

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pengembangan layanan publik berbasis digital di Indonesia kini menjadi fokus utama dalam merealisasikan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi, pemerintah di tingkat pusat maupun daerah didorong guna menerapkan sistem pelayanan digital guna menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan transparan bagi masyarakat. Perubahan ini merupakan bagian dari proses transformasi digital yang selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Regulasi tersebut menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu akuntabilitas, transparansi, dan keterlibatan aktif masyarakat.

Digitalisasi dan akses informasi yang semakin luas telah menciptakan tuntutan baru terhadap penyelenggaraan layanan publik. Saat ini, masyarakat tidak hanya mengharapkan tersedianya layanan, namun menginginkan proses pelayanan secara cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Pelayanan publik pun dipandang sebagai hak dasar warga negara yang wajib dipenuhi secara optimal, bukan sekadar kewajiban pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah hak masyarakat yang wajib diberikan secara responsif, efisien, dan akuntabel, sebab kualitas pelayanan mencerminkan legitimasi serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Kondisi

ini menjadi tantangan sekaligus motivasi bagi penyelenggara layanan untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di era digital. Era informasi membuka ruang yang luas bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan secara inovatif, transparan, dan terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi digital.

Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kualitas birokrasi itu sendiri. Semakin baik kinerja birokrasi, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat. Hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih sering dikeluhkan masyarakat karena prosesnya yang rumit, minimnya kepastian waktu maupun biaya, serta rendahnya transparansi. Selain itu, pelayanan juga kerap dinilai lamban, tidak responsif, dan dijalankan oleh aparatur yang belum sepenuhnya profesional. Menurut Dwiyanto (2006), birokrasi publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya akuntabilitas, lemahnya orientasi pada pelayanan, dan kurangnya respons terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi dan peningkatan kapasitas aparatur menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, serta berkualitas.

Pemerintah diharapkan senantiasa mengoptimalkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan pelayanan prima, yaitu pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat (Ulum, 2018). Salah satu upaya strategis yang mampu ditempuh untuk mewujudkan hal tersebut yaitu melalui penerapan e-

*Government*. Penerapan ini bukan semata terbatas pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, melainkan mencakup upaya memperbaiki sistem pengambilan kebijakan dan tata kelola pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien (Nurhakim, 2014). Menurut The World Bank Group (dalam Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto, 2010:54), *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam penyelenggaraan layanan publik. Upaya ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, yang bertujuan guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik *good governance* serta pelayanan publik yang berkualitas. Di berbagai daerah, termasuk Kabupaten Kendal, implementasi *e-Government* diharapkan mampu mengatasi persoalan administratif yang selama ini menjadi hambatan serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Pemerintah pusat menyerahkan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur wilayahnya secara otonom sebagaimana ketentuan pada Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang menerangkan prinsip otonomi daerah. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah guna mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan serta kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui otonomi ini, daerah memiliki keleluasaan dalam mengambil keputusan, menyusun kebijakan, serta menyelenggarakan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik lokal. Hal ini mendorong terciptanya tata kelola

pemerintahan yang efektif, efisien, dan responsif atas permasalahan yang dihadapi masyarakat di daerah masing-masing. Salah satu bentuk implementasi nyata dari otonomi daerah adalah inovasi pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi daerah, seperti pengembangan sistem digital untuk administrasi kependudukan oleh pemerintah daerah, guna mendukung transparansi, aksesibilitas, dan peningkatan kualitas layanan bagi masyarakat.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rahmadana, dkk. 2020:3). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah menyampaikan arahan yang lebih khusus bagi pemerintah daerah guna menyelenggarakan layanan kependudukan secara cepat dan efektif, dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana utama. Peraturan ini berupaya mengatasi kendala-kendala yang selama ini dihadapi dalam layanan kependudukan konvensional, yang sering kali memakan waktu lama dan tidak efisien. Sehingga adanya pedoman ini, pemerintah daerah diharapkan mampu menyediakan layanan kependudukan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat, serta meminimalkan birokrasi yang berbelit.

Pemerintah Kabupaten Kendal berhasil meraih *Top Digital Awards 2024*, sebuah penghargaan yang diberikan atas keberhasilan dalam mengimplementasikan dan memanfaatkan teknologi digital (kendalkab.go.id, 2023). Salah satu bentuk

nyata penerapan *e-Government* di Kabupaten Kendal terlihat pada program inovatif yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu aplikasi “Pak Dalman”. Pak Dalman merupakan akronim dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman, sebuah layanan digital yang mulai dioperasikan pada akhir tahun 2018. Aplikasi ini dikembangkan sebagai langkah guna memudahkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Tujuan dari pelaksanaan layanan ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran dokumen kependudukan secara lebih praktis dan efisien. Selain itu, layanan ini juga untuk mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan mutu pelayanan terhadap permohonan administrasi kependudukan, serta meminimalkan antrean yang biasanya terjadi dalam proses pendaftaran secara konvensional.

Penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, yang menjadi dasar hukum pelaksanaan Pak Dalman secara daring. Regulasi tersebut menekankan pentingnya penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan mudah dan cepat yang mampu dijangkau masyarakat secara luas lewat sistem daring. Hal ini selaras dengan misi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kendal yaitu menyediakan pelayanan publik berbasis teknologi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan. Melalui penerapan layanan daring yang terintegrasi dan efisien, masyarakat tidak hanya memperoleh kemudahan akses melalui komputer maupun perangkat *mobile*.

Layanan Pak Dalman pertama kali resmi dioperasikan pada akhir tahun 2018 sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Namun, berdasarkan portal resmi dari Dispendukcapil Kabupaten Kendal, layanan Pak Dalman sempat *maintenance server* per tanggal 8 Oktober 2021. Kemudian, aplikasi Pak Dalman kembali dirilis dan dapat digunakan mulai bulan Juni 2024. Pengaktifan kembali aplikasi didukung oleh upaya Pemerintah Kabupaten Kendal dalam mewujudkan konsep Kendal *Smart City* tahun 2024 yang menekankan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik berbasis digital. Saat ini, layanan Pak Dalman kembali dijalankan dan terus dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online.

Pak Dalman merupakan sistem informasi pelayanan publik yang mampu diakses melalui *smartphone* dengan pengunduhan aplikasi pada *Google Play Store* atau melalui website situs resmi *pakdalman.kendalkab.go.id*. Pada platform ini, masyarakat Kabupaten Kendal dapat mengajukan layanan administrasi kependudukan seperti Paket A (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga serta Kartu Identitas Anak), Paket B (Akta Kematian dan Kartu Keluarga) dan Paket C (Pindah Datang dalam Kabupaten). Layanan lainnya juga tersedia, meliputi pembuatan Kartu Keluarga, KIA, Akta Kelahiran, perpindahan keluar daerah, kedatangan dari luar Kabupaten Kendal, penerbitan SKTT WNA (Surat Keterangan Tempat Tinggal bagi Warga Negara Asing), ralat atau duplikat Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan perceraian di luar negeri bagi non-muslim.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi yang terbuka, mudah diakses, dan berkaitan langsung dengan pelayanan publik. Sejalan dengan prinsip tersebut, aplikasi Pak Dalman hadir sebagai inovasi digital dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Kendal. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, mulai dari pengajuan dokumen kependudukan hingga pencetakan dokumen identitas secara mandiri. Fitur pemantauan status permohonan secara *real-time* disediakan agar masyarakat dapat mengikuti perkembangan proses pengajuan tanpa perlu mendatangi kantor pelayanan secara langsung. Kehadiran fitur menjadi bukti komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dalam menjalankan pelayanan publik yang transparan, cepat, serta berbasis teknologi (Dispendukcapil Kabupaten Kendal, 2024)

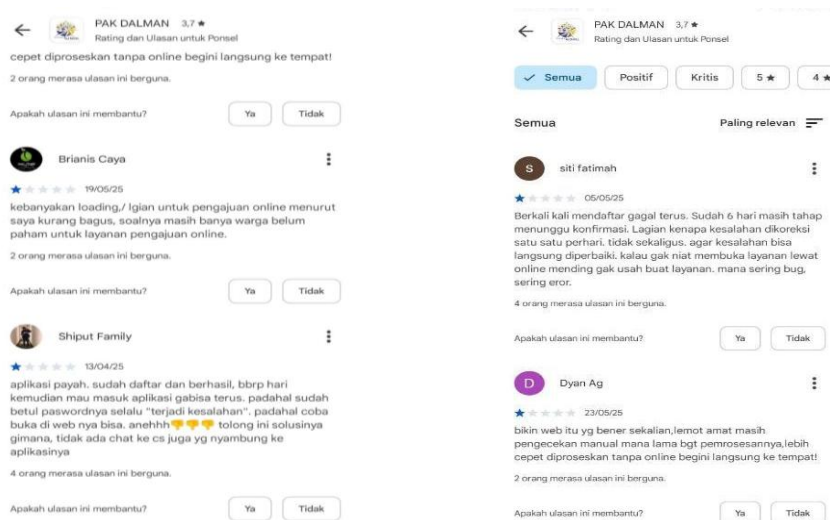
Berdasarkan data rekapitulasi dari Dispendukcapil Kabupaten Kendal (2019), jumlah layanan publik dari aplikasi Pak Dalman menunjukkan peningkatan yang signifikan, dari 1.624 layanan pada tahun 2019 menjadi 106.811 layanan pada tahun 2021. Kenaikan ini terjadi seiring merebaknya pandemi COVID-19 yang mendorong masyarakat menggunakan layanan daring guna meminimalisir kontak langsung. Aplikasi Pak Dalman menyediakan berbagai jenis layanan administrasi kependudukan, seperti akta kelahiran, akta kematian, KIA, KK, perpindahan, kedatangan, pembaruan data, dan lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Suryanto selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pada tahun 2021 terjadi indikasi kebocoran data sehingga aplikasi yang terhubung dengan SIAK tidak

diperbolehkan digunakan. Meskipun demikian, layanan administrasi tetap dilanjutkan melalui media WhatsApp untuk mengurangi antrean dan kerumunan selama periode 2021 hingga 2023 yang masih terdampak pandemi COVID-19. Kemudian, pada tahun 2023 aplikasi Pak Dalman mulai dibangun kembali dan diperbarui dengan sistem yang tidak lagi terkoneksi dengan SIAK, sehingga kemungkinan potensi kebocoran data menjadi sangat minim. Versi terbaru aplikasi ini telah memenuhi standar keamanan dari BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara). Selain itu, penerapan SMKI (Sistem Manajemen Keamanan Informasi) pada aplikasi Pak Dalman dan memperoleh Sertifikat ISO 270001:2022 secara resmi dari PT TSI Sertifikasi Internasional. SMKI mengatur bagaimana informasi dilindungi dari risiko penyalahgunaan, kebocoran, maupun gangguan keamanan. Sedangkan Sertifikasi ISO 27001:2022 menunjukkan komitmen nyata dalam menjaga keamanan data pengguna yang bertujuan bukan hanya kewajiban administratif. Dengan penerapan SMKI dan standar ISO tersebut, aplikasi Pak Dalman dapat digunakan masyarakat dengan tingkat keamanan yang terjamin dan perlindungan data menjadi prioritas utama Dispendukcapil Kendal dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital ([dispendukcapil.kendal.go.id](https://dispendukcapil.kendal.go.id)). secara resmi, aplikasi ini dirilis kembali pada Juni 2024, dengan tercatat 34,958 pengajuan layanan yang telah terselesaikan.

Meski demikian, sebagian masyarakat masih menyampaikan keluhan pada kolom komentar *Google Play Store* terkait hambatan teknis, seperti kesulitan dalam pendaftaran, sistem yang sering mengalami gangguan, proses verifikasi yang lambat, serta lambatnya respon dari petugas pengelola aplikasi Pak Dalman.

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini telah membantu memperluas akses pelayanan, masih diperlukan perbaikan dalam aspek teknis dan kualitas layanan untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi berbasis *e-Government*.



**Gambar 1.1** Keluhan Aplikasi Pak Dalman Pada *Google Playstore*

Sumber: Google Play Store, 2025

Sebelum hadirnya aplikasi Pak Dalman masyarakat Kabupaten Kendal masih bergantung pada prosedur manual yang langsung datang ke kantor UPTD terdekat atau Dikendukcapil dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Proses ini kerap menimbulkan sejumlah permasalahan, seperti antrean yang panjang, keterlambatan penyelesaian layanan, hingga ketidakpastian mengenai waktu yang dibutuhkan. Kondisi tersebut menunjukkan masih lemahnya aspek transparansi, karena informasi mengenai alur pelayanan, besaran biaya serta estimasi penyelesaian dokumen belum disampaikan secara jelas kepada masyarakat.

Seiring berkembangnya teknologi informasi yang semakin pesat, penyelenggaraan pelayanan publik turut menghadapi perubahan, termasuk pada bidang administrasi kependudukan. Masyarakat kini semakin mengharapkan layanan yang cepat, efisien, mudah diakses tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan rumit. Menjawab kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal mulai menerapkan layanan berbasis digital. Melalui penerapan e-government dalam bentuk aplikasi Pak Dalman, pemerintah daerah berupaya menghadirkan pelayanan yang mudah, cepat dan akuntabel.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak aduan dan keluhan masyarakat terkait kesulitan mengakses layanan online melalui aplikasi Pak Dalman. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* di Kabupaten Kendal belum sepenuhnya optimal. Terbatasnya infrastruktur yang ada merupakan salah satu penyebabnya. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada pelaksanaan inovasi atau faktor-faktor pendukungnya, namun belum banyak menilai dampak hambatan teknis dan keterbatasan infrastruktur terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kesiapan infrastruktur dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kendal.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan konsep digital dalam layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal?
2. Bagaimana dampak penggunaan aplikasi Pak Dalman dalam hal transparansi dan akuntabilitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kendal?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis penerapan konsep digitalisasi dalam layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal.
2. Mengidentifikasi dampak penggunaan aplikasi Pak Dalman terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di kabupaten Kendal.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian terkait dengan efisiensi program layanan kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman Kabupaten Kendal ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya ilmu pengetahuan khususnya terkait transformasi digital dalam pelayanan publik dan penerapan *e-government*. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan akademis peneliti lain yang ingin

mengkaji implementasi layanan digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat pemerintah daerah.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Selain dari adanya manfaat teoritis seperti yang telah disebutkan diatas, penelitian ini memberikan manfaat praktis, yaitu:

##### **A. Manfaat Bagi Pemerintah**

Dapat dijadikan referensi untuk pemerintah dalam melakukan upaya mengevaluasi dan menyempurnakan implementasi program Pak Dalman, serta merancang langkah strategis dalam penguatan sistem layanan administrasi digital yang lebih responsif dan merata.

##### **B. Manfaat Bagi Instansi Terkait**

Penelitian ini diharapkan mampu membantu Dispendukcapil mengevaluasi berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan program Pak Dalman. Di samping itu, hasil penelitian ini mampu dijadikan acuan dalam menyusun perbaikan dan pengembangan layanan administrasi digital.

##### **C. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai sumber informasi atau pengetahuan tentang pelaksanaan program layanan kependudukan digital melalui aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal serta menambah pengalaman yang belum pernah dimiliki peneliti sebelumnya.

### 1.5. Penelitian Terdahulu

*Pertama*, penelitian terdahulu yang berjudul “*Optimalisasi Inovasi PAK KADES MANTAP di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon.*” Yang dilakukan oleh yang dilakukan oleh Enis Tristiana dan Meita Nur Azizah Widagdo (2023). Metodologi yang diterapkan adalah metode kualitatif deskriptif serta dokumentasi, observasi dan wawancara adalah metode yang diterapkan guna pengumpulan data. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pegandon dari inovasi PAK KADES MANTAB. Sejak diluncurkannya pada tahun 2021, inovasi ini telah memenuhi mutu pelayanan publik. Dari segi sarana dan prasarana, biaya, waktu dan prosedur pemberian pelayanan. Meski begitu, hal ini juga berlaku pada potensi penyedia jasa yang pemanfaatannya belum optimal. Maka dari itu, dalam memaksimalkan inovasi PAK KADES MANTAB, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Kendal harus ditingkatkan.

*Kedua*, “*Program Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Akta Kematian (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).*” Merupakan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Katrina Jenanu dan Nanang Bagus (2019). Pengumpulan data diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai bagian dari metodologi deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan guna menggambarkan Program Inovasi Gampil yang bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan akta kematian, serta mengkaji aspek pendukung dan penghambat program tersebut. Berdasarkan hasil penelitian Desa Tlogomas

telah mengimplementasikan Program Inovasi Gampil Dispendukcapil Kota Malang. Dari segi prosedur pelayanan dan waktu dari Program Inovasi Gampil belum terealisasi secara maksimal dalam pelayanannya. Faktor pendukung dari inovasi ini adalah fasilitas meliputi sarana dan prasarana yang relatif memadai sesuai kebutuhan. Sementara faktor penghambat inovasi yaitu rendahnya kesadaran serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan petugas pelayanan yang ditempatkan di kelurahan masih kurang. Kualitas pelayanan program Inovasi Gampil dikatakan baik, hal ini didukung oleh data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018.

*Ketiga*, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yoshandi Rendra Prasetya dan Suci Nasehati Suaningsih (2020), yang berjudul “Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020”. Metodologi yang diterapkan yaitu deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penelitian ini bertujuan guna mengidentifikasi penerapan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Hasil penelitian memperlihatkan penerapan inovasi pelayanan publik yaitu SI SAKTI (aksi siap antar akta kematian) dan SI BULAN (aksi ibu pulang bawa akta kelahiran) memberikan hasil positif pada distribusi akta kematian dan akta kelahiran di Disdukcapil Kota Magelang. Di samping itu, informasi mengenai sosialisasi inovasi yang telah disampaikan lewat website dan pihak kelurahan terkait kepemilikan data diri, termasuk kepemilikan Akta kematian dan Akta kelahiran. Kepemilikan data diri tersebut mengalami peningkatan dari bulan sebelumnya setelah diberlakukan inovasi ini.

Keempat, penelitian terdahulu yang dilakukan Danang Setyaramadani (2022), yang berjudul “ “BALI NYATE”: Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Purworejo.” Metodologi yang diterapkan yaitu deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa teknik wawancara. Tujuan penelitian ini yaitu guna mengkaji program inovasi pelayanan publik ‘Bali Nyate’ yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL Purworejo. Hasil penelitian ini adalah 1). Keunggulan Inovasi Bali Nyate terletak pada akses pelayanan yang lebih praktis, ekonomis, dan efisien. 2). Inovasi Pelayanan Nyate mampu mengatasi permasalahan di DISDUKCAPIL Purworejo termasuk pelayanan yang lambat, antrean panjang, dan keberadaan calo 3). Jangkauan Bali Nyate memberikan nilai positif meskipun Bali Nyate belum banyak diketahui oleh masyarakat luas. 4). Inovasi Bali Nyate menghadirkan kemudahan dengan pelayanan secara digital yang dihadirkan DISDUKCAPIL Purworejo bersama mitra rumah sakit. 5). Setelah melalui tahap uji coba, Inovasi Bali Nyate dianggap layak diperluas ke masyarakat umum maupun direplikasi di daerah lain.

*Kelima*, penelitian terdahulu yang dilakukan Maulida Putri Rahmawati dan Muhammad Fatchuriza (2021), yang berjudul ”Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (PAK DALMAN) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi ”Pak Dalman” (Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam genggaman) dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi ”Pak Dalman” di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. Jenis metode penelitian ini adalah pendekatan

kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan memilih informan kunci (*key person*) yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi yang relevan dengan objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal telah berjalan dengan baik dan sudah mewujudkan sebagian besar lima tipologi inovasi yang terdiri Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Strategi atau Kebijakan dan Inovasi Sistem. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan, jumlah pegawai yang terbatas dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan administrasi kependudukan.

*Keenam*, penelitian terdahulu Mona Melinda, Syamsurizaldi dan Muhammad Ichan Kabullah (2020), yang berjudul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Metode penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, mendeskripsikan dan memaparkan secara sistematis bagaimana atribut inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Disdukcapil Kota Padang Panjang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi PADUKO secara umum telah berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat. Penerapan inovasi ini juga mencerminkan lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Hal tersebut dapat terlihat dari manfaat yang dirasakan masyarakat seperti, efisiensi waktu, biaya dan

tenaga serta kesesuaian inovasi PADUKO dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, diantaranya gangguan jaringan, masalah pada server dan hambatan teknis pada aplikasi.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, seperti inovasi PAK KADES MANTAP di Desa Pegandon, Program GAMPIL di Kota Malang, inovasi SI SAKTI dan SI BULAN di Kota Magelang, inovasi Bali Nyate di Kabupaten Purworejo, aplikasi PADUKO di Kota Padang Panjang dan Pak Dalman di Kabupaten Kendal. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan bagaimana pelaksanaan inovasi tersebut dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada pelaksanaan inovasi pelayanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi proses penerapannya. Sementara itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji pada implementasi layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman dengan menggunakan indikator *Support*, *Capacity* dan *Value* dari Indrajit, sekaligus menganalisis dampaknya terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Sehingga penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas layanan digital di tingkat kabupaten.

## 1.6. Kajian Teori

### 1.6.1. *E-Government (Electronic Government)*

Sistem pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital, yang sering dikenal dengan *E-Government*, yaitu penerapan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan layanan publik serta meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Hal tersebut diwujudkan melalui penyediaan saluran komunikasi yang lebih efektif dan pengelolaan prosedur administratif secara lebih efisien. Definisi tersebut selaras dengan pendapat Falih Suaedi dan Bintoro Wardianto (2010:54), *E-Government* mengacu pada pengguna teknologi informasi serta komunikasi guna peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik yang lebih baik.

Selanjutnya, menurut buku *E-Government In Action* (2005: 5), *E-Government* didefinisikan sebagai langkah untuk mewujudkan lingkungan penyelenggaraan pemerintahan yang sejalan dengan tujuan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, visi yang diterapkan hendaknya mencerminkan visi dari seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Implementasi *E-Government* berkontribusi terhadap manfaat dalam penyelenggaraan pemerintahan, antara lain:

- 1) Meningkatkan *productivity* dan *operation performance* pemerintah dalam melayani masyarakat
- 2) Dapat meningkatkan transparansi tata kelola pemerintahan
- 3) Peningkatan kualitas hidup masyarakat dengan pengelolaan pelayanan publik
- 4) Memastikan terwujudnya pemerintahan yang demokratis

Visi *E-Government* yang akan diimplementasikan “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat, jadi waktunya sangat tergantung pada situasi dan kondisi masyarakat. Pada era reformasi membuka cakupan yang luas untuk mengatur kegiatan pemerintah dengan cara yang baru dan inovatif, dapat meningkatkan transparansi juga penyediaan layanan yang terintegrasi, interaktif dan imajinatif bagi masyarakat. Mengacu pada instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *E-Government*, kebijakan ini merujuk pada upaya pemerintah dalam membangun administrasi publik berbasis digital guna peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Menurut Yunus Jackson Obeng (2005: 134), pengembangan *E-Government* terdiri atas 4 tahapan ini meliputi penyediaan layanan publik oleh pemerintah melalui jaringan informasi sebagai media transaksi informasi. Empat tahapan dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Yaitu pemerintah menyusun dan mengembangkan situs *website* sebagai pusat layanan informasi, kemudian melakukan publikasi kepada pihak internal maupun masyarakat luas.

2. Tahap Pematangan

Yaitu proses pembuatan situs *website* yang bertujuan untuk menyebarkan informasi secara luas dengan membangun interaksi yang aktif antara masyarakat dan menjalin hubungan dengan instansi lain.

### 3. Tahap Pemantapan

Yaitu pembuatan *situs web* yang dapat bersifat interoperabilitas artinya dapat bertukar data dengan lembaga lain tanpa memandang batas geografis dan memungkinkan dapat transaksi layanan publik.

### 4. Tahap Pemanfaatan

Yaitu dengan mengembangkan aplikasi layanan yang mencakup *Government to Citizen (G2C)*, *Government to Government (G2G)*, and *Government to Business (G2B)*.

Menurut Indrajit (2006: 13), hasil riset *Harvard JFK of Government* menunjukkan bahwa terdapat tiga komponen penting yang harus diperhatikan dalam mengimplementasikan konsep digitalisasi sektor publik, yakni:

#### 1. *Support*

Penerapan *e-Government* sangat bergantung pada inisiatif nyata dari pemerintah, bukan sekedar mengikuti tren semata. Pejabat publik harus mengimplementasikan konsep ini secara serius, didukung oleh komitmen kuat dari pemimpin pemerintahan, tidak hanya dalam bentuk wacana belaka. Penerapan *E-Government* yang efektif tidak akan tercapai tanpa dukungan kuat dari seluruh pemangku kepentingan, termasuk *political will*. Mengingat budaya birokrasi masih menerapkan pendekatan manajemen *top-down*, maka dukungan dan keterlibatan aktif dari pimpinan pada tingkat tertinggi menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi *E-Government*. Pada bagian ini terdapat indikator pendukung yaitu:

- a. Dukungan mengimplementasikan *e-Government* dalam bentuk regulasi atau kebijakan yang mendukung penerapan dan pengembangan *e-Government*.

- b. Perencanaan yang matang dalam penerapan dan pengembangan *e-Government*
- c. Sosialisasi penggunaan *e-Government* secara merata di seluruh tingkat pemerintahan dan masyarakat.
- d. *Continous* (keberlanjutan), mengacu pada upaya menjamin bahwa implementasi *e-Government* dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan di masa mendatang.

## 2. *Capacity*

*Capacity* adalah aspek kemampuan serta kewenangan pemerintah daerah untuk merealisasikan tujuan penyelenggaraan *E-Government*. Terdapat tiga aspek yang perlu dipersiapkan oleh pemerintah untuk mendukung terwujudnya *capacity* dalam implementasi *E-Government*:

- 1) Sumber daya manusia yang mendukung perlu memiliki kompetensi dan pengetahuan yang dibutuhkan supaya mampu melaksanakan *E-Government* mengacu pada prinsip dan tujuan yang ditetapkan.
- 2) Tersedianya infrastruktur teknologi dan informasi yang memadai untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan *e-government*.
- 3) Ketersediaannya sumber daya finansial mencakup penganggaran dan alokasi, merupakan aspek penting. Sumber finansial yang memadai harus dipersiapkan secara maksimal, termasuk penyediaan sumber daya manusia serta infrastruktur lainnya untuk mendukung kesuksesan penerapan *E-government*.

## 3. *Value*

Pada elemen ini menekankan bahwa implementasi *E-Government* memberikan manfaat baik bagi pemerintah sebagai penyelenggara layanan maupun bagi

masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, masyarakat memegang peran penting sebagai penentu utama terhadap kebermanfaatan *e-Government*. Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah harus mempertimbangkan aspek-aspek yang menjadi prioritas dalam pengembangan *e-Government* agar manfaatnya benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

- 1) Penghematan biaya dalam penyediaan layanan publik, seperti berkurangnya biaya operasional saat menggunakan layanan Pak Dalman.
- 2) Penghematan waktu yang dibutuhkan dalam mengakses layanan karena memudahkan proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien.
- 3) Aksesibilitas layanan publik, penerapan *e-Government* memberikan lebih mudah dan luas untuk bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik kapan pun dan di mana pun.

Menurut Djoko Agung Harijadi (2005), pengembangan sistem aplikasi *E-Government* harus mengikuti lima standar utama yang berkaitan dengan kebutuhan sistem aplikasi, yaitu:

- 1) *Reliable*, memastikan bahwa aplikasi tidak terjadi adanya sistem kesalahan data dan berjalan dengan stabil dan lancar.
- 2) *Interoperable*, menjamin terbentuknya sinergi antar sistem aplikasi melalui pertukaran data dan informasi dengan sistem aplikasi lain.
- 3) *Scalable*, memastikan *software* pada aplikasi terhadap memiliki fungsionalitas yang diperluas, seperti penambahan menu, fitur, pengguna dan peningkatan kapasitas data.

- 4) *User Friendly*, memastikan sistem aplikasi dapat digunakan memenuhi standar pemerintah yang berlaku serta menyesuaikan dengan karakteristik bahasa dan budaya dimana sistem tersebut digunakan.
- 5) *Integratable*, memastikan aplikasi dapat terhubung dengan sistem lain untuk memfasilitasi pengalihan data dan informasi serta transaksi antar aplikasi *E-Government* satu wilayah maupun antar wilayah pemerintah daerah.

Berdasarkan temuan Center for Democracy and Technology serta InfoDev, terdiri dari tiga tahapan proses pelaksanaan *e-Government* yaitu:

1. *Publish*, tahap awal yang memanfaatkan teknologi informasi digunakan dalam meningkatkan jangkauan terhadap informasi publik. Sebagai contoh, setiap lembaga membuat *website* resmi sebagai sarana penyampaian informasi.
2. *Interact*, tahap ini bertujuan meningkatkan partisipasi masyarakat melalui interaktif yang memungkinkan komunikasi dua arah antara publik dan lembaga pemerintah. Contohnya dengan cara membuat situs yang interaktif dengan publik.
3. *Transact*, merupakan tahap lanjutan yang menyediakan layanan publik secara daring, seperti dengan membuat situs transaksi pelayanan publik.

### **1.6.2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik meliputi semua jenis layanan, baik berupa barang ataupun jasa, yang merupakan kewajiban instansi pemerintah pada tingkat pusat, daerah dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (Ratminto, 2005). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 63/KEP/M.PAN/7.2003, pelayanan publik yaitu

keseluruhan pelaksanaan oleh penyelenggara layanan publik yang bertujuan guna memenuhi kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik wajib diselenggarakan dengan mengedepankan prinsip-prinsip yang sederhana, transparan, tepat, menyeluruh, adil dan dapat dijangkau oleh masyarakat (Sedaryanti, 2004). Pelayanan publik terdiri dari tiga komponen penting, yaitu:

- 1) Penyelenggara yaitu organisasi atau lembaga yang menyelenggarakan layanan;
- 2) Pelanggan yaitu pihak yang memanfaatkan layanan, termasuk warga negara dan organisasi yang berkepentingan;
- 3) Kepuasan yaitu tingkat penerimaan dan penilaian masyarakat atas layanan yang diberikan.

Dalam praktiknya, pelayanan harus dilandasi oleh prinsip-prinsip kesamaan hak, keterbukaan informasi, pertanggungjawaban dan keadilan guna terwujudnya *good governance*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan tolak ukur penyelenggaraan layanan publik yang mencakup produk layanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas.

Sementara itu, kualitas pelayanan publik dapat diukur menggunakan 5 indikator menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara tepat dan akurat.

2. Ketanggapan (responsiveness), kemampuan dalam menawarkan bantuan kepada pengguna layanan dengan responsif.
3. Keyakinan (Assurance), kemampuan penyelenggara layanan dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna layanan.
4. Empati (empathy), memberikan pelayanan yang penuh kepedulian,
5. Berwujud (tangible), mencakup kualitas dari infrastruktur sarana dan prasarana, tenaga pelaksana dan sarana komunikasi.

Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan publik berlandaskan pada beberapa asas, yakni :

1. Transparansi

Bersifat terbuka dan tersampaikan dengan baik kepada setiap pihak yang memerlukan.

2. Akuntabilitas

Pelayanan publik dilaksanakan dengan pertanggungjawaban sesuai regulasi yang diberlakukan.

3. Kondisional

Penyelenggara layanan menyesuaikan keadaan dan kapasitas pihak pemberi dan penerima, dengan senantiasa berlandaskan prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Meningkatkan partisipasi masyarakat pada pelaksanaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan aspirasi dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan

Layanan diberikan secara setara tanpa membedakan etnis, agama, golongan, ras, gender serta status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Penyedia dan pengguna layanan publik harus saling memenuhi hak dan melaksanakan kewajibannya.

Hal ini diperkuat pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, yang menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berlandaskan prinsip-prinsip :

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Persamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Profesionalisme
6. Partisipasi
7. Persamaan perlakuan/non-diskriminasi
8. Transparansi
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

*E-government* dipandang mampu memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Fadri dan Fil (2024) menyatakan bahwa

digitalisasi administrasi memungkinkan pemanfaatan sumber daya sumber daya yang lebih efisien, meminimalkan biaya operasional dan mempercepat pelaksanaan proses layanan. Mengacu pada hal tersebut, menurut World Bank, *E-Government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik. (Suaedi & Wardianto, 2010). Adapun aspek-aspek yang ditingkatkan melalui *e-Government* meliputi:

#### 1. Efisiensi

Efisiensi merupakan indikator yang menggambarkan seberapa optimal pemanfaatan sumber daya organisasi guna merealisasikan tujuan yang ditentukan (Irwandy, 2019). Dalam konteks administrasi publik melalui *e-government*, efisiensi berarti pelayanan menjadi lebih efektif ketika birokrasi mampu mengurangi biaya dan waktu bagi masyarakat. Dari sisi input, efisiensi ditunjukkan melalui kemudahan akses masyarakat dengan kepastian biaya pelayanan, sedangkan dari sisi *output*, efisiensi tercermin dari pemberian produk layanan berkualitas tanpa membebani masyarakat dengan biaya tambahan. Pengukuran efisiensi ini didasarkan pada beberapa indikator, yaitu:

- a. Kecepatan layanan
- b. Pengurangan biaya operasional
- c. Peningkatan akurasi proses
- d. Kepuasan penggunaan layanan

#### 2. Efektivitas

Teori ini menekankan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu sejauh mana layanan *e-Government* mampu memenuhi

kebutuhan masyarakat dengan cepat, responsif, dan mudah diakses (Habibullah, 2020). Sutrisno (dikutip dalam Yuni, 2020) menyatakan bahwa efektivitas suatu program dapat dinilai dari kemampuan program tersebut menghasilkan. Dampak perubahan ini bagi masyarakat dapat dilihat dari meningkatnya mutu penyelenggaraan layanan publik, yang memberikan hasil yang positif dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, Sutrisno dalam Yuni (2022), menyatakan bahwa efektivitas suatu program dapat dinilai berdasarkan lima indikator, yakni:

- 1) Pemahaman program
  - 2) Kesesuaian sasaran
  - 3) Ketepatan waktu
  - 4) pencapaian tujuan
  - 5) Perubahan yang nyata
3. Transparansi

Transparansi adalah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menekankan pemerintah atau organisasi dalam menyediakan informasi secara terbuka yang berkaitan dengan informasi program, kegiatan, laporan keuangan, pelayanan, visi, dan misi kepada masyarakat. Dalam konteks *e-government* yang berbasis teknologi digital, prosedur dan tata cara penggunaannya perlu disosialisasikan secara terbuka agar mudah dipahami. Sosialisasi bahkan dapat dilakukan hingga ke tingkat daerah untuk mencegah kesalahan dalam mengakses layanan. Sebagaimana yang dikemukakan Mardiasmo (2009), transparansi sikap terbuka pemerintah dalam penyampaian informasi terkait pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkannya. Adanya

transparansi dalam penyelenggaraan pemerintah bertujuan untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah, meningkatkan kualitas manajemen pemerintahan, serta mencegah penyalahgunaan wewenang seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Menurut Mardiasmo (2009), transparansi memiliki dua dimensi, yakni *informativeness* (informatif) dan *disclosure* (pengungkapan). Kedua dimensi ini berkaitan dengan penyampaian informasi, prosedur dan data kepada pihak-pihak yang membutuhkannya secara jelas dan akurat. Indikator yang diterapkan guna pengukuran dimensi ini meliputi:

- 1) Tepat waktu, informasi tentang status permohonan atau layanan ditampilkan secara *real time*, sehingga pemohon (masyarakat) dapat mengambil langkah yang diperlukan dan menghindari keterlambatan proses layanan.
- 2) Memadai, informasi yang disajikan berdasarkan ketentuan dan standar pelayanan publik yang berlaku, mencakup hal penting yang berkaitan dengan persyaratan, proses layanan, estimasi waktu, dan biaya.
- 3) Jelas, informasi pelayanan publik disampaikan dengan bahasa yang tidak berbelit dan mudah dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 4) Akurat, keakuratan artinya data dan dokumen yang diberikan harus benar dan jelas, sehingga informasi yang disampaikan tidak salah atau menimbulkan kebingungan.
- 5) Dapat diperbandingkan, informasi layanan sebaiknya bisa dibandingkan antar periode waktu yang berbeda atau antar jenis layanan yang sama, sehingga masyarakat dapat melihat perubahan dan menilai kualitas pelayanan secara

berkelanjutan. Mudah diakses, informasi harus tersedia bagi semua orang melalui berbagai media, seperti aplikasi, website, atau pusat informasi, sehingga akses terhadap informasi bisa dijangkau secara fleksibel, baik waktu maupun lokasi.

Sementara itu, indikator transparansi menurut Hainurrahman (2016) meliputi:

- a. Tersedianya informasi yang jelas, terbuka, serta jujur mengenai tanggung jawab.
  - b. Adanya mekanisme sistem pengaduan bila terjadi pelanggaran peraturan.
  - c. Kemudahan dalam mengakses informasi.
  - d. Membangun kerja sama dengan lembaga non publik dan media massa sebagai sarana meningkatkan arus informasi.
4. Akuntabilitas

Menurut Krina (2003), akuntabilitas yang mencakup kewajiban pelaksana untuk mempertanggungjawabkan seluruh kegiatan pemerintahan secara transparan kepada masyarakat yang terdampak dari kebijakan tersebut. Prinsip ini menekankan bahwa setiap unit organisasi wajib bertanggung jawab atas penyelenggaraan program pemerintahan dan kebijakan yang dirumuskan kepada pihak terkait. Djalil (2014) menyebutkan bahwa pemerintahan yang akuntabel memiliki beberapa ciri, yakni:

- 1) Mampu menyajikan informasi pelaksanaan pemerintahan secara terbuka, cepat dan akurat kepada masyarakat.
- 2) Mampu menyediakan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

- 3) Mampu menyampaikan serta mempertanggungjawabkan setiap kebijakan yang diambil kepada publik.
- 4) Mampu menyediakan kesempatan kepada masyarakat agar berpartisipasi dalam rangka membangun dan penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004, indikator akuntabilitas hukum dalam pelayanan publik meliputi:

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Diukur melalui proses pelayanan yang mencakup ketelitian atau akurasi, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan meliputi kebijakan atau peraturan perundang-undangan serta kedisiplinan.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Menunjukkan kesesuaian biaya yang dikenakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Menekankan kejelasan dan pertanggungjawaban persyaratan teknis maupun administratif, baik dari sisi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

### **1.7. Operasionalisasi Konsep**

Peneliti mengacu pada tiga indikator yang diidentifikasi melalui riset oleh Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006:13), meliputi *Support*, *Capacity* dan *Value*, untuk menganalisis implementasi aplikasi Pak Dalman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. selain itu, merujuk pada konsep World Bank (dalam Suedi & Wardianto, 2010). *E-government* didefinisikan sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dari

penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas. Namun, pada penelitian ini, peneliti memilih fokus pada dua indikator yaitu transparansi dan akuntabilitas untuk menganalisis dampak *E-Government* terhadap pelayanan publik lewat aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil Kabupaten Kendal. indikator transparansi dan akuntabilitas dipilih karena didasarkan pada relevansinya dengan fokus penelitian yang menilai dampak *E-Government* terhadap kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Efisiensi dan efektivitas yang cenderung berfokus pada aspek kuantitatif yang bersifat operasional. Sementara itu, transparansi dan akuntabilitas menitikberatkan pada aspek kualitatif yang mencerminkan keterbukaan informasi, kejelasan prosedur dan tanggung jawab penyelenggara layanan publik kepada masyarakat, seperti menindaklanjuti aduan dari masyarakat.

**Tabel 1.1** Operasional Konsep Penerapan dan Dampak *E-Government*

Teori	Indikator	Sub Indikator
<i>E-Government</i>	1. <i>Support</i> (Dukungan)	a. Dukungan implementasi <i>e-government</i> dalam bentuk regulasi atau kebijakan. b. Perencanaan yang terstruktur sangat penting untuk mendukung implementasi dan pengembangan <i>e-government</i> . c. Sosialisasi penggunaan <i>e-government</i> secara merata pada seluruh tingkat pemerintahan dan masyarakat.

		d. <i>Continous</i> (keberlanjutan), mengacu pada upaya menjamin bahwa implementasi <i>e-government</i> dapat terus dilaksanakan secara berkelanjutan di masa mendatang.
	2. <i>Capacity</i> (Kualitas)	<p>a. Sumber daya manusia, berkaitan dengan ketersediaan SDM dengan kompetensi keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pengimplementasian <i>e-government</i> berdasarkan prinsip-prinsip dan tujuan yang diharapkan.</p> <p>b. Infrastruktur teknologi dan informasi, berkaitan tersedianya infrastruktur teknologi dan informasi yang memadai untuk mencapai keberhasilan <i>e-government</i>.</p> <p>c. Sumber daya finansial, berkaitan ketersediaan anggaran dan alokasi dana, sumber pendanaan disiapkan dengan baik untuk mendukung pelaksanaan <i>e-government</i>.</p>
	3. <i>Value</i> (Manfaat)	a. Penghematan biaya dalam penyediaan layanan publik, seperti berkurangnya biaya

		<p>operasional saat menggunakan layanan Pak Dalman.</p> <p>b. Penghematan waktu, yang dibutuhkan dalam mengakses layanan karena memudahkan proses layanan menjadi lebih cepat dan efisien.</p> <p>c. Aksesibilitas layanan publik, penerapan <i>e-governmnet</i> memberikan lebih mudah dan luas bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik kapan pun dan di mana pun.</p>
	4. Transparansi	<p>a. Tepat waktu, informasi tentang status permohonan atau layanan ditampilkan secara <i>real time</i>, sehingga pemohon (masyarakat) dapat mengambil langkah yang diperlukan dan menghindari keterlambatan proses layanan.</p> <p>b. Memadai, informasi yang disajikan berdasarkan ketentuan dan standar pelayanan publik yang berlaku, mencakup hal penting yang berkaitan dengan persyaratan, proses layanan, estimasi waktu, dan biaya.</p>

		<ul style="list-style-type: none"><li>c. Jelas, informasi pelayanan publik disampaikan dengan bahasa yang tidak berbelit dan mudah dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat.</li><li>d. Akurat, keakuratan artinya data dan dokumen yang diberikan harus benar dan jelas, sehingga informasi yang disampaikan tidak salah atau menimbulkan kebingungan.</li><li>e. Dapat diperbandingkan, informasi layanan sebaiknya bisa dibandingkan antar periode waktu yang berbeda atau antar jenis layanan yang sama, sehingga masyarakat dapat melihat perubahan dan menilai kualitas pelayanan secara berkelanjutan.</li><li>f. Mudah diakses, informasi harus tersedia bagi semua orang melalui berbagai media, seperti aplikasi, website, atau pusat informasi, sehingga informasi mudah diakses kapan pun dan di mana pun secara fleksibel.</li></ul>
--	--	---

	5. Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Ketersediaan informasi terbuka, cepat dan akurat, kemampuan sistem untuk menyampaikan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat secara terbuka, tepat waktu dan sesuai fakta.</li><li>b. Pelayanan yang memuaskan, kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan masyarakat, baik dari sisi kecepatan, mutu pelayanan maupun kemudahan proses.</li><li>c. Pertanggungjawaban kebijakan, kemampuan pihak penyelenggara untuk dapat menyampaikan dan bertanggung jawab atas kebijakan publik yang telah ditetapkan, sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan diterima secara jelas oleh masyarakat.</li><li>d. Partisipasi masyarakat, kesempatan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna untuk menyampaikan masukan, saran atau keluhan pada aplikasi layanan publik.</li></ul>
--	------------------	--

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif meliputi tulisan dan audio serta pengamatan perilaku. Penelitian kualitatif ini ditujukan guna memahami realitas sosial dari perspektif partisipan (Bogdan & Biklen, s (1992: 21). Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang diterapkan guna mengeksplorasi masalah mengenai kemanusiaan dan sosial. Peneliti mengemukakan temuannya berdasarkan tentang cara melihat dan menganalisis data yang dikumpulkan dari lapangan dan mendokumentasikannya ke laporan terperinci. Dengan demikian, peneliti pada fenomena baik berupa aktivitas serta proses yang melibatkan proses yang melibatkan pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi Pak Dalman di Kabupaten Kendal.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Penelitian ini memilih lokasi untuk menjadi sarana pembantu yang akan digunakan dalam memperoleh data secara valid adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kendal. Lokasi dipilih karena relevan dengan topik yang akan diteliti yaitu mengenai analisis aplikasi Pak Dalman, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebagai sarana pelayanan publik yang dipergunakan masyarakat Kabupaten Kendal guna mengurus administrasi kependudukan.

### 1.8.3. Subjek Penelitian

Teknik pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Peneliti memilih informan dengan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini, diperlukan subjek yang bertindak sebagai pelaksana dan pengguna untuk program yang akan diteliti. Dengan demikian, subjek penelitian meliputi Plt. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, Pelaksana pada Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Operator Aplikasi Pak Dalman) dan sejumlah 6 masyarakat Kabupaten Kendal pengguna aplikasi Pak Dalman.

### 1.8.4. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dan dibagikan kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pak Dalman di Dispendukcapil dan MPP Kabupaten Kendal. wawancara dilakukan dengan informan yang terkait dengan pengelola dan pengguna aplikasi, sedangkan dokumentasi berupa foto yang diambil selama proses penelitian dan informasi yang diperoleh dari narasumber.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber yang sudah ada yang sebelumnya telah melakukan penelitian. Data ini digunakan sebagai pendukung sumber primer, data ini dapat diperoleh melalui penelitian terdahulu, bahan pustaka, literatur, buku dan lainnya (Hasan, 2002). Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah jurnal, buku, artikel, arsip dokumen, serta lainnya yang relevan dengan penelitian mengenai pelayanan administrasi pada aplikasi Pak Dalman.

#### **1.8.5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun tiga teknik yang akan dipakai guna mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini, meliputi:

a. Wawancara

Wawancara dipakai sebagai teknik pengumpulan data saat peneliti ingin menyelidiki suatu permasalahan atau ketika ingin mendapatkan informasi yang lebih detail mengenai responden (Sugiyono (2016:194). Pada penelitian ini, teknik wawancara dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden atau informan penelitian. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi struktur, yaitu wawancara yang menggunakan pedoman pertanyaan, namun pelaksanaannya bersifat fleksibel sehingga peneliti dapat mengembangkan pertanyaan untuk menggali informasi secara lebih mendalam. Wawancara dilaksanakan secara *in- depth interview* antara peneliti dan responden guna memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat. Narasumber atau informan yang diwawancarai oleh peneliti yaitu:

- 1) Suryanto, S.Kom (selaku Plt. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)
- 2) Didit Setya Bahari, S.Kom (selaku Pelaksana pada Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
- 3) Masyarakat pengguna aplikasi Pak Dalman

b. Observasi

Observasi yaitu kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis fenomena yang muncul pada subjek penelitian. Teknik observasi ini membantu peneliti mengamati secara langsung permasalahan yang sedang diteliti. Pengamatan dilaksanakan oleh peneliti secara langsung di lapangan. Pada konteks ini, peneliti melaksanakan observasi non-partisipatif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan mengamati aktivitas petugas saat memberikan layanan melalui aplikasi Pak Dalman. Observasi difokuskan pada proses validasi data permohonan, serta tindak lanjut yang dilakukan petugas terhadap permohonan masyarakat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi berupa dokumentasi foto, buku, arsip, dokumen, serta berupa laporan informasi yang dapat menunjang penelitian (Sugiyono 2018: 476). Dokumen ini penting karena untuk melengkapi data dan bukti yang akurat dalam bahan penelitian.

### **1.8.6. Analisis dan Interpretasi Data**

Menurut Sugiyono (2019:320) analisis data merupakan proses sistematis pengolahan data hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, melalui pengelompokan data berdasarkan kategori tertentu merinci ke bagian-bagian kecil, mengorganisir pola serta menyeleksi informasi yang relevan untuk dikaji dan disimpulkan untuk mempermudah bagi peneliti ataupun pembaca. Selanjutnya, Miles dan Huberman (1992: 16) menjelaskan bahwa analisis data pada penelitian kualitatif mencakup 3 tahap utama, yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses menyeleksi dan menyederhanakan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini peneliti memilah informasi yang relevan dengan fokus penelitian, mengelompokkan dan merangkum data agar lebih terorganisir.

2. Penyajian Data

Menyusun data secara sistematis yang bertujuan untuk mempermudah memahami hasil penelitian. Data dapat disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel atau bagan sehingga pola atau hubungan antar data terlihat dengan lebih jelas.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan data yang telah dianalisis sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi data melalui peninjauan kembali catatan lapangan guna memastikan validitas informasi yang diperoleh.

### 1.8.7. Triangulasi Data

Triangulasi data merupakan teknik untuk menguji keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik ini tidak hanya digunakan untuk memeriksa kebenaran data, tetapi juga untuk memperkaya informasi serta memastikan ketepatan terhadap data penelitian. Menurut William Wiersma (1986), triangulasi dalam pengujian kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dari berbagai sumber, teknik dan waktu.

- 1) Triangulasi sumber, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis oleh peneliti untuk memperoleh kesimpulan, selanjutnya hasil analisis dikonfirmasi melalui proses *member check* guna memastikan kesesuaian data.
- 2) Triangulasi teknik, digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data terhadap sumber yang sama, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat keabsahannya.
- 3) Triangulasi waktu, dilakukan dengan mengumpulkan data pada waktu atau situasi yang berbeda, misalnya melalui wawancara, observasi atau dokumentasi, untuk memverifikasi konsistensi informasi yang diperoleh.