

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital telah mengubah seluruh aspek kehidupan masyarakat. Teknologi Informasi dan Komunikasi yang semakin berkembang pesat dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitas sehingga lebih efektif dan efisien. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat mendukung berbagai macam kegiatan pemerintah. Salah satu bentuk pemanfaatan tersebut adalah melalui E-Government untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan (Indrajit, R. E. (2002). Hal tersebut merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memaksimalkan kemajuan TIK, karena pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Diantara berbagai bentuk pelayanan publik E-Government, pelayanan administrasi kependudukan menempati posisi yang paling krusial. Pada Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang

Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan 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”. Urgensi penyelenggaraan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien ini sangat dirasakan di Kabupaten Bogor. Secara demografis, Kabupaten Bogor merupakan daerah penyangga megapolitan dengan beban kependudukan yang sangat masif, dimana populasi diproyeksikan mencapai sekitar 5,72 juta jiwa pada periode 2025 yang tersebar di 40 Kecamatan (Bps Kabupaten Bogor 2025). Besarnya jumlah penduduk usia produktif dan tingkat mobilitas yang tinggi menciptakan tantangan tersendiri berupa antrean panjang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan dokumen kependudukan memiliki peran penting untuk terus berinovasi agar seluruh masyarakat secara merata memiliki dokumen kependudukan, dalam penelitian ini, ruang lingkup layanan yang dianalisis dibatasi pada fitur-fitur utama dalam aplikasi Siloka yang memiliki volume permohonan tertinggi dan paling krusial bagi masyarakat, yaitu layanan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil. Meskipun aplikasi Siloka menyediakan berbagai jenis layanan administrasi lainnya, pemilihan

ketiga layanan tersebut didasarkan pada intensitas interaksi pengguna yang paling masif. Tentunya dengan melakukan berbagai macam inovasi yang mengikuti perkembangan teknologi dan informasi dengan tetap memudahkan dan membahagiakan masyarakat.

Salah satu penyelenggara dokumen kependudukan yang melakukan inovasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang kependudukan dan pencatatan sipil tentunya tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi baik internal maupun eksternal, akan tetapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi tersebut harus dipandang sebagai suatu tantangan dan peluang dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Tantangan yang paling nyata dihadapi kedepan terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil adalah bahwa dinamika pembangunan daerah harus bergerak cepat yang diakibatkan oleh adanya perkembangan global diberbagai sektor kehidupan masyarakat yang tidak dapat dihindari, seiring dengan perkembangan global tersebut, telah diantisipasi dengan berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah, hal ini tentu berimplikasi pula terhadap kebijakan yang harus dikeluarkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bogor agar adanya sinergi dan kesesuain dalam menjalankan berbagai program dan kegiatan yang dilaksanakan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor juga selalu mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju seperti ini.

Terlebih Dinas Dukcapil Kabupaten Bogor setiap hari nya selalu ramai dengan banyaknya pemohon yang menyebabkan adanya antrian panjang dan banyak, juga yang belum memiliki dokumen kependudukan. Berdasarkan hal tersebut dirasa perlu mengambil tindakan agar masyarakat rata dalam kepemilikan dokumen kependudukan nya dan tetap membahagiakan masyarakat walaupun tanpa harus datang ke kantor Dukcapil Kabupaten Bogor yang dimana mengacu pada Pasal 1 angka 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring disebutkan bahwa “Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi”.

Ada beberapa inovasi pelayanan yang diciptakan untuk menunjang kinerja Dukcapil Kabupaten Bogor agar jauh lebih baik lagi dan lebih membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan. Salah satunya adalah SILOKA (sistem layanan online ADMINDUK) pada tanggal 7 Desember, 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan suatu inovasi kependudukan yang dimana dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan. Dikeluarkannya inovasi ini juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih mendekatkan ke masyarakat yang dimana pelayanannya dilakukan secara daring serta dapat dilakukan dimana saja. Untuk mendapatkan dokumen kependudukan tersebut diawali dengan mendaftar melalui web SILOKA lalu

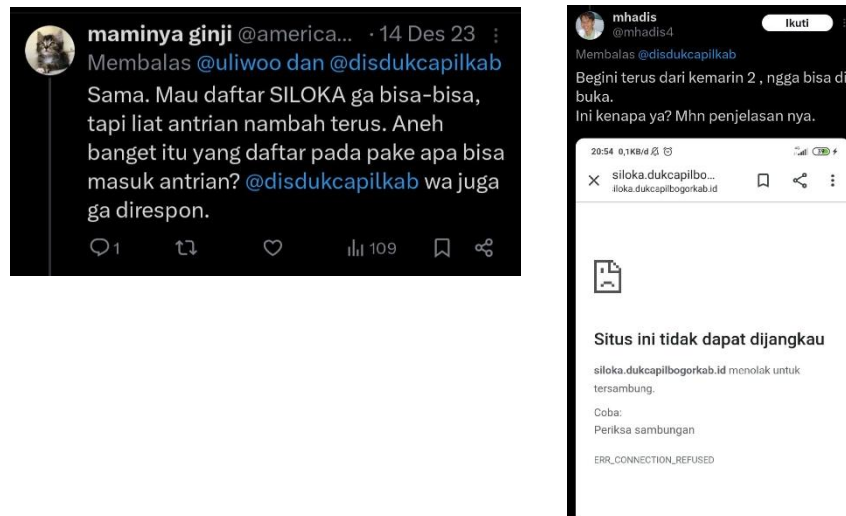
setelah data di verifikasi akan mendapatkan pin atau barcode yang nantinya dapat digunakan untuk mencetak dokumen secara mandiri melalui ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) pada ADM yang tersedia di AEON MALL dan ITC Cibinong. Pada ADM yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Sipil Kabupaten Bogor dapat mencetak berbagai dokumen kependudukan secara mandiri seperti KTP, KK, KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Proses tersebut menunjukkan hubungan antara ADM dan web SILOKA merupakan satu inovasi yang sama yang berjalan secara beriringan dikarenakan ADM ini nanti yang menjadi alat agar terbitnya sebuah dokumen kependudukan dan ADM tersebut menjadi langkah alternatif guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Beni, 2019). Upaya untuk mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personal, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar

dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut. (Mardiasmo, 2018).

Sebagai sistem layanan online kependudukan, SILOKA dirancang dengan tujuan untuk mempermudah dalam hal mengurus dokumen administrasi kependudukan secara online melalui tautan berikut <https://siloka.dukcapilbogorkab.id>. semua jenis dokumen kependudukan ini dikelola menggunakan antrian online ini. Website ini dapat digunakan oleh platform smartphone android maupun ios. Siloka telah diluncurkan pada Tahun 2020 tetapi masih menimbulkan berbagai permasalahan yang terjadi pada web SILOKA. Permasalahan yang sering terjadi dalam website SILOKA yaitu pengurusan KTP-el, yaitu terkait pengambilan nomor antrian pelayanan online melalui website SILOKA yang belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Jika dilihat masih banyak banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pada website SILOKA dan sering mengalami kendala yang mengakibatkan sulitnya untuk mengambil nomor antrian layanan kependudukan salah satunya dokumen KTP-el menjadi terhambat.

Gambar 1.1 Keluhan masyarakat tentang website SILOKA



Sumber: X disdukcapiKab Kabupaten Bogor

Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh masyarakat pada saat mengurus KTP-el melalui website SILOKA adalah kendala teknis dan aksesibilitas. Banyak pengguna yang melaporkan kesulitan mereka melalui media sosial seperti “X” pada akun disdukcapiKab Kabupaten Bogor untuk mendapatkan jawaban terhadap permasalahan yang mereka hadapi. Hal ini tidak jarang membuat proses pengurusan menjadi terhambat. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah munculnya pesan “error” secara tiba-tiba, yang memaksa pengguna untuk mengulang seluruh proses dari awal.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin meneliti lebih jauh dan lebih mendalam mengenai efektivitas pelayanan inovasi SILOKA, sehingga penulis tertarik dalam penulisan tugas seminar proposal dengan judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI APLIKASI SILOKA DI KABUPATEN BOGOR”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SILOKA di Kabupaten Bogor dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat?
2. Hambatan apa yang ditemui di dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SILOKA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis menetapkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Menganalisis se berapa efektif inovasi SILOKA dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bogor.
2. Mengetahui apa saja yang menjadi hambatan di dalam inovasi SILOKA dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan pemerintah dapat meningkatkan inovasi layanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi SILOKA, dengan memberikan layanan yang efektif kepada

masyarakat agar masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan sistem yang mudah.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi, literatur, maupun bahan-bahan informasi ilmiah mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi SILOKA yang tercipta.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa untuk memperoleh dokumen kependudukan sangatlah mudah pada zaman sekarang.
- b. Bagi Pemerintah diharapkan inovasi SILOKA ini meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan, sehingga warga dapat memperoleh layanan yang lebih efisien dan memuaskan.

1.5 Penelitian Terdahulu

Menurut Randi (2018: 15) penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini peneliti menyajikan ilmiah terdahulu yang relevan untuk ditelaah, baik peneliti yang sudah terpublikasikan maupun belum.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Azizah, Dewi Rostyaningsih, dan Hesti Lestari (tahun 2023) dengan Judul “Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di

Disdukcapil Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan kendala program aplikasi Salaman. Lalu, metode yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan fokus penelitian yang dikaji dengan menggunakan 3 kriteria efektivitas program menurut Budiani dalam Primanda (2017: 5) yaitu sosialisasi, tujuan dan monitoring program. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian lapangan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas program aplikasi salaman yaitu (a) sosialisasi program khususnya sosialisasi di tingkat daerah belum berjalan optimal karena proses komunikasi belum berjalan dengan baik, (b) tujuan program dapat dikatakan efektif karena semua tujuan telah tercapai secara keseluruhan dan (c) monitoring program dapat dikatakan efektif karena Disdukcapil melakukan pengawasan setiap hari, melakukan monitoring setiap triwulan dan koordinasi dengan Diskominfo Kota Bandung. Selanjutnya kendala yang ditemukan terkait sarana prasarana dan sumber daya manusia.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Raji Pangestu (tahun 2022) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online Sidilan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat Provinsi Jawa Barat”. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan Sidilan dalam penerbitan akta kematian di Kabupaten Bandung Barat. Lalu, metode yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Sidilan dalam Akta kematian oleh Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Bandung Barat sudah cukup baik, namun belum efektif karena memiliki beberapa hambatan seperti server yang sering gangguan, kurangnya server, kurangnya petugas dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah harus adanya peningkatan sistem pelayanan, penambahan server, koordinasi dari pemerintah daerah dan penambahan jumlah pegawai.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Reza Saputra (tahun 2025) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”. Tujuan penelitian ini Penelitian ini membahas tentang efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko sebagai sebuah inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menerapkan EGovernment dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan. Aplikasi SiPaduko di Kota Jambi masih memiliki beberapa masalah seperti masih banyak nya keluhan yang disampaikan oleh penggunanya dan masih minimnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan aplikasi SiPaduko di Kota Jambi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko. Penelitian ini menggunakan

metode kualitatif, di mana pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles & Huberman yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Gibson dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Hasibuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi SiPaduko sudah memberikan dampak positif tapi masih belum efektif yang ditandai dengan terpenuhinya 4 indikator serta 1 indikator yang masih belum terpenuhi. Indikator yang sudah terpenuhi antara lain produksi, efisiensi, kepuasan dan pengembangan, sedangkan indikator adaptasi masih belum terpenuhi. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko yaitu Disdukcapil Kota Jambi sudah terpenuhi dengan baik namun dalam pelaksanaannya belum memiliki badan pengawas, baik itu dari internal maupun dari eksternal.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Rita Rahmawati, Desi Fitriyana, Ginung Pratidina, Gotfirdaus Goris Seran (tahun 2024) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk tercapainya Efektivitas pelayanan publik mengacu pada terwujudnya kegiatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memnuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Bogor. Lalu, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif melalui penelitian

deskriptif kualitatif ini digambarkan keadaan yang ada tanpa mengubah unsur-unsur yang dipertimbangkan, peneliti dalam hal ini mendapatkan wawasan tentang efektivitas layanan kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor, khususnya dibidang pelayanan.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Irfan Rifandi Rahmat, Rostiena Pasciana (tahun 2023) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut”. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi kependudukan secara online tersebut. Lalu, metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif (naturalistik) dengan jenis deskriptif Dimana peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan pengambilan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam dimensi produktivitas jumlah permohonan pelayanan online lebih sedikit dibandingkan penerbitan dokumen pelayanan manual. Kesimpulan yang ada di penelitian tersebut dapat dilihat dalam dua dimensi yaitu produktivitas dan dimensi efisiensi. Yang pertama dalam dimensi produktivitas, jumlah permohonan pelayanan online lebih sedikit dibandingkan permohonan pelayanan manual dan jumlah penerbitan dokumen dalam pelayanan online lebih sedikit bila dibandingkan dengan penerbitan dokumen pelayanan online. Sedangkan dalam dimensi efisiensi, adanya pelayanan administrasi kependudukan secara online sudah bisa mempersingkat waktu pelayanan dan mempersingkat prosedur. Dalam dimensi kemampuan pelayanan administrasi

kependudukan online menuntut kemampuan masyarakat menguasai teknologi informasi dan petugas bersikap siap tanggap.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Wulan Puspita Ningtiyas (tahun 2025) dengan judul “Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar”. Tujuan dari adanya penelitian tersebut adalah untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan berbasis Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Melalui metode kualitatif deskriptif penelitian ini menggali pandangan, observasi dan pengalaman dari berbagai pihak terkait. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai pemerintahan dan masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK), serta observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPAK) efektif dan relevan dengan perkembangan teknologi dan dapat mempermudah masyarakat mengurus pelayanan administrasi kependudukan secara digital akan tetapi masih terdapat kendala seperti masyarakat yang masih gagap teknologi, masalah server yang terkadang bermasalah, kurang sosialisasi yang belum merata dan lambatnya proses pelayanan karena pengguna kurang memahi persyaratan.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Teori Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* artinya berhasil. Sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effectiveness* yang berarti efektivitas, keefektifan, kemujaraban, kemanjuran, dan kemampuan. Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan kata efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisien lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Dari sini disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Suatu proses inovasi bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kriteria, diantaranya mampu memberikan pengaruh, perubahan atau dapat membawa hasil. Ketika kita merumuskan tujuan instruksional, maka

efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula proses produksi tersebut. Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari masyarakat serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Efektivitas merujuk pada kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas juga berhubungan dengan masalah cara pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna.

1.6.2 Teori Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong atau menyediakan segala apa yang diperlukan oleh lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Adapun pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005: 6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan

(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dilandaskan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu Kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerimaan pelayanan.

1. Prinsip -Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, Lembaga independent yang dibentuk oleh badan

usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah Pemerintah Daerah,
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/ pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga

dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

1.6.3 Teori *E-Service Quality*

Sistem layanan Elektronik atau e-service merupakan satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. E-service merupakan layanan online yang tersedia di internet, dimana transaksi pembelian dan penjualan (pengadaan) yang valid dimungkinkan, dibandingkan dengan situs web tradisional, dimana hanya informasi deskriptif yang tersedia, dan tidak ada transaksi online yang dimungkinkan (Rosmiati, 2015). Gagasan e-service meliputi tidak hanya layanan yang diberikan oleh organisasi layanan khas, tetapi juga mereka yang disediakan oleh produsen barang yang keberhasilannya tergantung pada kualitas layanan mereka. Di Lembaga pemerintah, gagasan e-service mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya) (Muallidin, 2015).

E-Service Quality pada awalnya merupakan pengembangan dari *service quality* yang diterapkan pada sebuah media alat elektronik. *E-service quality* atau juga yang dikenal sebagai e-servqual, merupakan versi baru dari *service quality* (SerQual). *Service quality* merupakan sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Menurut Tjiptono (2002) *Service quality* adalah pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketetapan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Service quality* adalah seberapa jauh website atau aplikasi memfasilitasi layanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien, dan penyampaian produk atau jasa. Berdasarkan definisi kualitas layanan, dapat ditarik ke dalam Kesimpulan bahwasanya kualitas layanan adalah metode untuk mengukur kepuasan pengguna jasa dari sebuah penyedia layanan yang berbasis internet meliputi pelayanan publik, dan penyampaian produk atau jasa.

Menurut Parasuraman et al (2005), *e- service quality* merupakan Tingkat seberapa efektif dan efisien suatu website dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses mengurus layanan administrasi kependudukan baik dalam proses pembuatan dan proses pencetakan dokumen kependudukan. Model *e-service quality* yang diusulkan oleh Zeithaml, et al. Dalam (Tjiptono dan Chandra 2019) merupakan model kualitas layanan online yang paling terlengkap dan terintegrasi karena dimensi yang dikemukakan Zeithaml, et al. Relevan dan secara menyeluruh memenuhi kebutuhan untuk mengevaluasi kualitas jasa elektronik. Ketujuh dimensi *e-service quality* dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005):

- a. Efisiensi adalah kemudahan dalam mengakses dan menggunakan website. Pengguna memiliki kemampuan untuk melakukan hal seperti adanya mengunjungi suatu website, ingin mengetahui informasi terkait informasi kependudukan yang

diinginkan oleh pengguna, dan juga meninggalkan situs tersebut dengan sangat memakai upaya minimum.

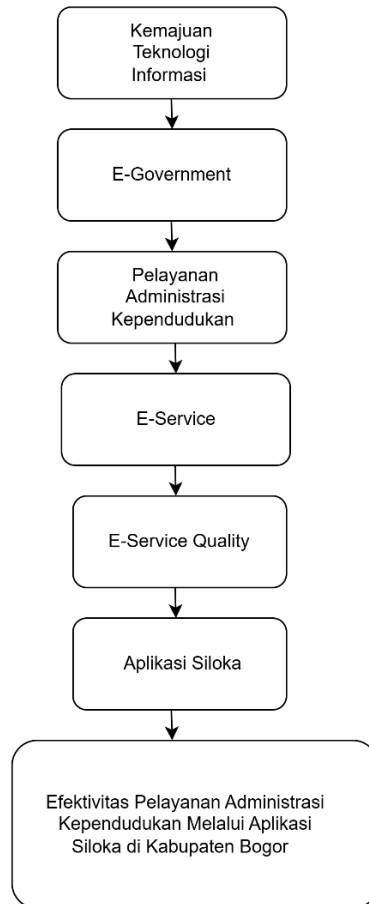
- b. Realibilitas adalah fungsi koreksi teknis dari suatu website. Hal ini terkait dengan fungsi teknis situs terkait, terutama ketersediaan dari fungsi situs.
- c. Fulfilment, yaitu tingkat komitmen situs web, seperti kecepatan dari website, adanya petunjuk dari web tersebut,
- d. Privasi, merupakan tingkat keamanan dari situs web dan perlindungan berupa data informasi dari pengguna.
- e. Daya tanggap, yaitu dengan adanya situs dapat mengatasi masalah dan mengembalikannya secara efektif.
- f. Kompensasi merujuk pada pemberian imbalan, ganti rugi, atau penanganan. Kompensasi bagi pengguna yang mengalami ketidaknyamanan, kegagalan atau kerugian akibat layanan digital tersebut.
- g. Kontak, yaitu berguna untuk mendapatkan bantuan melalui telepon atau melalui online. Kontak langsung melalui media telepon atau media online lainnya yang disediakan dapat dilakukan oleh para pelanggan.

Dihadapkan dengan perkembangan teknologi yang semakin maju Pemerintah Kabupaten Bogor dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi kependudukan bernama SILOKA, SILOKA dalam hal ini termasuk dalam pelayanan publik bersifat elektronik

(e-service) dimana masyarakat wilayah Kabupaten Bogor dalam mengurus KTP-el tidak perlu lagi untuk datang ke kantor kecamatan terdekat melainkan dapat diurus di web pada smartphone masing-masing. SILOKA dalam hal ini hanya untuk melakukan pendaftaran kependudukan, untuk mencetak bukti fisik KTP-el dapat dicetak melalui mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang tersedia di ITC Cibinong dan AEON Mall.

Teori E-Service Quality ini juga merupakan suatu hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap Pemerintah terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dimana Service Quality adalah sebuah penilaian apa yang pengguna terima dengan apa yang pengguna harapkan bersesuaian atau berlawanan. Pemerintah sebagai pelayanan jasa, dalam hal ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat yang menggunakan aplikasi SILOKA tersebut.

1.7 Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir penelitian ini bermula dari kemajuan teknologi informasi yang mendorong pemerintah menerapkan E-Government pada sektor pelayanan publik. Diantara seluruh pelayanan publik, penulis meneliti dari sektor pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menerbitkan digitalisasi administrasi melalui Aplikasi Siloka. Lalu, keberhasilannya diukur menggunakan E-Service Quality yang memiliki 7 Indikator kualitas pelayanan untuk menentukan sejauh mana tingkat Efektivitas Pelayanan

Administrasi Kependudukan. Berdasarkan pandangan diatas, maka “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi SILOKA di Kabupaten Bogor” dapat disajikan kerangka berpikir berikut.

1.8 Operasional Konsep

Menurut Nursalam (2008:87) pengertian operasional merupakan karakteristik yang diamati dari suatu yang didefinisikan tersebut. Menurut Widjono Hs (2008:19) pengertian operasional merupakan Batasan pengertian yang dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan suatu kegiatan ataupun pekerjaan. Berdasarkan para ahli tersebut dapat dikatakan bahwa operasional adalah suatu konsep yang bersifat abstrak yang digunakan untuk mengukur suatu variable. Operasional juga bisa diartikan sebagai suatu pedoman dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional yaitu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang berupa konstruk dengan kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Dari teori e-service quality yang dikemukakan oleh (Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra (2005) dengan 7 teori tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Siloka di Kabupaten Bogor” penulis menggunakan beberapa teori yang akan diigunakan dalam penelitian tersebut.

Tabel 1.1 Operasional Konsep Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui aplikasi SILOKA di Kabupaten Bogor.

Variable	Indikator
1. Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> • Percepatan dalam layanan pengurusan administrasi kependudukan. • Masyarakat merasa mudah dalam mengakses situs/aplikasi. • Proses penyelesaian lebih cepat dan tepat waktu.
2. Realibilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam hal ini situs/aplikasi dapat dibuka dan bisa diakses kapan saja. • Dalam hal ini situs/aplikasi jarang mengalami crash, error, dan maintenance secara tiba-tiba saat aplikasi digunakan.
3. Fulfillment	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat dikerjakan sesuai dengan estimasi waktu yang tertera pada aplikasi. • Dokumen yang diajukan oleh masyarakat memiliki tingkat keakuratan yang baik. • Hasil dari proses pengajuan data yang diajukan oleh masyarakat sesuai.
4. Privasi	<ul style="list-style-type: none"> • Disdukcapil dalam hal ini mampu menjaga data pengguna yang diajukan di sistem Siloka. • Sistem Siloka harus mampu menyimpan data secara aman. • Masyarakat merasa aman pada data mereka di Siloka.
5. Daya Tanggap (responsivitas)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan dalam hal ini merujuk pada bagaimana aplikasi siloka ini dapat menjawab atau menangani masalah/keluhan dari pengguna. • Terdapat adanya fitur live chat atau fitur respon terhadap masalah yang sering dihadapi oleh pengguna.
6. Kompensasi	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna dapat jaminan perbaikan tanpa biaya, bilamana terjadi kesalahan dalam hal pengurusan dokumen kependudukan. • Dalam menanggapi keluhan/masalah yang telah disampaikan oleh masyarakat. Maka dari sistem siloka harus merespon secara cepat dan tanggap agar pengguna bisa langsung memperbaiki data kependudukan yang salah dan harus diperbaiki.
7. Kontak/Penghubung	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan fitur chat atau layanan kontak dari petugas sistem dalam menjawab keluhan yang dialami oleh sejumlah pengguna. • Terdapat adanya waktu operasional layanan. Agar masyarakat yang mengalami masalah atau keluhan dapat mengetahui waktu dari layanan kontak tersebut.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi siloka di Kabupaten Bogor menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Abdullah dkk (2012), penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai investigasi sistematis terhadap fenomena dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dengan melakukan teknik statistik, matematika, atau kumputasi. Lebih lanjut menurut Craswell (2016), variable-variable dalam penelitian kuantitatif ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur statistik. Fokus penelitian adalah untuk mengukur tingkat efektivitas dari aplikasi Siloka yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Data kuantitatif dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kabupaten Bogor yang telah/baru menggunakan aplikasi siloka untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan dengan menggunakan skala Likert.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yang dilakukan merujuk pada lokasi atau area dimana penelitian akan diselenggarakan. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bogor, Jawa barat yang menjadi fokus objek lokasi penelitian ini.

1.9.3 Populasi dan Sampel

1.9.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan keseluruhan subjek atau individu yang menjadi sasaran penelitian, dan darimana sampel diambil. Corper, Donald, R. Schindler dalam Sugiyono (2018), menyatakan bahwa, “populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. “Menurut Sugiyono (2018), “dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan dalam beberapa tahapan. Pada hari pertama, peneliti melakukan pengurusan izin penelitian. Selanjutnya, pengambilan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan selama satu minggu. Dalam proses tersebut, peneliti memperoleh total sebanyak 100 responden, dengan rincian memperoleh total sebanyak 100 responden, dengan rincian perolehan responden sebagai

berikut: pada hari pertama sebanyak 21 responden, hari kedua sebanyak 25 responden, hari ketiga sebanyak 21 responden, hari keempat sebanyak 22 responden, hari kelima sebanyak 11 responden. Dalam konteks penelitian jumlah populasi yang digunakan adalah seluruh masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi Siloka yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bogor. Dalam konteks penelitian ini populasi bersifat *infinite population* (populasi tak terhingga), di mana jumlah pengguna aplikasi Siloka yang aktif secara harian maupun kumulatif tidak dapat ditentukan angka pastinya secara absolut karena adanya fluktuasi pengguna yang bersifat dinamis.

Masyarakat digunakan untuk penelitian populasi dikarenakan, mereka adalah pihak yang menggunakan langsung aplikasi Siloka yang diberikan, sehingga memiliki penilaian dan persepsi terhadap kualitas dari aplikasi Siloka tersebut. Populasi ini mencakup masyarakat dari berbagai kelompok umur, jenis pekerjaan, pendidikan, dan tempat tinggal, yang semuanya telah menggunakan aplikasi Siloka sebuah layanan publik yang disediakan pihak instansi pemerintah yaitu Disdukcapil Kabupaten Bogor. Dengan demikian, populasi ini sangat penting dalam menggambarkan tingkat efektivitas secara menyeluruh terhadap kualitas dari pelayanan aplikasi Siloka yang diberikan di instansi tersebut.

1.9.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018), “dalam penelitian kuantitatif sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Dalam hal ini peneliti memilih sample yang benar-benar representatif atau mewakili populasi. Sample dipilih secara acak sehingga memastikan bahwa hasil yang diperoleh benar-benar organik sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Sehingga kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini bisa mewakili populasi yang ada. Maka penelitian ini menggunakan populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti dengan menggunakan Rumus Cochran.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah sample yang diperlukan

z= Harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% = 0,5 dengan nilai 1,96

p= Peluang benar 50% = 0,5

q= Peluang salah 50% = 0,5

e= Tingkat kesalahan sample (sampling error), biasanya 10%

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan rumus Cochran tersebut, hasil minimal sample yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut adalah sebesar 96,04. Namun, penelitian ini mengambil jumlah responden sebesar 100 responden yang melewati batas dari minimal sample yang dibutuhkan untuk mewakili dari populasi, yaitu masyarakat yang menggunakan aplikasi Siloka yang disediakan di instansi Disdukcapil Kabupaten Bogor.

1.9.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sample menggunakan teknik pengambilan sample non probability sample yaitu teknik pengambilan sample dimana setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sample, bahkan probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui (Ferdinand, 2011). Jenis sample menggunakan accidental sampling, yaitu peneliti yang memilih responden siapa saja yang secara tidak langsung ditemui di lokasi dan waktu tertentu. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah menggunakan pelayanan aplikasi siloka.

1.9.5 Jenis dan Sumber Data

1.9.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah kuantitatif yang dapat diukur maupun dihitung dan berbentuk angka. Data ini untuk dapat menganalisis hubungan antar variable, perhitungan statistik, dan pengukuran tertentu.

1.9.5.2 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat melalui penelitian di lapangan. Masyarakat yang menggunakan layanan aplikasi Siloka yang disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat tersebut akan dijadikan responden yang akan mengisi kuesioner yang berfokus pada mengukur tingkat Efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi yaitu Siloka.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dengan tujuan untuk berbagai peneliti. Sumber data sekunder dapat diperoleh melalui media perantara seperti buku, laporan, jurnal, dan dokumen lainnya. Data sekunder ini sangat bermanfaat agar penelitian ini lengkap dan sesuai dengan konteks penelitian yang sedang dilakukan.

1.9.6 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan yaitu Skala Likert. Menurut Sugiyono (2019:146) Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan pemahaman seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam instrumen kuesioner ini, skala likert digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dan tingkat harapan masyarakat

terhadap efektivitas aplikasi Siloka. Pada dasarnya instrumen Skala Likert memiliki 5 penilaian yaitu Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

Penelitian ini menggunakan 4 bobot penelitian dalam instrumen kuesioner penelitian dikarenakan untuk menghindari jawaban netral atau ragu-ragu untuk menghindari jawaban bias dari responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap efektivitas aplikasi Siloka. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berikut ini skala bobot penilaian tingkat indikator untuk menghitung skala pengukuran dibuat dalam bentuk tabel:

Tabel 1.2 Skala Bobot Penilaian

No	Kriteria Penilaian	Skor
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Tidak Setuju	2
4.	Sangat Tidak Setuju	1

1.9.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian mengenai efektivitas layanan aplikasi Siloka terhadap layanan yang diberikan di Disdukcapil Kabupaten Bogor, ada beberapa teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Dalam konteks penelitian ini, pertanyaan-pertanyaan yang akan disajikan berkaitan dengan kualitas dari aplikasi Siloka, waktu penyelesaian, dan juga respon dari petugas.

2. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode observasi sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian. Menurut (Suharsimi. A, 2020), observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan baik yang sedang berlangsung saat itu atau masih berjalan yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan indra manusia. Beberapa informasi yang dapat

diperoleh dari hasil observasi termasuk mencakup tempat, pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Dalam penelitian ini, observasi langsung akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melihat proses dari pencetakan dokumen kependudukan melalui mesin ADM serta dapat melihat interaksi antara petugas dan masyarakat, serta melihat juga kondisi fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bogor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam hal ini diperoleh untuk mendapatkan informasi terkait dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mencari data pendukung yang sesuai dan selaras dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, terdapat dokumentasi yang dapat berupa catatan harian, laporan arsip, media sosial, ataupun data pendukung lainnya.

1.9.8 Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan antara data yang diperoleh peneliti dengan kondisi yang sebenarnya pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2013), validitas menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk menilai apakah butir pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan sebagai alat pengumpulan

data. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Kriteria pengujian validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.
- b. Instrumen dinyatakan tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan derajat kebebasan (df) yang diperoleh dari rumus $df = N - 2$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 pada uji dua arah. Nilai r tabel tersebut selanjutnya digunakan sebagai acuan untuk menilai valid atau tidaknya setiap item pertanyaan dalam kuesioner.

2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2013), realibilitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan secara berulang. Dalam penelitian ini, uji realibilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk mengetahui apakah instrumen penelitian dapat dikatakan reliable. Suatu variabel atau konstruk dinyatakan reliable apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Semakin mendekati nilai 1, maka tingkat reliabilitas instrumen semakin tinggi dan

menunjukkan konsistensi yang baik. Adapun kriteria tingkat realibilitas berdasarkan nilai Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

- a. Nilai 0,80-1,00 menunjukkan relibilitas yang baik.
- b. Nilai 0,60-0,79 menunjukkan relibilitas yang dapat diterima.
- c. Nilai kurang dari 0,60 menunjukkan reliabilitas yang rendah.

3. Metode SERVQUAL

Metode Servequal digunakan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan ekspektasi dari masyarakat. Melalui pendekatan ini melibatkan dua tahap utama, yaitu penilaian terhadap kinerja pelayanan tersebut. $\text{Servqual Gap} = (\text{Skor Kinerja}) - (\text{Skor Harapan})$. Hasil analisis Servqual tersebut dapat dikategorikan ke dalam tiga kelompok:

- a. Jika skor gap bernilai nol, berarti kinerja pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Jika skor gap bernilai negatif, berarti harapan masyarakat lebih tinggi dibandingkan dengan kinerja yang diterima.
- c. Jika skor gap bernilai positif, berarti kinerja pelayanan melebihi harapan masyarakat, yang mencerminkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Importance and Performance Analysis (IPA)

Dalam penelitian ini, terdapat dua variable yang diwakili oleh huruf X dan Y. Variable X digunakan untuk menggambarkan tingkat kinerja pelayanan, sementara Y digunakan untuk menggambarkan tingkat

harapan masyarakat terhadap pelayanan. Diagram kartesius adalah suatu alat analisis yang membagi bidang menjadi empat kaudran, yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan tegak lurus pada titik koordinat (X,Y). Disini, X digunakan untuk mewakili rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan masyarakat terhadap seluruh faktor atau atribut yang diukur, sementara Y digunakan untuk menunjukkan rata-rata skor tingkat harapan dari seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

$$\frac{X = \sum_{t-1}^N Xi}{k}$$

$$\frac{Y = \sum_{t-1}^N Yi}{k}$$

Keterangan:

X= Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

Y= Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k= banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

$$\frac{X = \sum Xi}{n}$$

$$\frac{Y = \sum Xi}{n}$$

Keterangan:

X= Skor rata-rata kinerja/ performance

Y= Skor rata-rata harapan/ importance

n= Jumlah responden

Selanjutnya, hasil dari analisis ini akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius.

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi	Harapan Y
C Prioritas Rendah	D Berlebihan	
Kinerja (X)		

Keterangan:

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap penting oleh masyarakat, tetapi kinerja pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mereka. Dalam hal ini, meskipun masyarakat menganggap faktor tersebut sangat penting, namun pelayanan yang menyebabkan diberikan
- B. Merupakan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi atau instansi dan seharusnya dipertahankan
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting bagi masyarakat. Pelaksaann oleh organisasi cenderung biasa-biasa saja, dan hasilnya adalah kurang memuaskan.
- D. Merupakan aspek yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, namun pelayanan terhadap aspek ini diberikan secara berlebihan dan sangat memuaskan.