitas	25
II. 2. 4 Indikator Efektivitas	29
II. 3 Pelayanan Berbasis Digital	39

II. 3. 1 Konsep Pelayanan Berbasis Digital	39
II. 3. 2 Jenis-jenis Pelayanan Digital	41
II. 3. 3 Pelayanan Digital oleh Pemerintah kepada Masyarakat	43
II. 4 Penelitian Terdahulu	45
II. 5 Kerangka Berpikir.....	47
BAB III	50
III. 1 Pendekatan Penelitian.....	50
III. 2 Lokasi Penelitian	50
III. 3 Fokus Penelitian.....	51
III. 4 Tipe Penelitian.....	56
III. 5 Narasumber atau Informan	57
III. 6 Sumber Data	57
III. 7 Teknik Pengumpulan Data.....	58
III. 8 Teknik Analisis Data	60
BAB IV.....	62
IV. 1 Gambaran Umum Kabupaten Bantaeng	62
IV. 1. 1 Kondisi Geografis	62
IV. 1. 2 Kependudukan.....	64
IV. 1. 3 Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Bantaeng	66
IV. 2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng	67
IV. 2. 1 Visi dan Misi	67
IV. 2. 3 Struktur Organisasi.....	69
IV. 2. 4 Tugas Pokok dan Fungsi	70
BAB V	74
V. 1 Kemudahan Penggunaan	75
V. 2 Bermanfaat.....	78
V. 3 Sederhana.....	83
V. 4 Terpercaya	88
V. 5 Tersedia.....	94
V. 6 Dapat Dimengerti.....	97

V. 7 Konsisten.....	104
V. 8 Cepat	109
BAB VI.....	116
VI. 1 Kesimpulan.....	116
VI. 2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1.....	9
Tabel II. 1.....	45
Tabel III. 1.....	56
Tabel IV. 1.....	63
Tabel IV. 2.....	64
Tabel IV. 3.....	66
Tabel V. 1.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1.....	49
Gambar IV. 1.....	65
Gambar IV. 2.....	69
Gambar V. 1.....	80
Gambar V. 2.....	89
Gambar V. 3.....	91
Gambar V. 4.....	99
Gambar V. 5.....	100
Gambar V. 6.....	101
Gambar V. 7.....	105
Gambar V. 8.....	107
Gambar V. 9.....	112

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bermasyarakat, manusia tak pernah lepas dari peran dan bantuan manusia lain. Aktivitas membantu antarsesama manusia tersebut menjadi dasar lahirnya konsep pelayanan. Pelayanan secara umum dapat diartikan sebagai usaha seseorang dalam membantu memenuhi kebutuhan orang lain.

Berdirinya sebuah negara pada dasarnya berorientasi kepada kepentingan masyarakat, dan pelayanan merupakan manifestasinya. Pelayanan yang diberikan negara kepada warganya kemudian dikenal dengan nomenklatur Pelayanan Publik. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh negara diakomodir oleh pemerintah, yang merupakan salah satu unsur berdirinya negara, yang memiliki otoritas dan wewenang memimpin serta mengurus penyelenggaraan negara.

Indonesia sebagai negara berdaulat secara implisit turut mendorong adanya aspek pelayanan publik dalam kehidupan bernegara. Amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 bahwa tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum, menjadi landasan pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik. Definisi pelayanan publik kemudian dituangkan dalam kerangka kebijakan guna memperjelas dan mempertegas peran negara dalam upaya memajukan kesejahteraan umum. Hal itu terejawantah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah isu strategis yang terus menjadi fokus penyelenggaraan pemerintahan, setidaknya pada masa reformasi ini. Berbagai kebijakan terkait pelayanan publik sebelum lahirnya UU No. 25 Tahun 2009 telah banyak dirumuskan, baik yang menyangkut pelaksanaan maupun pengawasan. Dirumuskannya UU No. 25 Tahun 2009 disusul kebijakan-kebijakan turunan lainnya termasuk Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, semakin mengindikasikan keseriusan pemerintah dalam melakukan peningkatan dan pembaruan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pembaruan terhadap pelayanan publik oleh pemerintah yang setidaknya paling dirasakan oleh masyarakat adalah pembaruan dari segi paradigma dan format pelayanan. Dari segi paradigma, terjadi pergeseran dalam lingkup pelaksanaan dan tata kelola birokrasi publik, di mana pemerintah terus berupaya mewujudkan *good governance* sebagai akibat dari tuntutan perubahan dalam aspek kehidupan bernegara oleh masyarakat. Sedangkan dari segi format pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk relevan dengan perkembangan zaman yang sarat akan perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi global dewasa ini tak dipungkiri turut memengaruhi aspek pelayanan publik, atau secara holistik, teknologi telah merambah aspek pemerintahan dengan implikasi lahirnya bentuk mekanisme penyelenggaraan pemerintahan yang baru. Mekanisme baru tersebut kemudian diistilahkan sebagai *Electronic Government* atau disingkat *e-Government*.

E-Government diartikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Menurut *The Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2016), orientasi transformasi pemerintahan digital ini yaitu untuk mewujudkan *digital welfare* atau kesejahteraan digital. Fokus dari kesejahteraan digital mencakup beberapa aspek yaitu sektor pendidikan, kesehatan, serta layanan jaminan dan perlindungan sosial.

Penerapan pemerintahan berbasis elektronik ini telah dirumuskan oleh pemerintah secara regulatif sejak tahun 2003 melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kemudian diperjelas pada kebijakan turunan lainnya yang menyangkut pemerintahan atau pelayanan berbasis elektronik, antara lain Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN), Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE), dan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional.

Implementasi *e-Government* adalah langkah taktis pemerintah guna mewujudkan reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik semakin didorong oleh

tuntutan masyarakat, di mana masyarakat mengandaikan adanya pelayanan serba cepat, aksesibilitas pelayanan, biaya mendapatkan pelayanan, dan transparansi informasi publik (OECD, 2016).

Paradigma pelayanan yang selama ini dianut oleh pemerintah yang terlampau birokratis dan cenderung bercirikan model klasik, perlahan-lahan dapat diatasi dengan menerapkan sistem ini. Model birokrasi klasik yang sarat akan pelayanan yang berbelit-belit, prosedur panjang dan lama, adanya praktik nepotisme, dan adanya pungutan liar, dapat direduksi secara masif jika mekanisme pelayanan dilakukan melalui jaringan internet atau biasa disebut digitalisasi pelayanan.

Pelayanan berbasis digital merupakan sarana pemberian layanan dalam lingkup jaringan internet (*online*) yang secara teknis berbentuk sebuah laman (*website*) maupun aplikasi. Laman dan aplikasi ini umumnya bersifat *free access* atau dapat diakses oleh pihak-pihak lain di luar penyedia layanan. Menurut Indrajit (2002) terdapat tiga jenis pelayanan berbasis digital yang ditawarkan oleh pemerintah yakni, *Publish* (Publikasi), *Interact* (Interaksi), dan *Transact* (Transaksi).

Pelayanan berbasis digital setidaknya mulai diinternalisasi kemudian diterapkan oleh seluruh instansi pemerintahan sejak dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mana peraturan itu secara eksplisit mewajibkan seluruh instansi pemerintah menerapkan SPBE. Maka, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut secara otomatis turut mentransformasi model pelaksanaan pelayanan publik ke ranah digital.

Meskipun setiap instansi pemerintahan memberikan pelayanan kepada publik dengan basis yang sama yaitu melalui pelayanan digital, namun terdapat perbedaan secara teknis dari masing-masing instansi dalam penerapannya. Perbedaan tersebut mengacu pada tiga jenis pelayanan digital menurut Indrajit (2002) yang telah disebutkan di atas, yakni *publish* (publikasi), *interact* (interaksi), dan *transact* (transaksi). Perbedaan dalam menggunakan jenis pelayanan digital ini disebabkan setiap instansi memiliki mekanisme yang berbeda-beda dalam berinteraksi atau memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun pihak-pihak lain.

Berdasarkan ketiga jenis pelayanan tersebut, jenis pelayanan *Interact* atau Interaksi merupakan jenis yang paling banyak digunakan oleh instansi pemerintah. Jenis pelayanan *interact* adalah layanan memungkinkan adanya komunikasi dua arah, yang mana terdapat aplikasi yang berfungsi menyajikan informasi serta aplikasi yang menyediakan kanal diskusi antara masyarakat dan pemerintah melalui unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung (Indrajit, 2002).

Penggunaan jenis pelayanan berbasis digital tersebut adalah upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pelaksanaan *e-Government* yang juga sejalan dengan pengoptimalan pelayanan publik. Indrajit (2002) menuturkan bahwa pelaksanaan *e-Government* dapat berjalan dengan baik apabila berlandaskan pada prinsip-prinsip utama *e-Government*, yang di mana salah satu prinsipnya menekankan pada perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Lebih lanjut, Ia juga menjelaskan bentuk pelayanan mana saja yang harus diprioritaskan oleh pemerintah,

dikarenakan banyaknya bentuk pelayanan yang disediakan. Menurut Indrajit (2002), pelayanan menjadi prioritas jika:

- Memiliki volume transaksi yang besar dan melibatkan banyak sekali sumber daya manusia;
- Membutuhkan interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya; dan
- Memungkinkan terjadinya kerja sama antara pemerintah dengan pihak lain, seperti institusi swasta dan lembaga non-komersial lain.

Jika merujuk pada konsep prioritas bentuk pelayanan yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diinterpretasikan bahwa pemerintah wajib mengutamakan segala bentuk pelayanan yang mengakomodir masyarakat dengan jumlah besar, memiliki intensitas interaksi yang tinggi, dan menyangkut kebutuhan dasar warga negara. Pengutamaan ini berarti perbaikan dan peningkatan mutu dalam memberikan pelayanan, baik dari segi substansi pelayanan maupun infrastruktur/sarana pendukung pelayanan. Dari uraian tersebut, dapat diambil satu bentuk pelayanan yang harus diutamakan, yakni pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 diatur bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan mengenai administrasi kependudukan adalah pelayanan dasar yang wajib

diutamakan oleh pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan jenis ini menyangkut identitas serta legalitas bagi setiap penduduk, dan hal itu berarti masing-masing penduduk harus memperoleh data kependudukannya agar dapat dinyatakan sah sebagai warga negara. Selain itu, proses pelayanannya di lapangan bersinggungan langsung dengan banyak masyarakat secara intensif.

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia dikelola oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dinaungi oleh Kementerian Dalam Negeri pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kemudian mulai diberlakukan di setiap wilayah di Indonesia, sebagaimana termaktub pada Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelaksanaan asas desentralisasi yang termanifestasi dalam kebijakan otonomi daerah semakin memberi keleluasaan pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan administrasi kependudukan.

Kabupaten Bantaeng sebagai salah satu daerah otonom menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan melalui organisasi perangkat daerah (OPD) yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Bantaeng berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada tahun 2021, Pemerintah Kabupaten Bantaeng kemudian melakukan pembaruan terhadap Peraturan Bupati (Perbup) tersebut dalam rangka merampingkan stuktur birokrasi, serta reorientasi terhadap perkembangan dinamika penyelenggaraan pemerintah daerah dan perkembangan peraturan perundang-undangan dengan menerbitkan

Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan, diperoleh informasi bahwa penerapan pelayanan berbasis *online* telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng sejak tahun 2020. Pengalihan bentuk pelayanan ke ranah digital ini disebabkan oleh merebaknya Covid-19 di seluruh Indonesia pada awal tahun 2020. Selain itu, penerapan pelayanan *online* ini merupakan pengejawantahan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pemerintah pusat, dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri, berupaya menciptakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, yang mampu melayani masyarakat secara mudah dan cepat oleh instansi-instansi yang membidangi urusan administrasi kependudukan yang ada di setiap daerah di Indonesia.

Kemudian dari hasil observasi awal juga dinyatakan bahwa pelayanan berbasis *online* tersebut merupakan inovasi layanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bantaeng yang diwujudkan dalam sebuah program yang bernama Layanan Mandiri Disdukcapil Bantaeng. Pelayanan yang disediakan melalui program ini berjumlah 9 jenis dokumen pelayanan, yang merupakan gabungan antara dokumen pencatatan sipil dan dokumen pendaftaran penduduk.

Berdasarkan data sekunder yang berbentuk dokumen rekapan pelayanan *online* pada tahun 2021 yang peneliti peroleh secara langsung dari Bagian Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, penerima layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kabupaten Bantaeng berjumlah 9.067,

yang terakumulasi dari bulan Januari hingga bulan Desember. Data mengenai penerima layanan yang dimaksud yakni sebagai berikut.

Tabel I. 1
Rekapan Hasil Pelayanan Online Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bantaeng Tahun 2021

No.	Jenis Dokumen	Jumlah Penerima Layanan		Total
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	1343	1034	2377
2.	Kartu Keluarga	2364	546	2910
3.	Surat Keterangan Pindah Keluar	120	69	189
4.	Surat Keterangan Pindah Datang	206	92	298
5.	Kartu Identitas Anak (KIA)	315	394	709
6.	Akte Kelahiran	980	1268	2248
7.	Akte Kematian	107	229	336
8.	Akta Perkawinan	0	0	0
9.	Akta Perceraian	0	0	0
Jumlah		5435	3632	9067

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, 2022

Pengurusan berkas-berkas administratif di Disdukcapil Kabupaten Bantaeng pada dasarnya dilaksanakan secara *hybrid*, dalam artian masyarakat dapat mengurus pelayanan secara langsung di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bantaeng, serta melalui *website* resmi dinas, aplikasi *WhatsApp messenger*, dan via *Google mail*

(*Gmail*). Namun, untuk memperoleh dokumen fisik yang telah diurus melalui pelayanan *online*, masyarakat tetap diminta untuk datang langsung ke kantor.

Inovasi Layanan Mandiri Disdukcapil Bantaeng merupakan sebuah terobosan baru yang berlandaskan pada prinsip efektif dan efisien, yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan. Pengurusan berkas adminduk yang biasanya dilakukan secara konvensional terkadang memakan waktu berhari-hari dan harus melalui prosedur yang cukup panjang. Dengan adanya inovasi ini, maka masyarakat bisa mengefisienkan tenaga dan waktunya. Selain pengurusan berkas, layanan *online* ini juga dapat digunakan sebagai sarana penyampaian kritik dan saran (www.tagar.id, 2022).

Pada sumber yang sama, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng juga menyebutkan bahwa inovasi ini masih perlu dikembangkan sebab masih terdapat kalangan tertentu yang belum bisa menjangkau dan mengakses layanannya, terutama masyarakat yang berada di pedesaan. Selain itu, pelayanan ini masih membutuhkan sinyal *provider* yang mumpuni agar pelayanannya senantiasa cepat dan efektif. Kemudian berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari hasil observasi awal menunjukkan bahwa jumlah pegawai dinas yang mengoperasionalkan pelayanan *online* masih terbilang sedikit, dengan kata lain, dinas masih kekurangan tenaga dalam mengakomodir pelayanan berbasis *online* tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam tingkat efektivitas pelayanan berbasis *online* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng,

sehingga peneliti mengangkat judul penelitian “**Efektivitas Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng**”.

I. 2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng?”.

I. 3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng.

I. 4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan diskursus bagi peneliti-peneliti maupun pihak-pihak lain yang memiliki minat dalam bidang penelitian yang sama.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran serta bahan refleksi kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II. 1 Pelayanan Publik

II. 1. 1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari dua kata dasar yaitu pelayanan dan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) (2016), asal kata pelayanan diambil dari frasa 'layan' yang artinya membantu atau menyediakan. Pelayanan memiliki tiga pengertian yaitu, (1) perihal atau cara melayani; (2) upaya melayani kebutuhan orang lain untuk mendapatkan imbalan (uang); jasa; dan (3) kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan memiliki beragam interpretasi dari beberapa ahli dan pakar. Dari kata dasar 'membantu' dan 'menyiapkan', kemudian dikembangkan menjadi beberapa definisi, di antaranya menurut Moenir (1998) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pendapat lain dikemukakan oleh Kotler (1967) dalam Lukman (2000) bahwa pelayanan adalah kegiatan yang menguntungkan dalam sebuah kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara kasat mata.

Sedangkan kata publik diambil dari Bahasa Inggris '*public*', artinya masyarakat atau umum. Dalam KBBI (2016), publik berarti orang banyak

(umum). Inu et al. (1999) berpendapat bahwa publik adalah sekumpulan manusia yang memiliki kebersamaan berpikir serta bertindak dengan baik berlandaskan pada nilai-nilai norma yang disepakati bersama, dikutip oleh Sinambela (2010).

Berdasarkan penjabaran dari kata pelayanan dan publik, maka pelayanan publik secara sederhana didefinisikan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan publik (masyarakat) oleh pemerintah. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut Hardiansyah (2011) pelayanan publik adalah aktivitas memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam rangka menciptakan kepuasan bagi publik. Kemudian Sinambela (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemenuhan keinginan serta kebutuhan publik oleh penyelenggara negara.

Pelayanan publik merupakan isu strategis yang berimplikasi sangat luas terhadap berbagai aspek kehidupan. Penyelenggaraan pelayanan publik

bersinggungan secara langsung maupun tidak langsung dengan aspek ekonomi, sosial, politik, hukum, budaya, dan lain-lain. Selain itu, pelayanan publik juga menyangkut hajat hidup orang banyak, karena pelayanan publik merupakan sarana pemerintah dalam mewujudkan negara kesejahteraan (*welfare state*), selaras dengan amanat UUD 1945 bahwa tujuan negara yaitu memajukan kesejahteraan umum.

II. 1. 2 Asas Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik haruslah berdasarkan pada asas pelayanan publik, dengan tujuan memberi perlindungan bagi warga negara dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Asas yang dimaksud yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas pelayanan publik juga termaktub dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

II. 1. 3 Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara umum terbagi menjadi tiga kelompok pelayanan sebagaimana diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Tiga kelompok pelayanan tersebut yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Sementara itu Mahmudi (2005) dalam Rahmadana, et al. (2020) mengklasifikasikan pelayanan publik ke dalam dua kategori utama, yakni:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar mencakup tiga aspek, yaitu kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

a. Kesehatan

Kesehatan merupakan hak bagi setiap warga negara yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar. Berbagai negara mengamini bahwa kesehatan menjadi modal utama dalam rangka mewujudkan kesejahteraan. Maka, peningkatan pelayanan kesehatan secara hakiki adalah sebuah investasi sumber daya manusia untuk mencapai kesejahteraan masyarakat (*welfare society*).

b. Pendidikan dasar

Masa depan sebuah bangsa dideterminasi oleh besar tidaknya fokus pemerintah terhadap pendidikan warganya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling awal yaitu pendidikan dasar. Menyelenggarakan pendidikan dasar pada dasarnya adalah kewajiban pemerintah. Sejatinya, pendidikan dasar disubsidi penuh oleh pemerintah agar ada jaminan bahwa semua anak dapat bersekolah.

c. Bahan kebutuhan pokok

Langkah pemerintah dalam menyediakan bahan kebutuhan pokok dapat ditempuh melalui penjaminan harga kebutuhan pokok yang stabil serta menjamin ketersediaannya di pasar ataupun di tempat penyimpanan cadangan.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan umum meliputi tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan dalam bentuk penyediaan beragam jenis dokumen yang diperlukan oleh masyarakat, seperti: pembuatan Sertifikat Tanah, Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lain-lain.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang memproduksi bermacam-macam barang yang diperlukan oleh masyarakat, seperti: penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, dan jaringan telepon.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang berwujud jenis-jenis jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat, seperti: pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, pendidikan tinggi dan menengah, persampahan, drainase, jasa pos, jalan dan trotoar, sanitasi lingkungan, penanggulangan bencana, serta pelayanan asuransi atau jaminan sosial/*social security*.

II. 1. 4 Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik seyogianya memberikan jaminan terkait kejelasan dan kepastian dalam proses penyelenggaraannya. Penjaminan tersebut termanifestasi dalam bentuk standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah pedoman yang menjadi tolok ukur penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menilai kualitas pelayanan publik. Standar pelayanan publik yang diatur dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

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

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

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

Standar pelayanan publik juga diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009

Pasal 21, yang terdiri dari:

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. Evaluasi kinerja pelaksana.

II. 1. 5 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Barata (2003) dalam Rahmadana, et al. (2020) menyebutkan ada beberapa unsur dalam pelayanan publik, yakni:

1. Penyedia layanan; merupakan elemen yang berperan sebagai pemberi layanan tertentu kepada penerima layanan, yang berbentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan; merupakan elemen yang menjadi sasaran penyedia layanan, yang secara umum dikenal sebagai konsumen (*customer*).
3. Jenis layanan; merupakan layanan yang berasal dari penyedia layanan yang kemudian diterima oleh elemen yang memerlukan layanan.
4. Kepuasan pelanggan; merupakan tujuan pokok (*goals*) yang harus dicapai oleh pihak yang menyediakan layanan.

II. 2 Konsep Efektivitas

II. 2. 1 Pengertian Efektivitas

Asal kata efektivitas diambil dari frasa 'efektif', yang merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yaitu *effective*, artinya berhasil. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBI) (2016) efektif memiliki empat arti: (1) ada efeknya; (2) manjur atau mujarab; (3) dapat membawa hasil; berhasil guna; serta (4) mulai berlaku (tentang undang-undang, peraturan).

Secara terminologi, efektivitas merupakan keterangan yang artinya ukuran hasil tugas atau keberhasilan dalam mencapai tujuan (Suharto, 1995). Menurut Soetopo (2010) efektivitas merupakan suatu proses yang

berlangsung dengan tepat sasaran dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan Martani dan Lubis (1987) mendefinisikan efektivitas sebagai sesuatu yang sangat penting dalam teori organisasi, karena dapat menggambarkan mengenai keberhasilan organisasi dalam mencapai sasarannya. Kemudian, Mahmudi (2005) menjelaskan bahwa efektivitas yaitu relasi antara masukan dengan tujuan, di mana semakin besar kontribusi masukan terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi maupun kegiatan/program.

Dari beberapa pengertian mengenai efektivitas yang dijabarkan oleh para pakar di atas, maka ditarik beberapa pokok pengertian mengenai efektivitas yakni sebagai berikut.

- Efektivitas merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan atau target berdasarkan pada rencana yang sudah ditetapkan.
- Efektivitas berfokus pada hasil (*output*), di mana suatu kegiatan atau program dapat dikatakan efektif apabila keluaran yang diproduksi mampu mencapai target.
- Efektivitas mampu menjadi tolok ukur bagi suatu organisasi dalam menilai keberhasilannya.

II. 2. 2 Aspek-aspek Efektivitas

Konsep efektivitas dapat ditinjau dari tiga perspektif, yaitu perspektif individu, perspektif kelompok, dan perspektif organisasi (Lawless, 1972 dalam Gibson et al., 1997). *Pertama*, efektivitas individu merupakan tingkat paling

elementer dalam sebuah organisasi. Efektivitas individu menitikberatkan pada kinerja setiap individu, yang berarti penekanan terhadap kontribusi dari masing-masing individu dalam organisasi. Kontribusi yang diberikan bergantung pada tugas yang dilaksanakan, sesuai dengan porsi kerja atau posisinya di dalam organisasi. Tugas yang dijalankan juga ditentukan oleh beberapa faktor, di antaranya keterampilan, pengetahuan, kecakapan, sikap, motivasi, dan juga stres. Sedangkan untuk menilai kinerja dari individu, organisasi biasanya melakukan evaluasi kinerja yang implikasinya menghasilkan penghargaan (*award*) kepada setiap individu berupa kenaikan gaji, imbalan, serta promosi jabatan.

Kedua, perspektif kelompok atau efektivitas dalam kelompok. Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan individu secara berkelompok, sebab pada kenyataannya, alih-alih bekerja sendiri, individu cenderung kerja secara kolektif di dalam suatu kelompok. Maka yang dimaksud efektivitas kelompok adalah jumlah kontribusi dari semua anggota yang ada dalam kelompok untuk mencapai tujuan bersama.

Apabila dicermati lebih mendalam, individu-individu dalam suatu organisasi bekerja secara mandiri dan terpisah dari individu lainnya. Namun secara holistik individu-individu tersebut bekerja secara kolektif (*teamwork*) untuk sama-sama mencapai tujuan organisasi. Tingkat atau ukuran efektivitas dari bekerja secara individu maupun kelompok juga berbeda. Besaran efektivitas individu yang bekerja sendiri diukur hanya dari kinerja individu tersebut, sedangkan besaran efektivitas kelompok diukur dari akumulasi

efektivitas masing-masing individu-individu. Akan tetapi, terbentuknya efektivitas kelompok tidak hanya dipengaruhi oleh efektivitas individu semata, karena efektivitas kelompok juga dideterminasi oleh kesolidan individu, struktur kelompok, kepemimpinan, norma yang berlaku dalam kelompok, dan peran yang dimainkan oleh setiap anggota kelompok.

Ketiga, efektivitas organisasi. Efektivitas organisasi berisi gabungan antara efektivitas individu serta efektivitas kelompok yang inheren di dalamnya. Ukuran efektivitas organisasi lebih besar dan lebih kompleks ketimbang efektivitas individu maupun kelompok, sebab efektivitas organisasi tidak hanya ditentukan oleh kinerja internalnya, tetapi juga dideterminasi oleh faktor teknologi, struktur, strategi, lingkungan, serta iklim kerja sama.

II. 2. 3 Faktor-faktor Efektivitas

Priansa dan Garnida (2012) mengemukakan empat faktor yang memengaruhi organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Jejaring sumber daya manusia yang tersusun dan ada di organisasi yang bersifat relatif, atau sering disebut struktur organisasi. Struktur adalah metode yang tepat untuk menempatkan manusia dengan tujuan membuat suatu organisasi. Hubungan antarmanusia di dalam struktur memiliki sifat relatif, di mana terdapat tingkah laku dan pola interaksi yang berfokus pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan melingkupi dua aspek, yaitu lingkungan intern dan lingkungan ekstern. Lingkungan ekstern berkaitan dengan lingkungan yang terdapat di luar organisasi serta memiliki pengaruh pada organisasi, utamanya pada pengambilan keputusan. Sedangkan lingkungan intern berkaitan dengan kondisi organisasi, yakni lingkungan keseluruhan suatu organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Faktor yang memiliki pengaruh paling besar dalam efektivitas adalah karakteristik pekerja. Dalam organisasi, masing-masing individu memiliki perbedaan satu sama lain, namun sangat penting bagi individu menyadari perbedaan tersebut dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Apabila sebuah organisasi mengharapkan adanya keberhasilan, maka organisasi harus mampu menyatukan orientasi masing-masing individu terhadap tujuan organisasi.

4. Karakteristik Manajemen

Karakteristik manajemen merupakan proses yang berhubungan dengan mekanisme kerja dan strategi yang bertujuan mengatur segala aspek dalam organisasi agar dapat mencapai efektivitas. Para pimpinan organisasi menggunakan praktik manajerial dan kebijakan untuk menangani setiap kegiatan agar tujuan organisasi tercapai. Mekanisme terdiri dari pencarian dan pemanfaatan sumber daya, penyusunan tujuan strategis, proses

komunikasi, penciptaan lingkungan prestasi, adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi, dan kepemimpinan serta pengambilan keputusan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sutrisno (2010), yang mana ia menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:

1. Teknologi

Faktor yang memiliki pengaruh dalam peningkatan efektivitas kerja adalah teknologi. Teknologi merupakan mekanisme yang digunakan sebuah organisasi untuk mengonversi masukan mentah menjadi keluaran jadi (Nasa, et al., 2014). Proses mekanisme teknologi yang dipakai dalam produksi memiliki berbagai variasi, serta variasi secara teknis yang digunakan untuk membantu kegiatan menuju sasaran. Dapat dibuktikan bahwa variasi teknologi berhubungan dengan struktur yang berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi.

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat berkaitan erat dengan teknologi dalam mempengaruhi tingkat efektivitas organisasi. Apabila relasi struktur dan teknologi telah berjalan baik, dengan kata lain mampu bekerja sama, maka masalah yang ditemui oleh pekerja bisa diminimalisir untuk mencapai tujuan.

Struktur organisasi melingkupi faktor desentralisasi yang luas. Faktor tersebut berimplikasi kepada para anggota organisasi dalam mengambil keputusan. Selain itu, faktor berikutnya yakni spesialisasi pekerjaan, di mana para pekerja memiliki peluang untuk mengembangkan kapasitasnya di bidang yang mereka kuasai sehingga tidak membatasi kreativitasnya.

3. Lingkungan Intern

Lingkungan internal juga berarti iklim organisasi, yang terdiri dari beragam atribut lingkungan yang memiliki korelasi terhadap efektivitas, salah satunya pengukuran atribut dari segi individu, seperti orientasi pada prestasi, pekerja *sentries*.

4. Lingkungan Ekstern

Lingkungan eksternal merupakan pengaruh yang berasal dari luar organisasi yang berimplikasi terhadap tindakan dan keputusan internal organisasi, misalnya kondisi pasar, faktor ekonomi, serta peraturan pemerintah.

5. Prestasi Kerja Karyawan

Menurut Hasibuan (2001) dalam Juemi (2013), prestasi kerja merupakan sebuah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, yang berlandaskan pada waktu, pengalaman, kesungguhan, dan kecakapan.

6. Kebijakan Manajemen

Menurut Nasa, et al. (2014), seorang pimpinan memiliki peran vital dalam keberhasilan sebuah organisasi melalui perencanaan, koordinasi, serta mempermudah kegiatan yang ditujukan ke arah sasaran. Kebijakan yang secara jelas membawa organisasi ke arah tujuan yang diharapkan dapat dikatakan kebijakan yang baik. Dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan aktivitas untuk memutuskan apa yang harus dikerjakan lalu melaksanakannya melalui individu-individu.

II. 2. 4 Indikator Efektivitas

Efektivitas dapat berarti kondisi di mana pekerjaan yang dilaksanakan dengan perencanaan kerja yang telah ditentukan dari awal telah sesuai, agar tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai. Ada beberapa pendapat mengenai efektivitas menurut pakar dan ahli, di antaranya sebagai berikut.

- Menurut Siagian (2016) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, dana, sasaran, dan prasarana dalam kuantitas tertentu yang secara sadar ditentukan sebelumnya yang bertujuan menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.
- Hidayat dan Machali (2012) berpendapat bahwa pekerjaan dikatakan efektif apabila pekerjaan tersebut mencapai hasil atau tujuan yang telah ditentukan.
- Wijaya (2000) dalam Nawawi (2013) menjelaskan bahwa efektivitas paling baik dimengerti apabila ditinjau dari perspektif sejauh mana

sebuah organisasi berhasil memperoleh dan memanfaatkan sumber daya dalam upayanya mewujudkan tujuan organisasi.

- Mulyasa (2004) menyatakan bahwa efektivitas berhubungan dengan terlaksananya semua tugas pokok, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, serta adanya partisipasi aktif dari anggota, kemudian bagaimana suatu organisasi berhasil memperoleh dan memanfaatkan sumber daya dalam upaya mewujudkan tujuan operasional.

Seiring dengan perubahan dan perkembangan dalam lingkup organisasi yang sifatnya dinamis, indikator untuk mengukur efektivitas menjadi lebih kompleks dan tidak hanya mengacu pada tiga aspek di atas. Seperti yang dikemukakan oleh Gibson, et al. (1997) dalam Tika (2006) bahwa indikator efektivitas organisasi terdiri dari lima unsur, yaitu:

1. Produksi

Produksi adalah ukuran keluaran utama organisasi. Produksi meliputi penjualan, pangsa pasar, keuntungan, rekanan yang dilayani, dokumen yang diproses, dan sebagainya.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah kriteria yang berpatokan pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka. Efisiensi merupakan komparasi antara keluaran dan masukan. Rasio keuntungan, biaya, serta waktu yang digunakan menjadi ukuran efisiensi.

3. Kepuasan

Kepuasan adalah acuan dalam menilai suatu organisasi berhasil atau tidak dalam hal pemenuhan kebutuhan anggota atau karyawannya. Dalam mengukur kepuasan, ada beberapa aspek yang dinilai, yaitu keluhan, sikap karyawan, kesejahteraan, kelambanan, penggantian karyawan, absensi, dan sebagainya.

4. Keadaptasian

Keadaptasian adalah ukuran yang menilai seberapa tanggap suatu organisasi terhadap perubahan-perubahan, baik eksternal maupun internal. Perubahan eksternal meliputi keinginan pelanggan, kualitas produk, persaingan, dan sebagainya. Sedangkan perubahan internal meliputi ketidakpuasan, ketidakefisienan, dan sebagainya.

5. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup adalah penilaian terhadap akuntabilitas suatu organisasi dalam mengembangkan potensi serta kapasitasnya untuk tumbuh.

Sementara Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga dimensi efektivitas, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas mengacu pada pengukuran sejauh mana spesifikasi, persyaratan, dan harapan telah terpenuhi.

2. Kuantitas

Kuantitas mengacu pada pengukuran banyaknya jumlah tugas yang telah terpenuhi.

3. Waktu

Waktu adalah ukuran yang menjadi acuan dalam penyelesaian suatu tugas.

Kemudian menurut Steers (1985) dalam Irawati (2013), efektivitas organisasi dapat dipengaruhi oleh lima dimensi asas organisasi, yakni:

1. Kejelasan Tujuan

Pembentukan organisasi yang didasari oleh perumusan tujuan yang jelas sangat penting, dikarenakan tujuan tersebut dapat menciptakan bermacam-macam fungsi, di mana fungsi-fungsi tersebut dapat memperkuat organisasi serta memberikan fokus bagi berbagai kegiatan organisasi untuk mencapai hasil-hasil yang diharapkan.

Lebih lanjut, Steers (1985) dalam Irawati (2013) menjelaskan bahwa dalam menetapkan tujuan dengan baik, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

- a. Tujuan organisasi harus ditetapkan secara formal, dirumuskan secara tertulis sehingga dapat diketahui, dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh anggota.
- b. Jarak pencapaian tujuan ditetapkan dengan jelas, seperti tujuan jangka pendek, menengah dan panjang.

- c. Tujuan dirumuskan secara jelas, lengkap, dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.
- d. Tujuan organisasi tidak berbenturan dengan tujuan organisasi lainnya.

2. Filosofi

Organisasi harus mempunyai filosofi dan sistem nilai. Filosofi berkaitan dengan alasan organisasi tersebut dibentuk, hal yang menjadi dasar pemikirannya, serta sesuatu yang akan dicapai. Sementara tata nilai berhubungan dengan kebijakan, peraturan dan ketentuan yang formal, yang ditetapkan bersama-sama untuk dijadikan pedoman beraktivitas dalam organisasi.

Dalam praktiknya, filosofi organisasi biasa termanifestasi dalam Anggaran Dasar, sementara Tata Nilai dimanifestasikan dalam Anggaran Rumah Tangga. Dalam konteks organisasi pemerintah daerah, maka filosofi tersebut diwujudkan dalam Penjelasan Perda, sementara Tata Nilai yang mengatur aktivitas perorangan dalam organisasi diwujudkan dalam bentuk peraturan- peraturan, seperti peraturan jam kerja, peraturan disiplin, dan sebagainya.

3. Komposisi dan Struktur

Komposisi menyatakan bahwa latar belakang atau kualifikasi anggota organisasi yang diperlukan, selaras dengan tugas dan fungsi, peranan, dan aktivitas untuk mencapai tujuan. Latar belakang tersebut didasarkan atas tingkat kemampuan intelektual, tingkat

pendidikan, motivasi, dan ciri-ciri kepribadian. Sementara struktur organisasi berpatokan pada bagaimana organisasi mengatur dirinya dengan pembagian peran dan tugas secara baik, menetapkan penjabaran tugas secara jelas dan lengkap, serta terdapat pengaturan kewenangan oleh elemen pimpinan secara jelas, agar mampu memenuhi kebutuhan untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Teknologi Organisasi

Setiap organisasi dideterminasi oleh kemajuan teknologi, berupa penggunaan sarana serta tata bekerja yang baik dan sistematis untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi modern, organisasi mampu melahirkan daya dukung untuk mempercepat proses pencapaian tujuannya.

5. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi adalah suatu suasana kerja atau kondisi lingkungan yang baik dari organisasi sehingga dapat mempengaruhi produktivitas kerja dan relasi yang harmonis dan menyenangkan bagi anggota khususnya yang berhubungan dengan lingkungan fisik tingkat kebisingan, tata letak ruang kerja, tingkat kebisingan, penataan warna, serta penataan dalam ruangan dan luar ruangan.

Menurut Duncan (1981), ukuran efektivitas terdiri dari tiga aspek, yaitu:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan terdiri dari tiga faktor, yaitu kurun waktu, sasaran, dan faktor legal.

2. Efisiensi Internal

Integrasi terdiri dari dua faktor, yaitu standarisasi dan spesialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi terdiri dari dua faktor, yaitu peningkatan kemampuan, serta sarana dan prasarana.

Kemudian menurut Pedrosa, et. al. (2020) terdapat delapan indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan publik digital, yakni sebagai berikut.

1. Kemudahan Penggunaan

Indikator efektivitas yang paling sering digunakan terkait dengan 'kemudahan layanan dan kegunaan'. Hal ini dikarenakan banyak penelitian yang menerapkan *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan digital. Dalam model ini, efektivitas dianalisis dengan mempertimbangkan penerimaan teknologi baru oleh pengguna pelayanan publik digital, yaitu model yang berusaha memprediksi penerimaan sistem berdasarkan pengukuran tujuan pengguna dan menjelaskan tujuan tersebut melalui sikap, norma subjektif, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, dan variabel terkait.

2. Bermanfaat

Indikator 'bermanfaat' merupakan pendorong mendasar dari tujuan penggunaan yang memengaruhi efektivitas yang dirasakan dari pelayanan publik digital. Indikator ini mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Literatur manajemen pelayanan menyatakan bahwa sistem pemberian pelayanan memiliki dampak langsung pada nilai layanan. Dijelaskan bahwa proses pemberian sistem layanan elektronik yang dirasakan secara langsung berkaitan dengan kegunaan pelayanan yang menghasilkan komponen nilai untuk pelayanan publik.

Beberapa karya mempresentasikan perluasan model *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mendefinisikan faktor penentu kegunaan yang dirasakan dan tujuan penggunaan yang terkait dengan pengaruh sosial dan proses kognitif.

3. Sederhana

Indikator 'sederhana' mengacu pada proses interaksi pengguna dengan pelayanan. Hal ini mencerminkan kegunaan layanan, sebagai layanan dapat menjadi mudah, di mana proses pemberiannya menuntut langkah-langkah yang berlebihan dan/atau terlalu banyak birokrasi. Pemberian layanan elektronik memiliki potensi kesuksesan yang lebih besar dalam tugas-tugas sektor publik yang memiliki tingkat kerumitan yang rendah atau terbatas.

Proses yang sederhana menghasilkan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kualitas dan konsistensi karena pelayanan elektronik yang sederhana lebih mudah dipelajari, lebih mudah diubah dan lebih cepat dieksekusi.

4. Terpercaya

Saat ini, masalah keamanan dan privasi semakin meningkat seiring dengan pesatnya pertumbuhan pelayanan *online* dan pengguna semakin enggan untuk memberikan informasi mereka secara *online*. Indikator 'terpercaya' dapat merujuk pada persepsi keamanan sistem yang digunakan untuk menyediakan layanan dan kepercayaan terhadap institusi yang menyediakan layanan.

Faktanya, kepercayaan terhadap sistem merupakan hal yang penting terutama untuk layanan yang menggunakan internet sebagai saluran transaksi, terutama untuk layanan yang membutuhkan pembayaran *online*, karena masalah ini memengaruhi kualitas dan tujuan untuk menggunakan. Konsep kepercayaan mengenai penggunaan layanan *e-government* juga dibenarkan oleh relevansinya dalam konteks sistem politik, lembaga atau organisasi tertentu, dan staf politik.

5. Tersedia

Indikator 'tersedia' mengacu pada variabel kualitas teknis yang terkait dengan kesiapan dan tidak adanya gangguan dalam akses ke sistem digital. Tersedia juga berarti cakupan pelayanan publik: layanan

tersebut harus tersedia bagi semua orang, terlepas dari di mana pun pengguna tinggal.

6. Dapat Dimengerti

Indikator 'dapat dimengerti' terdiri dari penyajian informasi yang bertujuan untuk kesederhanaan dalam pelaksanaan berbagai transaksi dan navigasi dalam perjalanan pelayanan. Hal ini dapat dikaitkan dengan desain web dan kompleksitas layanan. Kecukupan, daya tarik, dan pengorganisasian informasi yang baik dalam situs web membuat layanan menjadi lebih komprehensif bagi semua warga negara.

7. Konsisten

Indikator 'konsisten' mengacu pada pemeliharaan dan penyajian pelayanan elektronik yang koheren dalam hal desain, organisasi, dan interaktivitas untuk mengoptimalkan dan memenuhi harapan anggota. Konsistensi layanan digital berkaitan dengan persepsi tentang seberapa mudah pengguna menemukan apa yang mereka cari. Layanan *e-government* harus dapat diakses dan dirancang dengan baik, dan harus mengikuti standar yang telah ditetapkan.

Menjaga konsistensi dalam tata letak pelayanan sangat penting agar pola interaksi sama untuk setiap proses—sekali dipelajari, maka akan dapat direplikasi dalam konteks lain. Selain itu, pengalaman menggunakan menjadi jauh lebih menarik karena tidak akan ada perasaan tersesat.

8. Cepat

Indikator 'cepat' mengacu pada kemampuan untuk menyelesaikan layanan dengan cepat. Ketika organisasi bersiap-siap untuk digitalisasi, begitu pula dengan departemen TI mereka. Ini berarti mereka harus merespons lebih cepat terhadap permintaan dari berbagai kelompok pengguna, meningkatkan fleksibilitas infrastruktur, dan meningkatkan penggunaan sumber daya yang ada saat ini.

Keuntungan penting dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah mendorong pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih transparan dan bertanggung jawab kepada warga negara. Inisiatif semacam itu terutama bermanfaat bagi daerah pedesaan dengan menghubungkan kantor-kantor regional dan lokal dengan kementerian pemerintah pusat. Hal ini juga memungkinkan badan-badan pemerintah pusat untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan konstituen lokal mereka dan meningkatkan pelayanan publik.

II. 3 Pelayanan Berbasis Digital

II. 3. 1 Konsep Pelayanan Berbasis Digital

Pelayanan berbasis digital (*online*) pada dasarnya merupakan pengembangan dari penyelenggaraan pelayanan secara konvensional. Pelayanan *online* adalah suatu inovasi yang diberikan oleh pemerintah dalam

rangka pemberian layanan kepada publik, atau dalam skop yang lebih luas, pelayanan *online* merupakan salah satu praktik dari penerapan *Electronic Government* atau *e-Government*.

Secara konseptual, pelayanan *online* pada dasarnya tidak memiliki definisi yang tetap yang bersifat independen, sebab pelayanan *online* merupakan nomenklatur baru yang lahir dari pengembangan konsep *e-Government*. Oleh karena itu, pelayanan *online* secara definitif tersirat dari pengertian dari *e-Government* itu sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dari definisi *e-Government* menurut Pemerintah Federal Amerika Serikat bahwa:

“E-Government refers to the delivery of government information and service online through the Internet or other digital means”. (Indrajit 2002).

Kemudian menurut pemerintah negara bagian Nevada di Amerika Serikat yang dikutip dari Indrajit (2002) mendefinisikan *e-Government* sebagai:

“Online service that eradicate the traditional barriers that prevent citizens and businesses from using government services and replace those barriers with convenient access”.

Adapun menurut Pemerintah Negara New Zealand melihat *e-Government* sebagai:

“A way for governments to use the new technologies to provide people with more convenient access to government information and services, to improve the quality of the services and to provide greater opportunities to participate in our democratic institutions and processes”. (Indrajit, 2002).

Dari beberapa definisi maupun konsep dari *e-Government* di atas, dapat ditarik konklusi mengenai pengertian pelayanan *online* yakni pelayanan *online* adalah penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, serta memudahkan masyarakat maupun pihak-pihak lain untuk mengakses segala kanal informasi pemerintah.

II. 3. 2 Jenis-jenis Pelayanan Digital

Dalam implementasinya, Indrajit (2002) membagi pelayanan *online* dalam dua aspek, yaitu:

- Aspek kompleksitas, aspek yang berkaitan dengan tingkat kerumitan anatomi suatu aplikasi *e-Government* yang ingin dibuat dan diterapkan; dan
- Aspek manfaat, aspek yang berkaitan dengan kebermanfaatannya yang dirasakan oleh para penggunanya.

Dari dua aspek tersebut, maka jenis-jenis pelayanan *online* dapat dibagi menjadi tiga kelas utama menurut Indrajit (2002), yaitu:

1. Publish

Publish atau Publikasi merupakan jenis pelayanan yang berbentuk komunikasi satu arah, di mana pemerintah menyediakan berbagai data dan informasi yang ada untuk diakses secara langsung dan bebas oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Pada umumnya, alat yang digunakan untuk mengakses berupa komputer atau gawai yang terhubung dengan jaringan internet. Kemudian alat tersebut dimanfaatkan oleh pengguna (*user*) untuk mengakses situs (*website*) yang disediakan pemerintah untuk mendapatkan data maupun informasi yang dibutuhkan.

2. *Interact*

Interact atau interaksi merupakan jenis pelayanan yang berbeda dengan jenis *publish*, karena jenis ini berbentuk komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain yang berkepentingan.

Terdapat dua bentuk aplikasi yang umumnya digunakan; *pertama*, bentuk portal atau situs yang menyediakan fasilitas pencarian (*searching*) kepada pihak yang ingin mengetahui data atau informasi secara detail. *Kedua*, terdapat kanal yang disediakan untuk memfasilitasi diskusi antara masyarakat dengan unit-unit pemerintah, baik secara langsung (seperti *tele-conference*, *chatting*, *web-TV*, dan sebagainya) maupun tidak langsung (seperti *frequent ask questions*, *email*, *mailing list*, *newsletter*, dan sebagainya).

3. *Transact*

Transact atau transaksi merupakan jenis pelayanan yang secara umum sama dengan jenis *Interact* yang menyediakan interaksi dua arah. Namun, jenis *transact* menyediakan fitur transaksi yang berkaitan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lain. Dengan kata lain, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

memiliki kewajiban membayar jasa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah atau pihak yang bermitra dengan pemerintah.

Aplikasi yang ada pada jenis ini jauh lebih kompleks ketimbang dengan dua jenis lainnya, sebab diperlukan sistem yang menjamin keamanan proses perpindahan uang serta menjamin hak privasi pihak-pihak yang bertransaksi terjaga dengan baik.

Pada intinya, klasifikasi jenis pelayanan *online* yang telah dipaparkan di atas dapat menjadi acuan dalam melihat mekanisme pemberian layanan secara digital oleh pemerintah yang meliputi bentuk aplikasi, sistematika dalam mengakses layanan, serta kompleksitas dan manfaatnya.

II. 3. 3 Pelayanan Digital oleh Pemerintah kepada Masyarakat

Penyelenggaraan pemerintahan pada dasarnya berorientasi kepada masyarakat, yang termanifestasi dalam kerangka pelayanan publik. Dalam era *e-Government*, penyelenggaraan pemerintahan ditransformasikan ke ranah digital dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yang secara otomatis turut mentransformasi model pelayanan publik yang diberikan.

Menurut Indrajit (2002), terdapat empat tipe relasi *e-Government*, di mana salah satu poinnya menyebutkan relasi *Government to Citizens* atau relasi antara pemerintah dengan masyarakat. Tipe relasi ini adalah implementasi *e-Government* yang paling umum, di mana pemerintah menciptakan serta menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi yang bertujuan memperbaiki interaksi dengan masyarakat. Tipe ini bertujuan untuk mempererat hubungan pemerintah dengan masyarakatnya melalui berbagai

saluran akses sehingga masyarakat mampu menjangkau pemerintah dengan mudah untuk memenuhi beragam kebutuhan pelayanan setiap harinya.

Upaya pemerintah dalam “mendekatkan diri” dengan masyarakat melalui medium *e-Government* tidak hanya dipandang dari proses interaksinya yang tak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu, tetapi juga dipandang dari upaya pemerintah memberikan pelayanan yang bermutu agar terbangun *trust* dari masyarakat yang notabenenya merupakan ukuran seberapa “dekat” pemerintah dengan masyarakatnya. Maka pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan adalah sarana paling tepat bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan bermutu tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka upaya yang setidaknya harus dilakukan oleh pemerintah yaitu mengubah paradigma birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, dalam artian, pemberian pelayanan oleh birokrasi publik harus berorientasi pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Indrajit (2002), terdapat dua aspek yang harus diperhatikan oleh birokrasi publik dalam memberikan pelayanan, yaitu:

1. *Mode of Service Delivery*

Model pelayanan yang disediakan oleh pemerintah biasanya berbentuk sejumlah dokumen seperti formulir, laporan, dan persuratan, yang secara umum berbentuk kertas. Selain memakan biaya yang cukup banyak, penggunaan kertas juga umumnya membutuhkan waktu yang lama, yang berakibat pada lambatnya pelayanan yang diberikan dan cenderung berbelit-belit. Dengan

memanfaatkan teknologi informasi (*e-Government*), maka segala bentuk dokumen diubah ke dalam bentuk *paperless/scriptless*. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga melahirkan konsep *virtual office* (kantor maya), di mana proses interaksi secara langsung (tatap muka) digantikan dengan interaksi secara virtual yang memanfaatkan berbagai produk teknologi informasi yang mutakhir.

2. *Principles of Service Delivery*

Pada sistem birokrasi, pemerintah memperlakukan penerima layanan dari berbagai kalangan secara adil, sehingga berbagai standar aturan baku disusun dan harus dipatuhi oleh semua pihak. Acap kali terdapat beberapa masalah yang sulit dipecahkan oleh standarisasi yang ada, akan tetapi solusi tidak dapat ditemukan dengan segera, sebab pemerintah tidak mau bekerja di luar mekanisme standar yang telah ditetapkan. Sebaliknya jika memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah harus memperlakukan pihak yang menerima layanan sebagai sebuah entiti yang unik, dalam artian mereka memiliki kebutuhan yang spesifik, sehingga pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan spesifik para penerima layanan.

II. 4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel II. 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Temuan
1.	Yustika Oktora Domas (2022)	Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara sudah terlaksana dengan efektif, hal tersebut dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh indikator dalam mengukur efektivitas yang digunakan oleh peneliti, yakni prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan.
2.	Rizky Aji Pangestu (2022)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat	Hasil dari penelitian ini menunjukkan beberapa kesimpulan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan akta kematian melalui pelayanan online SIDILAN belum efektif, disebabkan presentase penerbitan akta kematian hanya 2%. • Masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan SIDILAN yang diperoleh dari masyarakat, yaitu masih minimnya fasilitas sarana dan prasarana, terjadinya <i>server down</i> atau gangguan teknis, kurangnya sumber daya manusia dalam pengelolaannya, dan kurangnya pemahaman

			<p>masyarakat tentang pelayanan online SIDILAN.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Upaya dalam mengatasi hambatan pada pelaksanaan SIDILAN telah dilakukan dan terus berjalan.
3.	Fano Reskiandana (2021)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas)	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online sudah cukup efektif berdasarkan indikator efektivitas yang digunakan, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh. Hal tersebut dibuktikan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat telah dilakukan melalui sosialisasi, pemanfaatan teknologi dan informasi telah berjalan dengan cukup baik yang didukung oleh sumber daya manusia, serta peningkatan sumber daya manusia telah dilakukan melalui pelatihan dan BIMTEK.</p>

II. 5 Kerangka Berpikir

Penelitian ini berfokus pada bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng. Untuk menganalisis serta menjawab permasalahan tersebut, maka peneliti menggunakan konsep yang dikemukakan Pedrosa, et. al. (2020) yang mengidentifikasi delapan indikator dalam mengukur efektivitas, yaitu kemudahan

penggunaan, bermanfaat, sederhana, terpercaya, tersedia, dapat dimengerti, konsisten, dan cepat.

Pelayanan daring atau *online* ini mensyaratkan adanya fasilitas-fasilitas digital yang mampu mengakomodir pelaksanaannya di lapangan. Fasilitas-fasilitas tersebut dapat berupa gawai, komputer, aplikasi, *website*, dan jaringan internet. Selain itu, pelayanan *online* juga mensyaratkan aspek sumber daya manusia yang memiliki kemampuan mengoperasikan fasilitas digital tersebut. Aspek sumber daya manusia yang dimaksud adalah penyedia layanan (pegawai) dan penggunanya (masyarakat) yang mampu memanfaatkan fasilitas digital dalam proses pelayanan.

Digitalisasi pelayanan ini berimplikasi secara langsung maupun tidak langsung ke berbagai aspek yang menyangkut pelayanan publik, seperti waktu, tenaga, keamanan, responsivitas, aksesibilitas, tingkat kinerja atau produktivitas, kepuasan, dan sebagainya. Secara umum, aspek-aspek tersebut menjadi acuan dalam menilai atau mengukur tingkat efektivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti menggunakan konsep Pedrosa, et. al. (2020) yang berfokus mengevaluasi efektivitas pelayanan publik digital (*evaluating the effectiveness of digital public services*) untuk mengetahui efektivitas pelayanan *online* yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, sekaligus menjawab pertanyaan penelitian yang tertera pada bagian rumusan masalah. Konsep ini dianggap mampu menginvestigasi dan kemudian menghasilkan kesimpulan secara komprehensif terkait fokus penelitian.

Untuk lebih memperjelas keterkaitan antara fokus penelitian dengan konsep yang digunakan, maka peneliti membuat kerangka berpikir yang dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar II. 1
Kerangka Berpikir

