

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI (Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

<sup>1</sup>Siti Marwiyah, <sup>2</sup>Andhi Nur Rahmadi, <sup>3\*</sup>Maudatul Melidia

<sup>1,3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>2</sup>Universitas Panca Marga Probolinggo

---

### Article Info

#### Article history:

Received : 13 Juni 2022

Publish : 16 July 2022

---

#### Keywords:

Evaluasi,

Kualitas,

Pelayanan Administrasi,

Layanan Online

---

### Info Artikel

#### Article history:

Diterima : 13 Juni 2022

Publis: 16 July 2022

---

### Abstract

*A well-prepared abstract enables the reader to identify the basic content of a document quickly and accurately, to determine its relevance to their interests, and thus to decide whether to read the document in its entirety. The Abstract should be informative and completely self-explanatory, provide a clear statement of the problem, the proposed approach or solution, and point out major findings and conclusions. The Abstract should be 100 to 200 words in length. The abstract should be written in the past tense. Standard nomenclature should be used and abbreviations should be avoided. No literature should be cited. The keyword list provides the opportunity to add keywords, used by the indexing and abstracting services, in addition to those already present in the title. Judicious use of keywords may increase the ease with which interested parties can locate our article (10 pt)*

---

### ABSTRACT

Artikel ini membahas tentang suatu kualitas pelayanan administrasi yang ada pada aplikasi View Probolinggo, Aplikasi View ini adalah layanan online yang berupa layanan pegaduan dan informasi yang digagas oleh Pemerintah Kota Probolinggo yang bekerja sama dengan pihak Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo, dalam membantu memecahkan masalah yang sering terjadi di wilayah Kota Probolinggo. Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana kualitas suatu aplikasi tersebut dalam melakukan pelayanan administrasi terhadap Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Probolinggo. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif Kualitatif. Teknik yang digunakan dalam dalam mengumpulkan data yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan dengan mengkaji buku-buku, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, jurnal, dan artikel-artikel. Hasil penelitian yang dapat disimpulkan bahwa dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi pada aplikasi View Probolinggo ini sudah berjalan efektif akan tetapi masih ada kendala-kendala yang menjadi faktor penghambat dari jalannya suatu program yang diciptakan Pemerintah Kota Probolinggo.

---

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



---

### Corresponding Author:

**Maudatul Melidia**

Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: [maudatulmeli@gmail.com](mailto:maudatulmeli@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang terjadi diberbagai belahan dunia semakin membantu kegiatan manusia diberbagai bidang kehidupan. Teknologi mempermudah pekerjaan manusia dibandingkan dengan sebelumnya. Kemudahan dalam melakukan pelayanan administrasi juga sangat dibutuhkan

oleh masyarakat pengguna layanan administrasi saat ini. Berbicara tentang sistem informasi yang dapat mendukung kegiatan pengolahan data serta informasi-informasi dari pemerintahan sebagai organisasi publik. Pemerintah sebagai pelayan publik yang bertanggung jawab memenuhi kepentingan masyarakat dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menciptakan sebuah inovasi berupa aplikasi yaitu aplikasi View Probolinggo, yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam kegiatan administrasi Kependudukan. Yang tertera pada Peraturan Wali kota Probolinggo Nomor 200 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi VIEW Probolinggo.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

Aplikasi View Probolinggo sebagai media baru yang digunakan oleh Pemerintah Kota Probolinggo untuk membantu pelayanan kepada masyarakat Kota Probolinggo salah satunya pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari penggunaan aplikasi View Probolinggo, Pemerintah berharap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pencapaian tujuan Pelayanan Publik. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan kegiatan administrasi.

Alasan utama mengapa Peneliti mengambil judul tersebut adalah karena pada penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan hanya menjelaskan pengimplementasian aplikasi View Probolinggo tersebut dalam sistem Pemerintahan yang ada di Kota Probolinggo, maka dari itu peneliti ingin sekali mengambil judul ini supaya bisa dijadikan bahan evaluasi kedepannya jika terdapat kendala yang terjadi pada saat melakukan pelayanan publik terutama pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk mengetahui kualitas dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari aplikasi View Tersebut.

Mengapa peneliti mengambil penelitian pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo? untuk mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan DukCapil yang bisa diakses melalui aplikasi yang bernama aplikasi View Probolinggo. Apakah kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan Standart Operational Prosedur (SOP) atau tidak, dan apakah aplikasi ini dapat mengurangi keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak efisien.

Aplikasi View Probolinggo ini perlu dievaluasi terkait pelayanannya untuk mengetahui kualitas dari aplikasi tersebut dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelayanan publik DukCapil melalui aplikasi ini. Supaya bisa dijadikan pembenahan atau bisa diperbaiki lagi prosedur pelayanannya jika terdapat kesalahan-kesalahan yang membuat masyarakat tidak puas terhadap pelayanan berbasis online ini.

Dalam penelitian terdahulu yang sama-sama melakukan penelitian terhadap kualitas aplikasi yang digunakan untuk melakukan segala macam kegiatan pelayanan administrasi juga dilakukan oleh :

Maulida Putri Rahmawati, Muhammad Fathuriza (2021) yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi di Kabupaten Kendal. Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman. Penggunaan pelayanan *online* ini juga mempermudah dalam kepengurusan, waktu yang efektif dan juga menghambat biaya tanpa melalui calo.

Enitasari, R. & Hertati, D. (2019) yang berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Aplikasi ini sudah sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) terkait sarana dan prasarana, ketepatan waktu, prosedur pelayanan dan mutu yang dihasilkan.

Reni Purnama Yulianti, Galih Wahyu Pradana (2021) dengan judul Inovasi Aplikasi (*Smart Desa*) Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Mengaluh Kabupaten Jombang. Diketahui bahwa fungsi dari aplikasi Smart Desa ini untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke desa, dimana sebelumnya proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara manual yakni datang langsung ke desa.

Terkait yang menjadi persoalan pada Dispendukcapil kota probolinggo yaitu suatu sistem pelayanan yang berbasis online melalui sebuah aplikasi View Probolinggo yang dijalankan Pemerintah Kota Probolinggo yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, dimana pelayanan yang dijalan melalui aplikasi ini sudah beralan dari tahun 2019. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo).

Berdasarkan alur latar belakang yang disampaikan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian ini, sebagai berikut: *Pertama* ,Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari penggunaan Apikasi View Probolinggo dalam melakukan Pelayanan Administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan yang *Kedua* Bagaimana Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Aplikasi View Probolinggo.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, yang merupakan salah satu instansi pembuat aplikasi View tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu Bapak Agus Setyawan selaku Kabid TIK Diskominfo Kota Probolinggo dan Masyarakat Kota Probolinggo selaku pengguna Aplikasi View Probolinggo.

Teknik yang digunakan dalam dalam mengumpulkan data yaitu observasi, dokumentasi, wawancara, dan dengan mengkaji uku-buku, peraturan perundang-undangan, karya ilmiah, jurnal, artikel-artikel. Alat yang digunakan yaitu pedoman wawancara, observasi, alat tulis sebagai perangkat penunjang untuk mencatat data yang didapat selama penelitian berlangsung.

Uji keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi. Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah Pengumpulan data, data kondensasi, serta tampilan data dan menarik kesimpulan atau verifikasi.

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)

#### 3.1.Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Apikasi View Probolinggo dalam melakukan Pelayanan Administrasi pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

##### 1) Komunikasi

Komunikasi adalah penyampaian sinformasi kepada komunikator , dalam suatau program yang ditetapkan oleh pemerintah atau instansi supaya dapat menciptakan keberhasilan yang pastinya program tersebut perlu diketahui oleh banyak orang, seperti halnya program aplikasi view probolinggo ini, usaha yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan melakukan sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial yang mana saat ini media sosial merupakan media yang sering dikunjungi oleh masyarakat luas. Adapun media yang dipergunakan untuk mensosialisasikan aplikasi tersebut yaitu melalui, Facebook,instagram, acara cangkrukan yang disampaikan langsung oleh Bapak Walikota

secara live melalui akun Instagram Diskominfo dan juga melalui Radio Suara Kota. maka dengan cara tersebut aplikasi yang digagas oleh Diskominfo ini untuk membantu masyarakat kota probolinggo dalam segala bidang akan semakin banyak diketahui dan banyak yang mengaksesnya.

#### 2) Sumber Daya

Keberhasilan ataupun kegagalan suatu program pastinya tidaklah luput dari berbagai sumber daya yang memadai, sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan. Suatu program dapat dikatakan berhasil apabila suatu sumber daya yang digunakan dapat memenuhi sesuai program tersebut. Maka dari itu, dalam memperlancar berjalannya suatu aplikasi view probolinggo ini, pihak terkait sangat berusaha supaya dapat memenuhi sumber daya manusia yang meliputi kinerja suatu pegawai, dimana kinerja pegawai ini sangat dibutuhkan untuk mengoperasikan layanan pengaduan yang berbasis Online ini, dimana harus dioperasikan oleh pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan khusus pada bidang tersebut, Maka dari itu pemerintah kota Probolinggo bekerja sama dengan pihak Diskominfo terkait peluncuran aplikasi ini, karena Instansi tersebut merupakan instansi yang benar-benar berpengalaman dalam hal tersebut. Dari sumber daya manusia yang sudah memadai fasilitas yang diperlukan juga cukup memadai dalam mengoperasikan layanan informasi dan pengaduan tersebut. Dan untuk saat ini faktor yang menjadi penghambat yaitu sumber daya anggaran yang masih belum memadai untuk melakukan updating aplikasi supaya bisa bekerja dengan baik dan menciptakan aplikasi yang bagus setiap periode, dikarenakan adanya refofusing anggaran yang digunakan untuk penanganan covid-19 pada tahun 2020, dan sampai saat ini updating aplikasi masih belum dilakukan.

#### 3) Disposisi

Disposisi adalah kemampuan para pelaksana (implementors) dari Dinas Komunikasi dan Informatika ,Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan Seluruh Staff Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Aplikasi view probolinggo ini dibentuk untuk membantu masyarakat yang membutuhkan informasi maupun sebagai sarana pengaduan. Pihak Diskominfo mengemukakan bahwa aplikasi ini bisa dikatakan sebagai rumah, karena didalam aplikasi ini terdapat berbagai macam fitur-fitur yang memberikan layanan informasi yang dapat membantu masyarakat. Pada setiap fitur yang tersedia di dalam aplikasi tersebut, yang bertanggung jawab lebih lanjut untuk memberikan pelayanan yaitu pihak terkait, misalkan, pada layanan kependudukan, maka dari itu yang memberikan layanan harus pihak Dispenduk Capil. Jadi semua pihak yang terkait dapat memberikan sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan.

#### 4) Struktur Birokrasi

Pada indikator yang terakhir sangat perlu dilakukan karena dalam suatu instansi pemerintahan struktur birokrasi itu perlu Struktur birokrasi menjadi penting, karena posisi diri setiap aparatur akuntabel, efisien dan efektif. Struktur birokrasi yang ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diebrikan maka pihak terkait menetapkan struktur birokrasi yang sesuai dengan porsinya ,sesuai dengan kemampuan yang dimiliki setiap pegawai untuk menciptakan suatu pelayanan yang efektif dan efisien.

### **3.2. Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi dalam Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Aplikasi View Probolinggo**

#### **A. Teori Evaluasi :**

##### 1) Efektivitas

Efektivitas memiliki arti bahwasanya apakah suatu kebijakan alternatif tersebut sudah sesuai dengan tujuan yang sudah ditentukan, dalam menciptakan suatu program harus direncanakan tujuan awal dibentuknya program tersebut, untuk mengetahui manfaat yang dirasakan untuk pihak-pihak sebagai penerima layanan. Aplikasi yang diterbitkan mulai tahun 2019 sampai sekarang ini cukup efektif, karena selain menjadi layanan pengaduan, aplikasi ini juga sebagai layanan informasi berbagai informasi yang dapat kita peroleh. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut juga sangat banyak. Seperti layanan kependudukan, fitur ini memberikan informasi terkait layanan kependudukan secara jelas sehingga masyarakat tidak perlu bingung terkait persyaratan prosedur dan biaya yang digunakan dalam pelayanan tersebut karena sudah jelas dan dapat membantu masyarakat yang kurang paham terhadap persyaratan apa saja yang digunakan pada setiap pelayanan Dukcapil.

2) Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud disini yaitu apabila aparat pemerintah dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu yang dapat meringankan masyarakat sebagai penerima jasa layanan. Untuk perihal efisiensi, aplikasi ini memberikan pelayanan secara gratis dalam waktu yang singkat, terbukti dari pernyataan yang ada dalam aplikasi ini bahwasanya, semua jenis pelayanan Dukcapil dinyatakan gratis tanpa dipungut biaya sedikitpun.

3) Kecukupan

Kecukupan disini yang dimaksud adalah tujuan yang telah dicapai sudah dirasa cukup dalam memenuhi atau mengatasi masalah yang ada di masyarakat. Dibentuknya suatu program pastinya ada hal yang melatar belakangi alasan mengapa ada program tersebut, yang pastinya untuk membantu memecahkan masalah yang menjadi keluhan masyarakat saat ini. Terbukti dengan adanya aplikasi ini masyarakat terbantu terkait informasi-informasi yang diperlukan untuk melakukan suatu pelayanan administrasi.

4) Pemerataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini dilakukan secara merata tanpa terkecuali, terbukti bahwa saat melakukan *Log in* pada aplikasi tersebut, bahwa untuk masuk aplikasi tersebut harus melakukan pendaftaran diri dulu melalui nomor NIK semua masyarakat bisa mengakses aplikasi tersebut masyarakat setempat Kota Probolinggo maupun Kabupaten.

5) Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Jadi sejauh mana suatu pemerintah itu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka atau masyarakat butuhkan. Fitur yang sangat lengkap yang terdapat dalam aplikasi tersebut otomatis dapat memenuhi apa yang mereka butuhkan untuk sekedar mencari informasi-informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut yang ada di Kota Probolinggo, misalkan, informasi terkait perhotelan, pariwisata, layanan kependudukan dll. Jadi dapat membantu masyarakat setempat maupun luar.

6) Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Ketepatan juga bisa dilihat dari manfaat yang dirasa oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam pembuatan aplikasi ini sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi masalah yang dirasakan oleh masyarakat kota probolinggo, pastinya mereka sudah merencanakan manfaat apa saja yang dapat dirasakan dari pihak instansi

maupun masyarakat sebagai penerima layanan. semisal contoh jika kita ingin membuat akta kelahiran, otomatis kita harus menyiapkan berkas apa saja yang dibutuhkan, persyaratannya serta prosedur yang dilakukan terlebih dahulu itu bagaimana, maka dari itu dengan adanya aplikasi ini sudah dirinci secara jelas dan detail berbagai informasi layanan kependudukan mulai dari persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu yang ditempuh dalam melakukan pelayanan, jadi mereka tidak akan merasa kebingungan lagi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka didapat kesimpulan yaitu:

##### A. Faktor pendukung dan faktor penghambat

###### 1. Komunikasi,

Adapun media yang mendukung untuk dipergunakan pemerintah dalam memperkenalkan aplikasi tersebut yaitu melalui, Facebook, Instagram, acara cangkrukan yang disampaikan langsung oleh Bapak Walikota secara live melalui akun Instagram Diskominfo dan juga melalui Radio Suara Kota. maka dengan cara tersebut aplikasi ini sangat mudah diketahui masyarakat luas.

###### 2. Sumber Daya

Keberhasilan ataupun kegagalan suatu program pastinya tidaklah luput dari berbagai sumber daya yang memadai, sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan. Dari sumber daya manusia yang sudah memadai fasilitas yang diperlukan juga cukup memadai dalam mengoperasikan layanan informasi dan pengaduan tersebut. Dan untuk saat ini faktor yang menjadi penghambat yaitu sumber daya anggaran yang masih belum memadai untuk melakukan updating aplikasi supaya bisa bekerja dengan baik.

###### 3. Disposisi

Pada setiap fitur yang tersedia di dalam aplikasi tersebut, yang bertanggung jawab lebih lanjut untuk memberikan pelayanan yaitu pihak terkait, misalkan, pada layanan kependudukan, maka dari itu yang memberikan layanan harus pihak Dispenduk Capil. Jadi semua pihak yang terkait dapat memberikan sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan.

###### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yang ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diebrikan maka pihak terkait menetapkan struktur birokrasi yang sesuai dengan porsinya ,sesuai dengan kemampuan yang dimiliki setiap pegawai untuk menciptakan suatu pelayanan yang efektif dan efisien.

##### B. Teori Evaluasi

###### 1. Efektivitas

Aplikasi yang diterbitkan mulai tahun 2019 sampai sekarang ini cukup efektif, karena selain menjadi layanan pengaduan, aplikasi ini juga sebagai layanan informasi berbagai informasi yang dapat kita peroleh. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut juga sangat banyak.

###### 2. Efisiensi

Untuk perihal efisiensi, aplikasi ini memberikan pelayanan secara gratis dalam waktu yang singkat, terbukti dari pernyataan yang ada dalam aplikasi ini bahwasanya, semua jenis pelayanan Dukcapil dinyatakan gratis tanpa dipungut biaya sedikitpun.

###### 3. Kecukupan

Dibentuknya suatu program pastinya ada hal yang melatar belakangi alasan mengapa ada program tersebut, yang pastinya untuk membantu memecahkan masalah yang menjadi

keluhan masyarakat saat ini. Terbukti dengan adanya aplikasi ini masyarakat terbantu terkait informasi-informasi yang diperlukan untuk melakukan suatu pelayanan administrasi.

#### 4. Pemerataan

Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini dilakukan secara merata tanpa terkecuali, terbukti bahwa saat melakukan *Log in* pada aplikasi tersebut, bahwa untuk masuk aplikasi tersebut harus melakukan pendaftaran diri dulu melalui nomor NIK semua masyarakat bisa mengakses aplikasi tersebut masyarakat setempat Kota Probolinggo maupun Kabupaten.

#### 5. Responsivitas

Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, Fitur yang sangat lengkap yang terdapat dalam aplikasi tersebut otomatis dapat memenuhi apa yang mereka butuhkan untuk sekedar mencari informasi-informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut yang ada di Kota Probolinggo, misalkan, informasi terkait perhotelan, pariwisata, layanan kependudukan dll. Jadi dapat membantu masyarakat setempat maupun luar.

#### 6. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Ketepatan juga bisa dilihat dari manfaat yang dirasa oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam pembuatan aplikasi ini sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi masalah yang dirasakan oleh masyarakat kota probolinggo, pastinya mereka sudah merencakana manfaat apa saja yang apat dirasakan dari pihak instansi maupun masyarakat sebagai penerima layanan

### 7. UCAPAN TERIMAKASIH

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, terimakasih kami sampaikan kepada pihak terkait beserta masyarakat atas kontribusinya dalam mengumpulkan data sehingga penelitian ini bisa terlaksana dengan baik

### 8. DAFTAR PUSTAKA

#### Buku

Anggara, S. (2016). *Ilmu Adminsitration Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*. CV PUSTAKA SETIA.

Meleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Bosdakarya

#### Jurnal

EFENDI, A. *IMPLEMENTASI E-GOVERMENT MELALUI APLIKASI VIEW PROBOLINGGO (Studi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Probolinggo)*. repository.upm.ac.id, 2020. <http://repository.upm.ac.id/1823/>.

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Dalam *Public Administration Journal of Research*. paj.upnjatim.ac.id. <http://paj.upnjatim.ac.id/index.php/paj/article/view/16>

Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/39685>

#### Skripsi

Alemina Henuk-Kacaribu.(2020). Ilmu Administrasi. Pada [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saiffudin Jambi].  
Novia, N. (2021). *Pelaksanaan Administrasi Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi*

**Internet**

- Afiffuddin. (2010). *Pengantar administrasi pembangunan*. Alfabeta. Diakses melalui <http://repo.stkip-pgri-sumbar.ac.id/id/eprint/8917/4/>
- Aplikasi WargaKu, Layanan Pengaduan Digital Pemkot Surabaya—Suara Surabaya*. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari <https://www.suarasurabaya.net/infoteknologi/2021/aplikasi-wargaku-layanan-pengaduan-digital-pemkot-surabaya/>
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta. Diakses melalui <https://www.perpusnas.go.id/>
- Brewer dan Hunter (1989) . *Keuntungan Penggunaan Triangulasi Dalam Winaryati*. (2020). *ACTION RESEARCH dalam PENDIDIKAN (Antara Teori dan Praktik)*. Unimus Press. <http://repository.unimus.ac.id/3601/>
- creativegigs. (t.t.). *DPMPTSP - Kota Bogor*. Diambil 8 Juni 2022, dari [https://perizinan.kotabogor.go.id/portal\\_22/index.php/portal/page/1/1](https://perizinan.kotabogor.go.id/portal_22/index.php/portal/page/1/1)
- Home. (t.t.). *Diskominfo Kota Probolinggo*. Diambil 8 Juni 2022, dari <https://diskominfo.probolinggokota.go.id/>
- I Made Wirartha. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Andi. Diakses melalui [https://scholar.google.co.id/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=id&user=HFLhRXoA AAAJ &citation\\_for\\_view=](https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=HFLhRXoA AAAJ &citation_for_view=)
- Playstore Aplikasi SIAP-SMART
- Playstore Aplikasi Wargaku Surabaya
- Playstore Demmang DiMMas
- Rahma, M. (2019, Mei 22). *View Probolinggo, Kota Dalam Genggaman*. *WartaBromo*. <https://www.wartabromo.com/2019/05/22/view-probolinggo-kota-dalam-genggaman/>
- “VIEW PROBOLINGGO”, LAYANAN DAN PENGADUAN DALAM SATU GENGAMAN – PPID KOTA PROBOLINGGO*. (t.t.). Diambil 8 Juni 2022, dari <https://ppid.probolinggokota.go.id/view-probolinggo-layanan-dan-pengaduan-dalam-satu-genggaman/>

**Peraturan :**

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 200 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat Secara Online Melalui Aplikasi View Probolinggo Smart City
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik