

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Meningkatnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun menuntut pemerintah untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan secara tertib dan sistematis. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang menyatakan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013). Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perubahan dalam sistem pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang kini bergerak ke arah digital. Digitalisasi pelayanan publik dipahami sebagai upaya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Heeks, 2005). Dalam konteks teoritis, penerapan e-government merupakan bentuk modernisasi birokrasi untuk memperbaiki akses layanan, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat (Dunleavy & Simon Bastow, 2006). Sejalan dengan itu, berbagai penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan dapat mempercepat proses pelayanan dan mempermudah akses masyarakat, meskipun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan infrastruktur, literasi digital, dan kesiapan sumber daya manusia (As'adi, 2024).

Kota Semarang terbilang cukup lama dalam mengembangkan suatu layanan yang berbasis teknologi. Kota Semarang telah mulai memanfaatkan teknologi digital dalam pemerintahan sejak tahun 1993. Sejak tahun tersebut Kota Semarang telah memulai memperkenalkan program komputerisasi, program tersebut bertujuan untuk mulai memberdayakan masyarakat serta mulai melakukan peralihan teknologi serta infrastruktur yang ada di dalam institusi pemerintah pada waktu itu. Meneruskan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 Tentang Pengembangan dan Penyadayaunaan Telematika di Indonesia, pada tahun yang sama Pemerintah Kota Semarang menciptakan website yakni www.semarangkota.go.id. Penyelenggaraan website pada kala itu menjadi cikal bakal Pemerintah Kota Semarang dalam menyelenggarakan pemerintahan melalui digitalisasi dan memberikan pelayanan elektronik kepada para masyarakat. Pada saat itu website dikelola serta yang mengurus tentang *e-government* dikerjakan oleh Bagian Pengolahan Data Elektronik (PDE) Setda Kota Semarang. Berikutnya, untuk bagian Pengolahan Data Elektronik dipegang oleh bagian dari organisasi Sekretrariat Daerah Kota Semarang yang berada didalam Asisten Administrasi Informasi dan Kerjasama.

Pada KTT Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 2024 dan peluncuran Government Technology Indonesia di Jakarta pada Senin, 27 Mei 2024, Pemerintah Kota Semarang diakui sebagai salah satu pemenang terbaik dalam Digital Government Awards berkat indeks SPBE-nya yang tinggi. Soenarto, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang pencapaian ini dengan beberapa indikator utama, termasuk kualitas layanan publik

elektronik proses administrasi digital, serta kebijakan internal yang kuat yang mengatur implementasi SPBE."Penilaian ini dilihat dari seberapa penerapan sistem pemerintah berbasis elektronik, mulai dari penguatan sistem informasi, kapabilitas SDM dan beberapa indikator lain. Itu kemudian dinilai dari tim dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi," ungkapnya. Sementara, Wali Kota Semarang Hevriana Gunaryanti Rahayu mengatakan, pihaknya berupaya menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik di setiap lini. Hal ini bertujuan untuk memenuhi standar layanan publik."Sebelumnya Kota Semarang tidak masuk. Sehingga dengan masuknya Semarang membuat kami dipanggil ke Istana Negara." ujar Mbak Ita, sapaannya. Menurutnya, hanya peringkat 10 besar yang mendapat undangan khusus dari Kemerpun RB di Istana Negara. "Presiden Joko Widodo banyak memberikan arahan, termasuk untuk mempermudah layanan kepada masyarakat dengan aplikasi dan digitalisasi," pungkasnya. (<https://www.ri.co.id> Diakses 14 Juli 2024)

Di sisi lain, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Semarang, jumlah penduduk pada tahun 2022 mencapai 1.659.975 jiwa dan meningkat menjadi 1.694.743 jiwa pada tahun 2023. Peningkatan jumlah penduduk tersebut berdampak langsung pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Semakin banyak jumlah penduduk, maka semakin tinggi pula permintaan terhadap pelayanan dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen administrasi lainnya. Semakin bertambahnya jumlah

penduduk akan tegak lurus dengan meningkatnya permintaan akan pelayanan administrasi kependudukan, serta dengan melihat Kota Semarang menduduki peringkat 10 besar dengan indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang tinggi menjadi sebuah harapan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai pihak yang berwenang untuk mengadakan pelayanan publik untuk pencatatan administrasi kependudukan, perlu upaya yang lebih baik dalam manajemen dan pengelolaan data kependudukan agar dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus bertambah.

Meningkatnya kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien agar mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Semarang menghadirkan aplikasi *Si D'nOK* sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aplikasi tersebut dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring, sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

“Si D'nOK” sendiri memiliki dua platform yaitu website dan aplikasi yang dapat diakses oleh publik, Perlu diketahui bahwa Si Dnok berisikan tentang dokumen dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, ktp

elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Untuk bentuk aplikasinya sendiri baru bisa diakses melalui sistem operasi android atau baru bisa diunduh melalui *Google Play Store*, sementara bagi pengguna iphone dipastikan belum bisa mengunduh aplikasi “Si D’nOK”. Melalui informasi yang disampaikan melalui *website* Disdukcapil Kota Semarang, warga semarang yang sudah terdaftar dan berusia lebih dari 17 tahun dapat melakukan pengajuan yang ada di aplikasi *Si D’nOK* ini kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu mendaftarkan jika ingin melakukan pengajuan.

Kurang lebih sudah genap tiga tahun aplikasi *Si D’nOK* berjalan ternyata masih banyak ulasan yang merujuk kepada ketidakpuasan terhadap aplikasi pelayanan online *Si D’nOK*. Rendahnya ulasan yang diberikan kepada aplikasi pelayanan *Si D’nOK* bukan hanya terjadi pada tahun 2024 ini saja, di tahun 2022 rendahnya rating dan banyaknya ulasan negatif yang ada di aplikasi ini juga sudah terlihat pada *Google Play Store*, dimana rating aplikasi ini hanya sebesar 1,8 dan banyaknya komentar negatif yang menandakan aplikasi ini masih berjalan kurang maksimal. Oleh karena itu, masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan dengan cara datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Semarang (Azhari, 2022).

Rata-rata penilaian pada platform *Google Play Store Si D’nOK* saat ini meraih angka 3.8, walaupun masih di taraf yang tidak cukup buruk tetapi melihat ulasan terkini ternyata *problem* yang dirasakan pengguna aplikasi masih dirasakan, terutama terkait waktu pengerjaan pelayanan. Tentu ini menjadi hal yang tidak sejalan dengan motto pelayanan Disdukcapil Kota Semarang untuk memberikan

pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat terhambat oleh adanya permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Si D'nOK*. Dengan kata lain aplikasi *Si D'nOK* yang telah menjadi satu bagian dari kebijakan Disdukcapil Kota Semarang untuk melakukan pelayanan dengan cepat tidak diminati oleh masyarakat karena dirasa untuk waktu pengerjaan sama saja atau bisa lebih lama dibandingkan saat mengurus di kantor Disdukcapil Kota Semarang.

Penulis mencoba merangkum beberapa ulasan terbaru untuk dijadikan gambaran bagaimana keberjalanan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Si D'nOK* berjalan.

Ketidakpuasan pengguna aplikasi “Si D’nOK” sudah penulis rangkum pada ulasan terbaru menandakan masih adanya kekurangan yang dimiliki oleh aplikasi tersebut. Meskipun aplikasi “Si D’nOK” sudah terbilang cukup lama dan sudah dilakukan *update*, nyatanya apa yang diharapkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan berkualitas dengan adanya aplikasi tidak dapat terpenuhi.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi **Si D’nOK** telah menjadi fokus kajian dari beberapa penelitian. Penelitian-penelitian sebelumnya menelaah bagaimana inovasi pelayanan ini memenuhi prinsip-prinsip inovasi serta mencapai standar minimal tata kelola pemerintahan yang baik. Setiap inovasi pemerintah pada dasarnya diharapkan mampu memberikan nilai tambah dalam pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih

terdapat berbagai permasalahan yang berpotensi menghambat terwujudnya pelayanan yang prima. Sejalan dengan itu, penelitian ini menempatkan diri untuk menilai dan mengevaluasi secara lebih mendalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK, dengan melihat aspek efektivitas, kemudahan akses, serta kualitas pelayanan publik yang dihasilkan (Anggitlistio et al., 2023)

Penting dilakukannya evaluasi atas diberlakukannya pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi melalui “Si D'nOK”. Evaluasi dalam pelaksanaan suatu pelayanan diperlukan untuk memberikan penjelasan mengenai hasil yang diperoleh selama proses keberjalanan pelayanan tersebut. Evaluasi penting dilakukan karena dapat membantu menilai ketercapaian tujuan yang telah direncanakan. Selain itu, hasil evaluasi dapat memberikan analisis seputar identifikasi masalah yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan.

Berdasarkan permasalahan ini penulis mencoba meneliti implementasi dari aplikasi “Si D'nOK” dalam administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya bisa disimpulkan bahwa inti permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pelayanan *online* dalam aplikasi *Si D'nOK* yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Semarang pada tahun 2026?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Implementasi Pelayanan Online dalam Aplikasi *Si D'nOK*. yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang pada tahun 2026.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk mengetahui implementasi pelayanan *online* dalam aplikasi “*Si D'nOK*” pada administrasi kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca dengan digunakan sebagai referensi atau bahan rujukan untuk penelitian-penelitian di masa depan yang berkaitan dengan menerapkan pelayanan publik berbasis aplikasi.

1.5 Penelitian Terdahulu

Perkembangan pemanfaatan digitalisasi dalam pemerintahan memberikan gairah baru dalam pengembangan pelayanan publik. Hasil penelitian terdahulu telah meneliti terkait pelayanan pada aplikasi “*Si D'nOK*” Meskipun penelitian ini terdapat kesamaan tetapi ada beberapa perbedaan terkait konsep dan teori yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini. Tabel berikut menampilkan penelitian yang digunakan untuk tinjauan literatur:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Konsep/Teori	Hasil Penelitian
1	Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOK) (Prabowo, 2023)	Penggunaan SI D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang untuk mewujudkan good governance.	Teori Good Governance (UNDP)	Penggunaan SI D'nOK belum sepenuhnya mewujudkan good governance karena aplikasi sering bermasalah saat digunakan masyarakat.
2	Difusi Inovasi Si D'nok Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Semarang (Anggitlistio, 2023)	Difusi inovasi SI D'nOK dalam pelayanan administrasi kependudukan.	Teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers	Difusi inovasi belum maksimal karena layanan masih dirasa rumit dan lama oleh masyarakat maupun pegawai.
3	Inovasi Pelayanan KIA Secara Online Melalui Aplikasi SI D'nOK Di Dispendukcapil Kota Semarang (Rachmat, 2023)	Inovasi pelayanan KIA melalui SI D'nOK serta faktor pendukung dan penghambatnya.	Teori Atribut Inovasi Everett M. Rogers	Layanan KIA online punya beberapa kelebihan, tetapi masih terhambat oleh upload syarat yang rumit dan kurangnya sosialisasi.
4	Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nok di Kota Semarang (Widiantari, 2024)	Keberhasilan layanan administrasi berbasis aplikasi dan hambatannya.	Teori Atribut Inovasi Everett M. Rogers	Aplikasi memberi manfaat waktu dan biaya, tetapi masih terkendala SDM, jaringan, dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi.

Beberapa penelitian terdahulu menelaah bagaimana aplikasi berjalan sebagai inovasi atas pelayanan administrasi kependudukan dimanfaatkan dan

dikembangkan. Tetapi tentu perbedaan mendasar perlu diidentifikasi agar memisahkan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan datang. Pertama, belum ada penelitian yang secara rinci terkait evaluasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Si D’nok” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Adapun penelitian terdahulu yang menjelaskan bagaimana keberjalanan “Si D’nok” di awal penerapannya. Dikarenakan masih dalam pengembangan awal, pelayanan administrasi kependudukan melalui “Si D’nok” masih terdapat berbagai kendala, bagian yang sering disort adalah pada kondisi sarana dan prasarana, sumber daya manusia yang memadai, serta bagaimana masyarakat mengetahui informasi terkait adanya pelayanan melalui aplikasi “Si D’nOK

Penelitian ini berposisi untuk menilai kebijakan diberlakukannya pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Si D’nOK”, dengan melihat dampak yang dirasakan masyarakat setelah mendapatkan pelayanan. Teori yang akan menjadi sandaran penulis juga memberikan suatu perbedaan yang signifikan terhadap penelitian terdahulu. Penulis mencoba lebih mendalami bagaimana poin-poin terkait standar pelayanan dapat terpenuhi atau tidak, dengan begitu penulis dapat memberikan gambaran untuk menilai pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi “Si D’nOK”

1.6 Landasan Teori

1.6.1 *E-Government*

Konsep *e-government* merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih

efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Richardus Eko Indrajit, *e-government* merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi digital yang memungkinkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih cepat dan terbuka (Indrajit, 2005). Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, *e-government* diwujudkan dalam bentuk *e-service*, yaitu layanan publik yang dapat diakses masyarakat secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Lebih lanjut, United Nations mengklasifikasikan perkembangan *e-government* ke dalam beberapa tahapan, yaitu *emerging*, *enhanced*, *interactive*, *transactional*, dan *connected*. Tahapan ini menunjukkan tingkat kematangan sistem digital pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (United Nations, 2014). Dalam konteks aplikasi Si D'nOK, posisi layanan dapat dianalisis berdasarkan kemampuan sistem dalam menyediakan interaksi dan transaksi secara penuh kepada pengguna.

1.6.2 Good Governance

Prinsip *good governance* dalam penelitian ini merujuk pada konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi sebagai unsur utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Addink, 2019). Selain itu, Commonwealth Secretariat juga menjelaskan bahwa *good governance* mencakup prinsip akuntabilitas, transparansi, prediktabilitas, kapasitas, dan partisipasi dalam mendukung reformasi sektor publik

(Commonwealth Secretariat, 2010). Prinsip-prinsip ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu layanan digital pemerintah. Dalam penelitian ini, implementasi pelayanan *online* dalam aplikasi Si D'nOK dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *e-government*, yang meliputi:

1. Efisiensi

Mengukur sejauh mana aplikasi mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

2. Efektivitas

Menilai apakah layanan yang disediakan melalui aplikasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan, seperti kemudahan pengurusan dokumen dan ketepatan hasil layanan.

3. Transparansi

Melihat keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan status layanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

4. Akuntabilitas

Menilai tanggung jawab penyelenggara layanan dalam menyelesaikan permohonan dan menangani permasalahan pengguna.

5. Partisipasi

Mengukur sejauh mana masyarakat dapat berinteraksi, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan melalui aplikasi.

Dengan menggunakan indikator tersebut, evaluasi terhadap aplikasi Si D'nOK dapat dilakukan secara komprehensif dalam kerangka *e-government*, sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.6.3 Pelayanan Online (*e-service*)

Menurut (Rowley, 2006) *e-service* didefinisikan sebagai perbuatan, proses, atau kinerja yang pengirimannya dimediasi oleh teknologi informasi (termasuk internet dan jaringan berbasis elektronik). Dalam konteks sektor publik, *e-service* merupakan perwujudan taktis dari *e-government*, yaitu bagaimana instansi pemerintah menggunakan teknologi digital untuk menyediakan layanan birokrasi, mendistribusikan informasi, dan berinteraksi dengan masyarakat secara daring.

Berbeda dengan pelayanan tatap muka (*offline*) tradisional, menurut (Buckley, 2003) *e-service* di sektor publik memiliki karakteristik pembeda yang khas:

1. **Absensi Kontak Fisik (*Lack of Physical Contact*):** Interaksi antara penyedia layanan (birokrat) dan pengguna (warga) dijumpai sepenuhnya oleh antarmuka layar (aplikasi/website).
2. **Aksesibilitas 24/7:** Layanan tidak lagi dibatasi oleh jam kerja kantor konvensional; warga dapat mengajukan permohonan kapan saja dan di mana saja.

1.7 Definisi Konsep

1. Efisiensi

Mengukur sejauh mana aplikasi mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

2. Efektivitas

Menilai apakah layanan yang disediakan melalui aplikasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan, seperti kemudahan pengurusan dokumen dan ketepatan hasil layanan.

3. Transparansi

Melihat keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan status layanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

4. Akuntabilitas

Menilai tanggung jawab penyelenggara layanan dalam menyelesaikan permohonan dan menangani permasalahan pengguna.

5. Partisipasi

Mengukur sejauh mana masyarakat dapat berinteraksi, memberikan masukan, atau menyampaikan keluhan melalui aplikasi.

Dengan menggunakan indikator tersebut, evaluasi terhadap aplikasi Si D'nOK dapat dilakukan secara komprehensif dalam kerangka *e-government*,

sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.8 Operasional Konsep

Tabel 1. 2 Operasional Konsep

Variabel	Dimensi	Indikator	Definisi Operasional
<i>E-Government</i>	Efisiensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penghematan waktu pelayanan 2. Pengurangan biaya pelayanan 3. Penyederhanaan prosedur 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan aplikasi Si D'nOK dalam mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan 2. Kemampuan layanan digital dalam menekan biaya administrasi, transportasi, dan penggunaan sumber daya 3. Tingkat kemudahan alur pelayanan melalui sistem digital
	Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencapaian tujuan layanan 2. Kecepatan penyelesaian layanan 3. Kualitas pelayanan Kualitas pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keberhasilan aplikasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik berbasis digital 2. Kemampuan sistem menyelesaikan permohonan layanan secara tepat waktu 3. Tingkat kepuasan dan kemudahan masyarakat dalam menerima pelayanan
	Transparansi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbukaan informasi layanan 2. Monitoring proses layanan 3. Kejelasan informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyediaan informasi prosedur, persyaratan, dan alur layanan secara jelas 2. Kemampuan pengguna memantau status pelayanan secara langsung 3. Tingkat kemudahan masyarakat memahami informasi yang tersedia dalam aplikasi
	Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan kendala layanan 2. Tanggung jawab pelayanan 3. Evaluasi sistem layanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab penyedia layanan dalam menangani masalah atau keluhan pengguna 2. Kejelasan pihak yang bertanggung jawab dalam setiap proses pelayanan 3. Adanya evaluasi rutin terhadap performa aplikasi dan pelayanan
	Partisipasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas pengaduan 2. Tindak lanjut masukan masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya sarana masyarakat untuk memberikan kritik dan saran 2. Respons pemerintah terhadap kritik dan saran pengguna

		3. Keterlibatan masyarakat	3. Tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan dan pengembangan layanan digital
--	--	----------------------------	---

1.9 Kerangka Berpikir



1.10 Metodologi Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Melalui perumusan yang sudah penulis susun, menjadi hal penting untuk menggunakan tipe penelitian yang tepat. penelitian ini mengarah pada penelusuran dan deskripsi situasi sosial secara komprehensif dan mendalam. Pemilihan tipe penelitian deskriptif mengacu pada tujuan untuk menggambarkan kondisi, situasi, atau fenomena yang ada dalam masyarakat yang menjadi fokus penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Bungin (2007:68). Hal ini selaras dengan tujuan penulis untuk mendapatkan temuan yang terinci dan menyeluruh terkait Implementasi aplikasi “Si D’nOK” pada administrasi kependudukan.

1.10.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang bertempat di Jalan Kanguru Raya Nomor 3, Kecamatan Gayamsari, Kota Semarang, Jawa Tengah. Lokasi tersebut penulis tetapkan untuk mencari informasi dan data yang relevan dengan penelitian ini. Fokus utama penelitian adalah pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan melalui aplikasi “*Si D’nOK*” di Disdukcapil Kota Semarang.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam konteks penelitian, eksplorasi akan lebih menyorot pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, untuk mencari data yang mendalam penulis menetapkan subjek untuk diwawancara adalah Penata Layanan Operasional Administrasi Kependudukan dalam Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yaitu Bapak Prio Nugroho, melalui subjek penelitian yang sudah ditentukan, diharapkan penulis mendapatkan sumber data yang sesuai dengan penelitian.

1.10.4 Jenis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan melakukan penelitian di dalam konteks alamiah atau sesuai dengan kondisi lingkungan obyek yang ada (Sugiyono, 2015). Data lapangan dikumpulkan di lokasi di mana informan menghadapi isu atau masalah yang menjadi fokus penelitian. Dalam setting alamiah, interaksi langsung antara peneliti dan informan

terjalin sepanjang penelitian, dengan pengumpulan data melibatkan dokumentasi, observasi, serta wawancara dengan para informan. Setelah itu, peneliti me-review data yang telah terkumpul, memberikan interpretasi, dan mengelompokkannya ke dalam kategori atau tema yang muncul dari seluruh sumber data (Creswell, 2018).

1.10.5 Sumber Data

Data Primer didapatkan melalui wawancara dengan subjek terkait. Data Sekunder didapatkan melalui hasil kajian literatur yang akan digunakan penulis sebagai sumber teoritis untuk menyusun penulisan kajian penelitian.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan rangkaian yang peting dalam sebuah penelitian, hal ini selaras dengan tujuan untuk mendapatkan data sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berikut beberapa Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini meliputi:

a. Wawancara

Pertemuan antara dua individu dengan tujuan bertukar pikiran dan informasi melalui pertanyaan dan tanggapan untuk menciptakan makna seputar subjek tertentu disebut wawancara (Sugiyono, 2015). Wawancara dilakukan dengan Penata Layanan Operasional Administrasi Kependudukan yaitu Bapak Prio Nugroho yang berada dalam Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan tambahan dari penggunaan metode observasi dan wawancara, yang dapat berupa gambar, tulisan, atau karya-karya monumental (Sugiyono, 2015). Penggunaan dokumentasi oleh peneliti bertujuan untuk memperkuat keabsahan data yang telah dikumpulkan.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan proses pengumpulan informasi tambahan yang berasal dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal, artikel, situs pemerintahan, dan sumber lain yang relevan, yang dilakukan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Tindakan sistematis dalam mengumpulkan dan mengatur informasi dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber lainnya agar dapat dipahami dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain disebut sebagai analisis data, menurut konsep yang diuraikan oleh Sugiyono (2015). Miles dan Huberman (1984), seperti yang dikutip oleh Sugiyono, menggambarkan bahwa analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif yang dilakukan berulang kali hingga data mencapai titik kejenuhan. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menggunakan langkah-langkah analisis berikut:

a) Reduksi Data

Mengurangi data melibatkan proses kondensasi, identifikasi elemen-elemen kunci, konsentrasi pada aspek yang penting, dan pencarian tren serta tema tertentu. Dengan mereduksi data, penelitian akan memberikan gambaran yang lebih fokus

dan memudahkan peneliti dalam menemukan serta mengumpulkan informasi tambahan, jika diperlukan (Sugiyono, 2015).

b) Penyajian Data

Penyajian data dalam bentuk penjelasan singkat, bagan, keterkaitan antar kategori, diagram alur, dan alat visual lainnya merupakan strategi komunikasi data yang diterapkan dalam penelitian, sesuai dengan konsep yang diuraikan oleh Sugiyono (2015). Miles dan Huberman (sebagaimana dijelaskan dalam Sugiyono, 2015) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, cara paling umum untuk menyampaikan data adalah melalui tulisan naratif. Dengan penyajian yang tepat, peneliti dapat lebih mudah memahami konteks dan merencanakan langkah-langkah berikutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh dari data yang disajikan.

c) Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan merujuk pada informasi baru yang belum diketahui sebelumnya. Ini bisa berupa pengembangan teori, hipotesis, atau identifikasi hubungan sebab-akibat atau interaktif. Kesimpulan juga dapat berupa gambaran atau deskripsi tentang suatu objek yang sebelumnya tidak jelas atau kurang terang, tetapi sekarang menjadi lebih jelas sebagai hasil dari penelitian. Jika kesimpulan berupa hipotesis yang didukung oleh informasi dari objek besar lainnya, maka hipotesis tersebut dapat berkembang menjadi teori, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015).