

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik diberikan sebagian besar oleh pemerintah dengan baik untuk semua warga negaranya. Aparatur pemerintah bertugas menjadi abdi masyarakat dalam hal pelayanan publik. Aparatur pemerintah pada saat menjalankan tugas harus sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Pelayanan publik merupakan hak yang mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan untuk masyarakat memiliki suatu tanggung jawab serta kewajiban dengan tujuan agar memberikan pelayanan yang profesional dan baik. Diterbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk pemenuhan dalam kebutuhan pelayanan untuk warga negara dalam bentuk barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah diselenggarakan.

Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu kepercayaan yang diberikan oleh publik. Pada saat membangun kepercayaan publik membutuhkan organisasi pemerintahan yang baik karena itu adalah isu yang menarik perhatian pada pengelolaan pelayanan publik (Aziz & Rahmadani, 2020). Muncul adanya tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah mengenai penyelenggaraan dan pendidikan masyarakat seiring dengan munculnya pengaruh dari globalisasi. Adapun prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik adalah akuntabilitas, keterbukaan yang muncul atas bebasnya arus informasi, keterbukaan, dan kerangka hukum. Pada masa revolusi industri 4.0 kebutuhan masyarakat cenderung memiliki keinginan

untuk memperoleh pelayanan yang tepat serta cepat. Hak warga negara dengan mendapatkan pelayanan yang memiliki kualitas terbaik dari negara.

Pelayanan pembuatan E-KTP adalah jenis layanan publik yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Pelayanan dasar yang sudah menjadi hak setiap warga negara adalah dengan memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Karena E-KTP ialah unsur yang penting dalam administrasi kependudukan. E-KTP penting untuk diteliti karena merupakan *Single Identity Number* (SIN). Dikatakan *Single Identity Number* (SIN) karena menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Nomor Induk Kependudukan (NIK) yaitu nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal, dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia. Maka dengan demikian, *Single Identity Number* (SIN) bukan sekedar wacana namun sejak 2006 sudah diamanatkan UU. Dalam mewujudkan suatu pemerintahan yang baik, maka aparaturnya memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kinerja menjadi lebih baik. Tujuan yang menjadi prioritas utama yaitu dengan mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas serta efisien. Menjamin mutu pelayanan publik bukanlah suatu hal yang mudah, apalagi jika menyangkut pelayanan publik yang berfungsi sebagai layanan atau administratif. Saat ini, berbagai negara demokrasi memperhatikan kualitas pelayanan publik. Tak lain di Indonesia, penyediaan layanan publik kini menjadi tolok ukur negara gagal atau negara baik. Adanya dorongan dari pemerintah dalam melaksanakan pemerintahan elektronik dan tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada komunitas.

Kehidupan manusia mendapat manfaat dari kemajuan dalam komunikasi dan teknologi informasi karena membuatnya lebih mudah untuk mendapatkan suatu informasi. Munculnya macam-macam jenis kegiatan berbasis teknologi, misalnya dunia pemerintahan, termasuk program di bidang kesehatan, pendidikan, pemerintah (contohnya adalah E-KTP), dan lainnya itu merupakan hasil dari adanya suatu perkembangan komunikasi dan teknologi informasi yang semuanya berbasis elektronik. Pemerintah yang baik dengan menekankan prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan efektivitas serta efisien. Pemerintah menerapkan adanya *e-government* dengan maksud dan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang adil, akuntabel, bersih, efektif, efisien, demokratis, bertanggung jawab, dan transparan. Pelayanan pembuatan e-KTP adalah suatu jalan yang baru pada administrasi masyarakat Indonesia saat ini. Sejalan dengan adanya Peraturan Nomor 35 Tahun 2010 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan atau yang biasa disingkat dengan NIK, keberadaan E-KTP di seluruh negeri dipengaruhi oleh NIK dalam peningkatan pada suatu layanan publik yang ada di Indonesia. Sejak tahun 2011, program E-KTP telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Kabupaten Kebumen adalah salah satu kabupaten yang ada di Indonesia yang mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik nasional. Penelitian ini mengambil fokus di Kabupaten Kebumen. Karena Kabupaten Kebumen menjadi salah satu kabupaten yang memiliki inovasi pelayanan yang bagus dan baik salah satunya adalah inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Kebumen meraih penghargaan sebagai kabupaten/kota terbaik dalam

penilaian dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP). Pelayanan publik yang ada di instansi pemerintahan di Kabupaten Kebumen sudah semakin baik dan modern. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen menjadi salah satu instansi pelayanan pemerintah di Kabupaten Kebumen yang dapat dikategorikan menjadi instansi yang baik kepada masyarakat di Kabupaten Kebumen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen ialah instansi yang melayani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Kebumen berdasarkan dengan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 81 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan Disdukcapil Kebumen diantaranya adalah pembuatan kartu keluarga, pembuatan surat pindah, pembuatan akta kematian, pembuatan e-KTP, pengesahan anak, membuat akta kelahiran, membuat akta perceraian, dan membuat akta perkawinan.

Pelayanan elektronik atau e-service merupakan pelayanan yang menggunakan aplikasi. Inovasi dengan pemanfaatan teknologi berbasis internet. Inovasi dalam pemerintah sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik. Terutama pada pelayanan E-KTP berbasis digital. Digitalisasi sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena tuntutan dari masyarakat yang menginginkan agar mendapatkan pelayanan E-KTP secara cepat dan akurat dengan salah satunya melalui digitalisasi. Digitalisasi pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan salah satunya E-KTP yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan adanya teknologi digital. Pada website resmi Disdukcapil Kabupaten Kebumen terdapat beberapa informasi terkait

lokasi kantor, berita Disdukcapil Kabupaten Kebumen, survei kepuasan masyarakat, dan ada beberapa informasi tentang inovasi yang ada untuk masyarakat Kebumen. Salah satunya yaitu inovasi Lawet Kebumen. Aplikasi Lawet Kebumen merupakan aplikasi yang dibuat oleh Disdukcapil Kebumen bertujuan agar lebih mudah dalam membuat permohonan administrasi kependudukan. Aplikasi Lawet Kebumen menyediakan berbagai pelayanan seperti adanya E-KTP, KK, KIA, pindah/datang antar kabupaten kota, dan pelayanan lainnya.

Aplikasi Lawet Kebumen sudah bisa di unduh pada *smartphone* melalui *playstore*. Pelayanan online juga bisa diakses melalui website resmi yang sudah disediakan oleh disdukcapil Kabupaten Kebumen (<https://lawet.kebumenkab.go.id/>). Ada beberapa kendala yang ada dalam pelayanan berbasis digital ini karena masih kurangnya konsisten dalam sosialisasi terkait aplikasi Lawet Kebumen serta adanya beberapa masyarakat yang memilih datang langsung untuk mengurus pelayanan E-KTP daripada menggunakan aplikasi Lawet Kebumen yang sudah disediakan. Adanya pelayanan berbasis digital melalui aplikasi ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada melalui website. Hal ini bisa dikatakan sebagai penelitian yang menarik untuk menjadi awal yang dapat mengidentifikasi bagaimana proses dalam pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Program merupakan bagian dari suatu kebijakan. Dalam tahap program ini adalah tahapan-tahapan untuk mencapai suatu kebijakan itu. Kebijakan dalam pelayanan E-KTP berbasis digital dengan adanya program inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan memberikan pelayanan E-KTP melalui aplikasi Lawet Kebumen. Hal itu membuat penulis

tertarik dalam meneliti lebih lanjut terkait dengan “Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Berbasis Digital Melalui Aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2022-2023”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan difokuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023.

2. Manfaat Praktis

Manfaat adanya penelitian ini bagi penulis adalah diharapkan dapat dijadikan sebagai sarana yang sangat bermanfaat dalam mengedukasi dan mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki seorang penulis mengenai pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Disdukcapil Kebumen dalam menyediakan layanan E-KTP digital. Selain itu, hasil tersebut dapat membantu pemerintah dalam membuat kebijakan. Selain itu, adanya penelitian ini juga memberikan manfaat terhadap peneliti selanjutnya yakni diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan serta teori mengenai implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terkait pelayanan E-KTP berbasis digital kini semakin menjadi perhatian dalam studi-studi Ilmu Pemerintahan, hal tersebut dikarenakan kebutuhan masyarakat di masa revolusi industri 4.0 saat ini menginginkan agar mendapatkan pelayanan yang tepat dan juga cepat. Seperti halnya dengan pelayanan E-KTP berbasis digital ini yang menjadi salah satu inovasi dari pemerintah untuk memudahkan dalam melayani pelayanan publik. Sehingga, banyak peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan E-KTP berbasis digital. Pada dasarnya penelitian tentang pelayanan E-KTP berbasis digital ini sudah banyak dibahas oleh beberapa peneliti, namun

titik fokus penelitiannya pasti berbeda-beda. Penelitian-penelitian terdahulu digunakan untuk menjadi bahan pembanding atau acuan untuk memudahkan dalam penulisan.

Adapun topik penelitian ini adalah pelayanan E-KTP berbasis digital. Dengan topik yang sama yaitu pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Atthahara (2018) berfokus pada kegunaan dari aplikasi Ogan Lopian karena adanya inisiatif inovasi yang menyediakan layanan publik yang dikembangkan pemerintah daerah sesuai kebutuhan di bidang laporan pengaduan masyarakat, kesehatan, lowongan pekerjaan, keamanan, dan sebagainya. Selain itu, hasilnya juga menunjukkan bahwa adanya aplikasi Ogan Lopian itu dapat dijadikan suatu contoh untuk pemerintah daerah lain yang berencana adanya penyelenggaraan inovasi dalam pelayanan terhadap publik yang ada.

Selanjutnya penelitian Stella dan Rohman (2019) menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan strategi dalam pelayanan administrasi berupa E-KTP dalam kajian kepuasan dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Malang ini menjadi penilaian dari masyarakat untuk melihat kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan sipil. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Naqibah, Cikusin, dan Abidin (2021) lebih berfokus pada implementasi dari adanya kebijakan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis *e-service* yang dilihat dari empat faktor seperti struktur birokrasi, komunikasi, disposisi atau sikap, dan sumber daya. Disdukcapil Kabupaten Rembang sudah

menyiapkan website yang siap langsung dipakai oleh masyarakat dalam mengurus pelayanan publik.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Buchari (2016) yang berfokus pada proses pelaksanaan (implementasi) program update untuk kependudukan online yang dilakukan di Kecamatan Batununggal, Kota Bandung. Sarana dan prasarana telah disiapkan agar proses update penduduk secara online bisa berjalan dengan efektif dan efisien sehingga bisa menikmati layanan elektronik dalam mewujudkan *e-government* sesuai tujuan yang telah ditentukan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Cahyaningrum dan Nugroho (2019) tentang pelaksanaan dari sebuah inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) dengan sebuah aplikasi yang memanfaatkan teknologi. Hal ini terjadi karena perkembangan masyarakat digital saat ini yang selanjutnya dilakukan suatu sosialisasi inovasi pelayanan itu untuk masyarakat masyarakat, dengan cara itulah masyarakat dapat menerima dan mengetahui tentang layanan tersebut.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan sebelumnya, dapat ditemukan perbedaan serta persamaan dengan adanya penelitian ini. Dapat dilihat dari persamaan dengan penelitian ini adalah topik yang diambil sama yakni terkait dengan pelayanan publik berbasis digital. Meskipun demikian, tidak semuanya sama tetapi juga terdapat perbedaan dengan penelitian ini yakni tidak disebutkan secara jelas mengenai implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi yang telah disediakan oleh Disdukcapil. Beberapa penelitian yang sudah dilakukan adalah menggunakan website untuk

pelayanan E-KTP namun penelitian yang belum dilakukan adalah menggunakan aplikasi seperti pada penelitian ini terkait dengan pelayanan E-KTP menggunakan aplikasi Lawet Kebumen. Hal ini dapat menjadi sebuah awal dari penelitian yang berbeda dari sebelumnya karena dapat dikatakan sebagai penelitian yang menarik untuk dapat mengidentifikasi bagaimana proses dalam pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen. Tentunya perbedaan paling signifikan dengan penelitian ini adalah titik fokus penelitiannya, ada yang berfokus pada penggunaan website, ada yang berfokus pada penilaian masyarakat terhadap kinerja aparatur, dan tentang faktor keberhasilan inovasi di sektor publik. Pada penelitian ini fokus pada implementasi pelayanan E-KTP berbasis digital yang melalui adanya sebuah aplikasi Lawet Kebumen.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Implementasi Kebijakan

Menurut Nugroho (2011), mengatakan bahwa “Implementasi kebijakan merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik ada beberapa pilihan langkah seperti melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut sebagai penjabar yang sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan atau dengan langsung mengimplementasikan dalam bentuk program.” Nugroho (2011) mengatakan bahwa “Kebijakan yang bisa langsung diimplementasikan, tanpa memerlukan kebijakan turunannya,

seperti Kepres, Inpres, Kepmen, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dll, dan kebijakan yang membutuhkan kebijakan publik penjas seperti Undang-Undang dan Perda.”

Menurut Charles O. Jones (1996) , mengatakan bahwa “Implementasi kebijakan merupakan serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari tiga aktivitas/ tahapan utama yang sangat penting. Tahapan tersebut antara lain:

1. Tahap Pengorganisasian, penetapan aktor implementasi dan penetapan sarana prasarana yang dibutuhkan di dalam kebijakan
2. Tahap Interpretasi, penjelasan terkait arah dan tujuan kebijakan
3. Tahap Aplikasi, implementasi atau proses pelaksanaan kebijakan.”

Menurut Nugroho (2011), mengatakan bahwa “Manajemen kegiatan implementasi kebijakan dapat disusun melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Implementasi Strategis
Menyesuaikan struktur dengan strategi serta melembagakan strategi mengoperasikan strategi.

2. Pengorganisasian

Desain organisasi dan struktur organisasi, pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan, integrasi dan koordinasi, perekrutan dan penempatan sumber daya manusia, hak, wewenang, kewajiban dan pendelegasian, pengembangan kapasitas perorganisasian dan kapasitas SDM, dan budaya organisasi.

3. Penggerakan dan Kepemimpinan

Efektivitas kepemimpinan, motivasi, etika, mutu, kerjasama tim, komunikasi organisasi dan negosiasi.

4. Pengendalian

Desain pengendalian, sistem informasi manajemen, pengendalian anggaran, dan audit.”

Menurut Nugroho (2011), mengemukakan bahwa “Keberhasilan implementasi dapat ditentukan oleh 3 hal seperti:

1. Kepentingan dan strategi aktor yang terlibat.
2. Karakteristik lembaga dan penguasa.
3. Kepatuhan dan daya tanggap.”

Menurut Nugroho (2011), mengatakan bahwa “Ada yang dinamakan dengan “lima tepat” untuk dapat memenuhi keefektifan implementasi kebijakan. Yang pertama apakah kebijakan sendiri sudah tepat?. Yang kedua adalah tepat pelaksanaannya. Yang ketiga adalah tepat

pada target. Yang keempat adalah tepat lingkungan. Dan yang kelima adalah tepat proses.” Ada model proses implementasi dari suatu kebijakan yang dikatakan oleh Nugroho (2004) “mengenai pemilihan jenis teknik atau model implementasi kebijakan sebagai berikut:

1. Dari atas ke bawah (*top-bottom*) yaitu partisipasi lebih berbentuk mobilisasi.
2. Dari bawah ke atas (*bottom-top*) yaitu kebijakan yang dibuat pemerintah, tetapi dalam pelaksanaannya oleh masyarakat.
3. Implementasi yang berpola paksa (*command-control*) yaitu model yang mengedepankan monopoli mekanisme paksa dalam suatu negara yang didalamnya terdapat sanksi dan tidak ada insentif.
4. Mekanisme pasar (*economic-incentive*).”

Karena ada banyak teori tentang implementasi kebijakan yang ditawarkan oleh beberapa ahli, ini dapat dikatakan bahwa keberhasilan dari adanya suatu kebijakan yang ada dapat dilihat dari bagaimana proses dari sebuah kebijakan itu ada. Menurut Charles O. Jones melalui adanya tiga tahap yaitu pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi. Menurut Nugroho untuk melihat sebuah keefektifan dari adanya kebijakan melalui lima tepat yaitu terkait apakah kebijakan tersebut sudah tepat, tepat dalam pelaksanaannya, tepat pada target yang sudah direncanakan, tepat pada lingkungan, dan tepat pada suatu proses.

1.6.2 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi yang baik dapat membantu penyelenggara untuk meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Menurut Ojosalo (2008) menyatakan bahwa “Inovasi dibagi atas tiga jenis yaitu inovasi produk memiliki makna menghasilkan pendapatan, inovasi proses menyediakan sarana untuk menjaga dan meningkatkan kualitas dan untuk membuat biaya, sedangkan inovasi pasar meningkatkan target pasar campuran dan memilih pasar yang terbaik yang harus dilayani oleh perusahaan.” Roger mengatakan bahwa “Inovasi adalah sebuah praktek, ide, atau obyek yang dipahami sebagai sesuatu yang baru oleh masing-masing individu atau unit pengguna lainnya untuk diadopsi (Roger, 1983).” Roger mendeskripsikan ke dalam “lima karakteristik yang terdapat dalam inovasi Roger (1983) sebagai berikut:

1. Keuntungan relative

Dalam inovasi memiliki suatu keunggulan serta memiliki nilai yang lebih daripada inovasi yang sudah ada sebelumnya. Selalu ada nilai kebaruan yang ada pada inovasi serta dijadikan ciri dengan inovasi lain.

2. Kesesuaian

Inovasi bersifat kesesuaian dengan adanya inovasi yang digantikannya. Inovasi bertujuan agar inovasi yang sudah ada tidak dibuang begitu saja, namun inovasi dijadikan sebagai sebuah proses transisi yang ada ke inovasi baru. Kemudian ini

bertujuan untuk memudahkan proses adaptasi serta proses pembelajaran inovasi secara lebih tepat.

3. Kerumitan

Inovasi memiliki kerumitan yang boleh lebih tinggi daripada dengan inovasi yang sudah ada, hal ini dikarenakan dengan muncul sifat yang baru. Dalam inovasi memberikan sebuah penawaran yaitu lebih baik dan lebih baru dari sebelumnya.

4. Kemungkinan yang dicoba

Inovasi bisa diterima jika sudah terbukti dan sudah teruji memiliki manfaat dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada. Inovasi harus melewati tahap uji publik, yakni tiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi yang ada.

5. Kemudahan diamati

Inovasi harus mudah diamati dari segi bagaimana ia menghasilkan sesuatu inovasi yang lebih baik dari sebelumnya.”

Menurut Sinambela dan Lijan (2008) “Pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.” Pelayanan publik diartikan tanggung jawab atas kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat, termasuk unsur

kesiapsiagaan, kepedulian dan kewaspadaan dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Pada dasarnya, pelayanan publik adalah kehidupan yang memiliki banyak aspek yang berbeda. Pemerintah berfungsi sebagai penyedia layanan publik yang diperlukan masyarakat dalam kehidupan nasional serta memiliki berbagai aspek kehidupan yang begitu luas.

Sebagaimana dikutip oleh Jumara (2010), Keban menyatakan bahwa “Pelayanan publik lebih menitikberatkan bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti seperti policy making, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk menyukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab.” Mahmudi (2007) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dalam konteks ini, peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai penyedia layanan publik tidak dapat dipisahkan. Namun, dalam memberikan pelayanan publik, ASN harus memiliki pedoman yang akan dijadikan sebagai acuan dalam bekerja. Menurut Sinambela dan Lijan (2008), “Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, berdasarkan hukum, dan jaminan.” Sejalan dengan hal itu, Sinambela dan Lijan (2008) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan publik menurut dapat diukur dari tranparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.” Pelayanan yang disediakan

oleh penyelenggara pelayanan disebut pelayanan publik, utamanya adalah ASN, yang mana harus mampu melayani semua masyarakat termasuk memberikan pelayanan khusus pada kelompok masyarakat tertentu guna mewujudkan kesamaan dan keadilan dalam kehidupan.

Menurut Atep Barata (2004) mengatakan pendapatnya mengenai tiga unsur yang penting dalam suatu “proses pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia pelayanan

Pihak yang dapat memberikan suatu layanan kepada tertentu, baik itu layanan berbentuk penyerahan barang dan juga layanan penyediaan serta jasa-jasa. Dalam penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang harus menyediakan pelayanan publik.

2. Penerima layanan

Konsumen ialah yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Dalam penelitian ini, penerima layanan yang dimaksud ialah masyarakat. Pada penelitian ini akan mengetahui bagaimana masyarakat bisa mendapatkan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen melalui aplikasi Lawet Kebumen.

3. Jenis Layanan

Layanan apa yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah Disdukcapil yang menciptakan inovasi pelayanan publik dalam bentuk aplikasi ini diperuntukkan masyarakat Kabupaten Kebumen yang membutuhkan layanan tersebut. Dalam

memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu kepada tujuan pelayanan yakni kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.” Dari penjelasan ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah proses meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan layanan dari pemerintah.

1.6.3 Digitalisasi Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik pada zaman modern ini sudah mengikuti perkembangan teknologi. Karena pelayanan publik sekarang sudah mulai menggunakan pelayanan berbasis digital. Menurut Barann, dkk (2019) mengatakan bahwa “Digitalisasi adalah proses yang dapat membuat kemampuan pada suatu bisnis dapat mengalami suatu peningkatan untuk menghadapi pada pesaing. Digitalisasi ini mampu membantu dalam suatu tindakan seperti interaksi antara konsumen dengan produsen yang mengakibatkan adanya suatu nilai tambah bagi para pelaku bisnis dengan memanfaatkan adanya suatu digitalisasi.”

Ada tahapan digitalisasi menurut Farid Subhkan, mengatakan bahwa “Ada tiga tahap digitalisasi:

1. Tahap Digitalisasi 1.0, pada tahap ini teknologi hanya sebatas untuk menghitung serta mendokumentasi sehingga memudahkan pengambilan keputusan.

2. Tahap Digitalisasi 2.0, pada tahap ini teknologi sudah terhubung antara satu sama lain sehingga media sosial dijadikan sebagai sarana untuk bersosialisasi.
3. Tahap Digitalisasi 3.0, pada tahap ini teknologi memberikan akses untuk publik sehingga dapat berpartisipasi aktif dalam memberikan suatu tanggapan serta respon". (Subkhan, 2019)

Ada beberapa tahapan dalam *e-government* yang perlu dilakukan agar dapat berjalan dengan baik. Yang pertama adalah tahapan publikasi yaitu dengan memanfaatkan adanya suatu Teknologi Informasi Komputer (TIK) yang bertujuan untuk memperluas informasi dari pemerintah. Pada tahapan ini pemerintah memiliki manfaat untuk masyarakat dalam memberikan informasi. Prosesnya dengan cara mempublikasikan informasi melalui media sosial atau dengan adanya pamflet agar masyarakat mendapatkan informasi terkait pelayanan publik tidak harus mengunjungi Disdukcapil Kebumen. Tahapan yang kedua adalah perluasan interaksi yaitu dengan adanya partisipasi masyarakat di dalam pemerintahan. Pada tahap ini pemerintah dan masyarakat saling berkomunikasi agar menciptakan suatu kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Tahapan yang ketiga adalah transaksi yang artinya menyediakan layanan pemerintah secara *online*, dalam hal ini Disdukcapil Kebumen membuat adanya sebuah aplikasi Lawet Kebumen untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan E-KTP berbasis digital.

Terdapat adanya tiga gelombang dalam hal digitalisasi. Yang pertama yaitu gelombang pertama adalah pada saat munculnya digitalisasi yang mengalami adanya sebuah perubahan struktur di masyarakat yang mengalami perubahan dari adanya analog yang menjadi penggunaan teknologi digital. Gelombang kedua adalah pada saat kemunculan alat, jasa, serta jaringan yang memudahkan koneksi perubahan analog menjadi digital. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya suatu jaringan atau alat yang dapat mengirimkan buku, film, ataupun music dengan jaringan atau alat yang berbeda. Gelombang ketiga adalah adanya digitalisasi ini mulai muncul adanya keterbukaan yang dapat meningkatkan keefektifan dari adanya digitalisasi yang telah ada pada sebelumnya. Peningkatan penggunaan alat untuk melakukan digitalisasi ini yang semakin sering digunakan adalah salah satu contoh dari gelombang tiga. (Tilson, Lyytinen, & Sorensen, 2010)

Adanya beberapa tahap digitalisasi atau menurut Gierlich, dkk (2019) mengatakan bahwa “ada empat *Stage of Digitalization*. Tahap yang pertama adalah tahap awal yang biasa disebut dengan tahap nol yang dimulai dari belum adanya suatu digitalisasi. Kemudian adalah tahap satu adalah para pelaku bisnis menyatukan berbagai masalah bisnis yang dihadapi dalam keberjalanan dalam usaha bisnisnya sebelum masuk ke digitalisasi dan membuat rancangan inovasi untuk diterapkan pada bisnis digitalnya. Tahap yang kedua adalah metode baru seperti solusi untuk pengembangan terkait kemampuan bisnis. Kemudian tahap ketiga adalah memiliki isi kemampuan bisnis dalam mengelola bisnisnya dengan mencari adanya masalah, inovasi, dan solusi yang dapat diterapkan

dalam bisnisnya dengan digitalisasi.” (Gierlich, Volkwein, Schuritz, & Hess, 2019)

Digitalisasi pelayanan publik adalah kegiatan yang memiliki tujuan untuk memberikan suatu kemudahan dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan adanya sebuah teknologi digital. Untuk menyediakan layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dengan adanya digitalisasi ini mampu untuk membantu serta memudahkan dalam melayani masyarakat dengan mengikuti evolusi zaman teknologi berbasis digitalisasi.

Berdasarkan dengan mempertimbangkan teori-teori yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik adalah jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah. Untuk masyarakat memanfaatkan teknologi digital. Dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik ada beberapa tahapan yang memiliki tujuan untuk menjadikan pelayanan publik digital menjadi lebih baik serta memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kebumen.

1.7 Argumen Penelitian

Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen ini akan berjalan dengan baik apabila melalui beberapa tahap dari implementasi kebijakan. Tahapan yang pertama adalah melalui tahap pengorganisasian yang artinya pada tahap ini adanya aktor dan sarana serta prasarana yang dibutuhkan dalam sebuah kebijakan. Tahap

selanjutnya adalah tahap interpretasi yaitu dengan adanya penjelasan mengenai arah dan tujuan dari sebuah kebijakan. Tahap yang terakhir adalah tahap aplikasi yaitu tahap dalam proses pelaksanaan dari suatu kebijakan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah yang didasarkan pada filsafat postpositivisme dimana peneliti merupakan sebagai instrument kunci dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Ahmad Saebani, 2008). Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kebumen. Sugiyono (2017), mengatakan bahwa “penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis atau menggambarkan suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas”. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan gejala sosial. Penelitian ini memiliki tujuan adalah untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan realistis mengenai apa yang terjadi di dinas dan mengungkapkannya secara deskriptif tentang implementasi kebijakan

pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023.

1.8.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti untuk mengumpulkan data selama penelitian. Subjek penelitian dalam suatu penelitian ini yakni orang-orang yang mempunyai pengetahuan dan informasi yang relevan terkait dengan implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi Lawet Kebumen di Disdukcapil di Kabupaten Kebumen tahun 2022-2023. Subjek dalam penelitian ini adalah Disdukcapil Kabupaten Kebumen yang menciptakan inovasi layanan publik berbentuk aplikasi Lawet Kebumen. Kemudian masyarakat Kabupaten Kebumen yang turut berpartisipasi dalam implementasi aplikasi Lawet Kebumen.

1.8.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data menurut Moleong (2012) menyatakan bahwa “sumber data utama pada penelitian kualitatif yakni kata-kata dan juga tindakan, selebihnya yaitu data tambahan seperti dokumen literatur lainnya.” Data primer dan sekunder adalah dua jenis data yang digunakan oleh peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data yang akan diolah. Data yang dikumpulkan secara langsung dan dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama disebut data primer. Sumber data primer yakni data yang didapatkan secara langsung di lapangan, contohnya dari narasumber seperti

Kepala Disdukcapil Kebumen, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau tidak langsung. Sumber data sekunder yakni data tambahan yang diperoleh tidak harus turun langsung di lapangan, namun dari sumber yang sudah ada. Data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari dokumen, buku, foto, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan subjek penelitian.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2017) menyatakan dalam penelitian ini bahwa “teknik pengumpulan data yaitu langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu dengan mendapatkan data.” Penelitian ini menggunakan metode secara langsung di lapangan untuk mengumpulkan data dan fakta empiris. Tujuan dari pengumpulan data primer adalah untuk:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.” Wawancara yakni suatu cara dalam pengambilan data yang dapat dilakukan dengan kegiatan komunikasi lisan. Peneliti menggunakan wawancara bersifat terstruktur dan terbuka, yakni responden memiliki kebebasan dalam memberikan jawaban atau

ulasan pada saat wawancara. Dalam penelitian ini peneliti melakukan tanya jawab dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, pegawai, dan masyarakat untuk mendapatkan data dalam pelayanan E-KTP berbasis digital melalui Aplikasi Lawet Kebumen.

2. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan pengamatan serta pencatatan secara langsung pada objek penelitian dengan tujuan mendapatkan data yang terlihat dari sumber-sumber data. Peneliti melakukan observasi yang bersifat nonpartisipan, yakni peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati langsung subjek penelitian yaitu Disdukcapil Kabupaten Kebumen untuk mendapatkan data terkait data-data lokasi penelitian, data pegawai, profil Disdukcapil Kabupaten Kebumen, dan kondisi sarana dan prasarana yang ada pada lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk memperoleh serta mengumpulkan data melalui rekaman peristiwa dengan menyantumkan dokumen seperti ilmiah, seperti buku yang berkaitan dengan teori yang saling berhubungan dalam penelitian ini. Pada saat melakukan penelitian di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, peneliti mengumpulkan rekaman suara dan foto.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bagian penting dari penelitian karena data yang dianalisis dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang dibahas dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017) mengatakan bahwa “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa (hasil baru), menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan.” Kegiatan analisis, menurut Miles dan Michael Huberman (1994), terdiri dari berbagai alur kegiatan yang berbeda sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencatat, mencari, kemudian menyimpulkan secara objektif dan akurat sesuai dengan data sekunder dan data primer yang terjadi apa adanya di lapangan. Adanya pengumpulan data ini juga dilakukan dengan observasi, reduksi data dilakukan setelah data-data terkumpul kemudian dianalisis serta dideskripsikan dalam bentuk kalimat yang menggambarkan sebuah penelitian.

2. Reduksi data

Reduksi merupakan merangkum pada hal-hal yang penting oleh peneliti yang ingin diteliti dengan mengesampingkan hal-hal yang tidak penting. Setelah data di reduksi maka dapat memberikan gambaran yang memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data nantinya.

3. Penyajian data

Penyajian data yaitu analisis dalam berbentuk narasi kemudian peneliti menjelaskan dalam berbentuk kalimat atau uraian yang berurutan. Dalam penelitian kualitatif, data ini disajikan dalam format naratif dan dapat berupa hubungan antar kategori, deskripsi singkat, dan lain-lain.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan, yakni pada analisis data ini dengan ditemukan sesuai bukti-bukti data yang telah diperoleh di lapangan secara akurat dan faktual. Pada penelitian kualitatif ini kesimpulan masih sementara serta bisa berkembang setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan.