

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pelayanan publik sebagai salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan publik yang baik dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan masyarakat, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sesuai dengan definisi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, bahwa “Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan bagi semua warga negara dan penduduk. Ini mencakup berbagai barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh instansi pelayanan publik”

Penyediaan pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan contoh bagaimana aparatur negara menjalankan tugasnya yang luas untuk memajukan kesejahteraan masyarakat dengan melakukan kegiatan pelayanan. Tentu saja, penting bagi pemerintah sebagai penyedia layanan dalam memberi pelayanan yang memiliki kualitas terbaik untuk masyarakat dalam upayanya memberikan layanan. Sejauh mana suatu lembaga atau organisasi dapat mencapai tujuannya ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang diberikannya. Layanan publik yang diberikan pemerintah yaitu sebuah wujud dari berfungsinya aparatur negara yang melaksanakan tindakan pelayanan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Di zaman globalisasi dan modernisasi seperti sekarang, pemerintah telah mengadopsi *electronic government* atau sistem pemerintahan berbasis

elektronik, dimana pelayanan *online* telah menjadi salah satu inovasi yang penting dalam era digital saat ini. Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan *online* telah menjadi pilihan yang efisien dan efektif bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Teknologi, Media, dan Informatika) mengamanatkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh aparat pemerintah sebagai dukungan dalam proses *Good Governance*, serta sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui TIK. Selanjutnya, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menegaskan perlunya pengembangan *e-government* guna mengembangkan pelayanan publik dengan optimal menggunakan TIK.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 ini diajukan kepada kementerian, kepala pejabat lembaga atau organisasi dan pemerintah daerah di Indonesia. Hingga kini, sudah banyak lembaga maupun organisasi yang mengimplementasikan sistem *e-government* baik itu pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan produk dan inovasi yang beragam dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya. UU Nomor 23 Tahun 2014 juga telah mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di dalam BAB XXI, disebut bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk berinovasi guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Namun yang terjadi saat ini, implementasi *e-government* di setiap daerah tidak dapat berjalan dengan baik dimana sering terjadi kendala dan masalah yang serupa dalam pemberian layanan. Secara umum, layanan yang diberikan oleh aparatur negara baik itu di tingkat pusat dan daerah masih terbilang jauh dari kata efektif dan efisien, sehingga banyak pengaduan yang dilakukan masyarakat baik itu melalui media sosial ataupun protes langsung kepada para aparat pemberi layanan. Salah satu masalah yang sering menjadi keluhan masyarakat yaitu berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM), yang merujuk pada para pegawai yang belum mampu menyediakan pelayanan prima pada masyarakat. Sehingga permasalahan utama yaitu terletak pada kurang tanggapnya pemerintah dalam merespon keinginan masyarakat.

Kondisi serupa juga terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang selaku instansi yang melayani prosedur administrasi kependudukan. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan masyarakat adalah terkait dengan proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan meliputi KTP Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lainnya yang memerlukan waktu yang cenderung lama. Disdukcapil Kota Padang masih menggunakan dokumen dengan tanda tangan basah, sehingga jumlah maksimal dokumen yang dapat dilayani setiap harinya adalah sekitar 250 hingga 300 layanan. Selain itu, fasilitas di Disdukcapil Kota Padang seperti tempat parkir yang kurang memadai dan ruang pelayanan yang terbatas menyebabkan penumpukan masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan. Ketidakpastian dalam mendapatkan layanan merupakan faktor lain

yang mengurangi partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan. Ada juga kurangnya disiplin pegawai dalam hal waktu kerja, minimnya pemanfaatan layanan berbasis elektronik, dan masih adanya layanan manual. Semua ini menyebabkan banyak keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang, yang menandakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut belum berjalan secara efektif dan efisien. Saat ini, kepuasan masyarakat menjadi hal yang krusial dan diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang akan mengarah pada *good governance*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menyadari pentingnya implementasi *e-government* bagi pemberian pelayanan. Pemanfaatan bidang TIK yang bertumbuh pesat dan sangat krusial menjadi sebuah inovasi untuk meningkatkan kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas untuk masyarakat. Adanya pandemic Covid-19 dimana pandemi telah mengubah tatanan kehidupan masyarakat secara drastis, memaksa pembatasan sosial dan menjaga jarak, sehingga menyulitkan akses langsung ke kantor pelayanan. Dalam konteks ini, pelayanan *online* menjadi solusi untuk memastikan kelancaran pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Keseriusan pemerintah Kota Padang dalam memanfaatkan *e-government* juga terlihat pada perlombaan inovasi yang dilakukan oleh Wali Kota Padang yaitu Bapak Hendri Septa untuk meningkatkan kinerja, inovasi dan kreativitas Aparatur Sipil Negara (ASN). Langkah ini dapat memacu setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di dalam lingkup pemerintah Kota Padang untuk terus berinovasi dalam

meningkatkan kinerja aparat pemerintah. Salah satu penerapan *e-government* yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Padang yaitu inovasi pelayanan *online* bernama SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan)

Aplikasi yang berbasis *website* ini diciptakan untuk membantu operasional perkantoran di Disdukcapil Kota Padang khususnya dalam mengelola surat menyurat sebagai pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi dan internet. SIRANCAK merupakan sistem pelayanan *online* yang dikembangkan dari versi sebelumnya pada masa covid-19, terdapat delapan layanan utama yang disediakan SIRANCAK yaitu penerbitan KTP elektronik, penerbitan Kartu Keluarga, penerbitan biodata, penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), penerbitan Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKDWNID), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Tujuan dari inovasi SIRANCAK ini adalah untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara daring kepada masyarakat Kota Padang, sehingga memungkinkan mereka untuk mengakses layanan tersebut dari manapun dan kapanpun. Selain itu, inovasi ini merupakan langkah awal dalam upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang guna mewujudkan visi Dukcapil dalam genggaman, yang tujuannya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukan.

Walaupun layanan *online* SIRANCAK telah menyediakan kemudahan dalam proses administrasi kependudukan, tetap terdapat beberapa tantangan yang

dihadapi oleh pengguna layanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Ramadhani et al., 2023) mengenai “Implementasi Program SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam Meningkatkan Layanan Berbasis Digital”, masih terdapat kendala dalam penggunaan SIRANCAK. Salah satu masalahnya adalah bahwa banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi ini, terutama kelompok lanjut usia yang mengeluhkan kesulitan dalam menggunakan sistem pelayanan *online* tersebut. Sebagian besar masyarakat memilih untuk datang langsung ke kantor dan meminta untuk menggunakan pelayanan secara manual sedangkan dari petugas Disdukcapil Kota Padang sendiri memprioritaskan pelayanan secara *online* meskipun masyarakat datang langsung ke kantor. Terlebih lagi, banyak di antara masyarakat yang belum menyadari adanya inovasi dalam sistem pelayanan yang diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Padang, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya sosialisasi oleh pihak Disdukcapil Kota Padang terutama terkait dengan tata cara penggunaan sistem pelayanan *online* ini.

Berkaitan dengan hal tersebut banyak keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan ketidakpastian prosedur dalam pelayanan SIRANCAK ini dimulai dari pembuatan akun hingga dalam pengurusan dokumen terkait. Selain itu, masyarakat masih kurang memahami bagaimana prosedur dalam penggunaan layanan SIRANCAK sesuai dengan kebutuhan, sehingga banyak dokumen masyarakat yang ditolak karena kesalahan dalam prosedur pelayanan. Layanan pengaduan yang tertera di halaman *website* yang menjadi tempat masyarakat dalam mendapatkan informasi tidak berjalan dengan baik, banyak

pengaduan yang direspon lama oleh petugas sehingga ini juga menjadi alasan masyarakat untuk datang ke kantor dan ingin melakukan pelayanan secara manual.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ramadhani dkk pada tahun 2023 tentang "Implementasi program SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam meningkatkan layanan berbasis digital". Penelitian sebelumnya tersebut telah memberikan gambaran awal mengenai implementasi SIRANCAK di Kota Padang, namun belum mencakup analisis terhadap keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang diberikan oleh pelayanan *online* SIRANCAK tersebut. Dengan demikian, penelitian ini bukan hanya akan menjadi pelengkap dari penelitian sebelumnya, tapi juga penting untuk melengkapi pemahaman mengenai bagaimana pelayanan *online* yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melalui inovasi SIRANCAK serta memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis pelayanan *online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam hal keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan?

2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan *online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang mempengaruhi keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan?

### **1.3.Tujuan Penelitian**

Berikut tujuan dilakukannya penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui bagaimana analisis pelayanan *online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam hal keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan
2. Untuk mengidentifikasi apa saja faktor penghambat dalam pelayanan *online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang mempengaruhi keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan

### **1.4.Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, baik dalam hal teoritis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Dari dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya sebagai acuan dalam membangun ilmu pemerintahan terutama pada bidang pelayanan publik melalui pelayanan *online*. Dengan adanya berbagai inovasi dan perkembangan model baru, Diharapkan bahwa langkah ini akan meningkatkan mutu layanan publik dengan tujuan memberikan kepuasan

masyarakat yang nantinya akan berpengaruh pada terwujudnya *good governance*

## 2. Manfaat praktis

Studi ini berpotensi memberikan kontribusi intelektual bagi pemerintah dan masyarakat dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan transparan melalui penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam layanan kependudukan.

### **1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis**

#### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Untuk memastikan penelitian ini berfokus pada masalah yang relevan dan dapat menyumbangkan kontribusi baru dalam penelitian, serta untuk memetakan posisi penelitian yang akan dilakukan, peneliti telah melakukan studi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki tema yang serupa. Oleh karena itu, peneliti melakukan tinjauan literatur terhadap hasil-hasil penelitian terdahulu, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh Sirnan dan Herlina Erwati, (2022) dengan judul “Penerapan *Electronic Government* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian sebelumnya dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar telah berhasil dan berjalan dengan baik. Keberhasilan ini juga didukung oleh Surat Edaran Walikota Makassar tentang Implementasi

Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. Ada tiga faktor yang mendukung kesuksesan penerapan *e-government* di Kota Makassar, yaitu ketersediaan sumberdaya finansial, infrastruktur yang memadai, dan upaya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat, sehingga saat masa pandemi COVID-19, masyarakat dapat mengakses layanan daring untuk mendapatkan pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muzni Hanipah dan Lina Aryani, (2022) dengan judul “Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis *E-government* (SIMPELIN) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi)”. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi telah mengadopsi inovasi bernama Simpelin (Sistem Pelayanan *Online*) untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Implementasi inovasi ini telah terbukti efektif dalam memberikan layanan, hal ini dinilai berdasarkan kondisi dan situasi yang mencakup kriteria efektivitas menurut teori Gibson Ivancevich Donnelly (2013), termasuk produksi, efisiensi, kepuasan, adaptabilitas, dan pengembangan.
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yuniarti, (2022) dengan judul “Penerapan *E-government* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang”. Penelitian ini disusun dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa PADUKO atau Pelayanan Dokumen

Kependudukan *Online* menjadi sebuah inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, dimana dalam penerapannya masih ditemukannya masyarakat yang belum menguasai teknik penggunaan PADUKO dan lebih memilih cara manual yaitu dengan melakukan kunjungan langsung ke kantor. Meskipun layanan *online* dikatakan sangat efektif dalam pemberian layanan kepada masyarakat, namun dalam kasus menggunakan layanan PADUKO ini tidak berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan harus memperhatikan berbagai rintangan yang dihadapi oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik dan menawarkan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Septi Nur Rukmawati, Hanny Purnamasari dan Ani Nurdiani Azizah, (2021) dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Penerapan *E-government* (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang)”. Studi ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, dan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang masih belum mencapai tingkat optimal. Dalam implementasinya melalui aplikasi e-Dukcapil, masih dibutuhkan pengembangan dan perbaikan agar masyarakat dengan mudah mengakses dan memahaminya.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Shellya Salsabila, Aidinil Zetra dan Roni Eka Putra, (2021) dengan judul “Penerapan *E-government* Dalam

Pelayanan KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”. Studi ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, dan hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan publik yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang melalui situs *web* masih belum mencapai tingkat optimal. Masih ada tantangan terkait server dan jaringan yang kadang bermasalah. Awalnya, pelayanan hanya tersedia di kantor, tetapi sekarang dapat diakses oleh masyarakat secara *online*, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian tersebut membahas topik yang berkaitan dengan implementasi *Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meskipun ada kesamaan lokasi penelitian dengan penelitian yang dilakukan oleh Shellya Salsabila, dkk (2021), namun penelitian ini memiliki kebaruan dalam fokus penelitian yang lebih spesifik terhadap Pelayanan *Online* SIRANCAK (Sistem Informasi Terpadu Pencatatan Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini akan melakukan analisis terhadap keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan dari sistem *online* tersebut, yang merupakan aspek yang belum terlalu banyak diteliti dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang bagaimana implementasi *e-government* tersebut dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Padang. Selain dari perbedaannya pada fokus penelitian, ada beberapa juga

yang menjadi pembeda diantaranya pada variabel penelitian yang digunakan serta dalam penggunaan teori yang akan mampu memperkuat penelitian ini.

## **1.5.2. Landasan Teori**

### **1.5.2.1. *Good Governance***

*Good governance* merupakan sebuah konsep yang memiliki arti penting dalam pembangunan suatu negara. Konsep ini berkaitan dengan tata kelola yang baik dalam menjalankan pemerintahan, baik secara politik, ekonomi, maupun sosial. *Good governance* menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa suatu negara dapat berjalan dengan efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep *good governance* sendiri memiliki sejarah panjang yang berkembang seiring dengan perkembangan politik dan ekonomi dunia.

Terciptanya tata pemerintahan yang baik dan bersih menjadi dambaan bagi sebuah negara dan masyarakat terutama Indonesia. Dengan berbagai permasalahan yang terjadi di tata pemerintahan saat ini membuat konsep *good governance* sangat penting diterapkan dalam berbagai tatanan pengelolaan pemerintahan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Kepemerintahan yang Baik (*Good Governance*) adalah “Pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima oleh seluruh masyarakat”. Sedangkan menurut Tjokroamidjojo (1990)

terdapat paradigma baru dalam manajemen pembangunan dikarenakan pengertian *Good Governance* yang masih simpang siur. Pada umumnya *good governance* diartikan dengan pemerintahan yang bersih dan baik, sedangkan menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* mengatakan bahwa *good governance* adalah pemerintahan yang berwibawa dan bersih.

Berdasarkan *United Nations Development Programme (1997)* setidaknya terdapat sembilan prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan *good governance* diantaranya yaitu:

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Dalam hal ini penyampaian pendapat dalam pengambilan suatu keputusan untuk kepentingan bersama merupakan salah satu bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat yang secara aktif dalam berbagai rangkaian kegiatan

2. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Peran masyarakat dalam proses politik juga membutuhkan metode atau aturan hukum dalam pembuatan kebijakan public demi terwujudnya proses pemerintahan yang baik. kerangka hukum yang dibuat harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk dalam hukum-hukum yang terkait dengan Hak Asasi Manusia (HAM).

3. Akuntabilitas (*Accountability*)

Tanggung jawab dan kinerja yang terukur dari seorang pemimpin publik yang telah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk mengurus segala bentuk kepentingan.

4. Kesetaraan (*Equality*)

Ini dapat diartikan bahwa dalam memberikan perlakuan dan pelayanan kepada public tidak boleh membeda-bedakan, karena setiap masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan perlakuan dan pelayanan yang baik untuk meningkatkan kualitas hidup atau dapat mempertahankan kesejahteraannya.

5. Efisiensi dan Efektivitas (*Efficiency and Effectiveness*)

Ini merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

6. Transparansi (*Transparency*)

Ini juga merupakan prinsip dasar yang dibangun untuk mendapatkan berbagai informasi tentang kepentingan umum dan ini dapat diukur dari seberapa mudah dan sulitnya masyarakat dalam mengakses informasi.

7. Visi Strategy (*Strategic Vision*)

Ini berkaitan dengan cara pandang seorang pemimpin dan masyarakat dalam menghadapi masa depan dimana harus memiliki pandangan luas tentang pembangunan Sumber Daya Manusia (SDM) untuk tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

8. Berorientasi Pada Konsensus (*Consensus Orientation*)

Menurut UNDP ini merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atas keputusan apapun yang dilakukan melalui konsensus.

9. Responsif (*Responsiveness*)

Setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada berbagai pihak yang berkepentingan

Seiring dengan perkembangan zaman, konsep *good governance* telah mengalami transformasi yang signifikan. Pada awalnya, konsep *good governance* hanya berfokus pada aspek tata kelola negara dan pemerintahan. Namun seiring dengan perkembangan globalisasi dan teknologi informasi, konsep *good governance* telah berkembang menjadi konsep yang lebih luas, meliputi aspek sosial, ekonomi, dan lingkungan. Salah satu perkembangan terbaru dalam konsep *good governance* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses tata kelola pemerintahan. Dengan adanya teknologi informasi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan sumber daya public seperti penggunaan *e-government* dalam proses administrasi publik dan pelayanan masyarakat, serta penggunaan *big data* dalam analisis kebijakan publik.

#### **1.5.2.2.Pelayanan Publik**

Dwiyanto (dalam Saputro, 2016) menegaskan bahwa Pelayanan publik adalah bagian penting dari administrasi pemerintahan. Secara umum, pelayanan publik merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah. Semua produk dan layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah termasuk dalam kategori pelayanan publik. Sesuai Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan yang

diselenggarakan oleh lembaga yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Kegiatan ini bertujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan memastikan kepatuhan terhadap aturan perundang-undangan terkait. Menurut Kementerian Dalam Negeri, pelayanan publik didefinisikan sebagai upaya membantu individu lain dengan menggunakan keterampilan komunikasi dan sensitivitas interpersonal untuk mencapai kepuasan dan kesuksesan.

Sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik yaitu serangkaian tindakan yang diarahkan dalam mencukupi kebutuhan pelayanan yang diamanatkan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut dapat berupa barang, jasa, dan/atau bantuan administratif yang disediakan oleh badan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dari pengertian tersebut maka kesimpulannya bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat dan/atau organisasi menurut peraturan dan prosedur yang telah ditentukan, dengan tujuan untuk menjamin kepuasan penerima pelayanan.

Pelayanan publik terdiri dari tiga komponen penting: organisasi yang memberikan layanan, penerima atau pelanggan yang mungkin individu, komunitas, atau organisasi dengan kepentingan, dan kepuasan yang dialami oleh penerima atau pelanggan tersebut. MENPAN RI dalam Keputusan Nomor 63 Tahun 2004 telah menetapkan prinsip inti pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan istimewa kepada seluruh anggota

masyarakat. Hal ini dipandang sebagai tanggung jawab pemerintah, karena pegawai negeri mempunyai peran mendasar dalam memberikan pelayanan.

Asas dan prinsip pelayanan publik telah dijabarkan dalam keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2023, dimana asas pelayanan publik terdiri atas asas:

1. Transparansi dalam pelayanan publik mensyaratkan adanya keterbukaan, aksesibilitas, dan kemudahan bagi seluruh pihak yang terlibat, serta tersedianya informasi yang cukup dan komprehensif.
2. Akuntabilitas pelayanan publik menjamin bahwa pelayanan tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara akurat dan sah.
3. Kondisional, dimana pelayanan perlu disesuaikan dengan kapasitas dan keadaan penyedia layanan dan penerima layanan, dengan tetap mengedepankan efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipasi, yaitu membina keterlibatan aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan keinginan, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat.
5. Persamaan hak memastikan tidak ada prasangka atau bias dalam pelayanan publik berdasarkan faktor seperti suku, ras, agama, kelas, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban mengharuskan penyedia dan penerima pelayanan publik berpegang teguh pada hak dan kewajibannya masing-masing.

Selanjutnya, penyelenggara pelayanan publik juga diharuskan memenuhi beberapa prinsip diantaranya:

1. Prinsip kesederhanaan, dalam pelayanan publik menekankan pada penggunaan prosedur dan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak rumit bagi masyarakat, tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dan memahami layanan yang disediakan oleh pemerintah.
2. Prinsip kejelasan, berkaitan dengan transparansi dan jelasnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai prosedur, hak, kewajiban, dan pertanyaan seputar layanan publik. Kejelasan ini penting untuk menghindari kesalahpahaman dan memastikan masyarakat dapat memperoleh informasi yang benar dan tepat.
3. Prinsip kepastian waktu, ini menekankan pada kualitas pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Pemerintah harus memberikan jaminan bahwa layanan publik akan diberikan dalam batas waktu yang telah ditetapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat.
4. Prinsip akurasi, ini mengacu pada ketepatan dan kebenaran informasi yang diberikan dalam pelayanan publik. Pemerintah berwenang untuk menyediakan data, informasi, dan penyelesaian masalah yang akurat dan valid kepada masyarakat.
5. Prinsip keamanan, menekankan perlindungan terhadap masyarakat dan data pribadi mereka. Pelayanan publik harus melindungi informasi dan privasi individu serta mengikuti standar keamanan yang berlaku untuk mencegah penyalahgunaan data atau kegiatan yang merugikan masyarakat.

6. Prinsip tanggung jawab menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan dengan niat baik dan bertanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat. Pemerintah dan petugas pelayanan publik bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang mereka ambil, serta harus memperhatikan serta memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat.
7. Prinsip kelengkapan sarana dan prasarana menuntut pemerintah untuk menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang memadai guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik dengan efektif dan efisien. Ini meliputi ketersediaan sarana yang memadai, teknologi yang mutakhir, dan lingkungan yang nyaman bagi masyarakat.
8. Prinsip kemudahan akses, menekankan pada pentingnya pemerintah menyediakan akses yang mudah dan terbuka bagi masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Ini termasuk mengurangi birokrasi yang berlebihan, menyediakan saluran komunikasi yang jelas, dan membangun sistem yang dapat diakses oleh semua golongan masyarakat.
9. Prinsip kedisiplinan, mengacu pada tindakan dan perilaku yang teratur, teratur, dan terencana dalam memberikan pelayanan publik. Petugas pelayanan publik harus memiliki komitmen untuk menjalankan tugasnya dengan disiplin, menjaga integritas, dan menghindari penyimpangan yang merugikan masyarakat.
10. Prinsip kenyamanan, menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan menyenangkan bagi masyarakat. Pemerintah harus

menciptakan lingkungan yang nyaman dan bersahabat, serta memberikan perhatian dan menghormati hak-hak masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

### **1.5.2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

Ibrahim (dalam Saputro, 2016) mengartikan kualitas pelayanan publik yaitu suatu kondisi dinamis yang mencakup berbagai elemen seperti produk, pelayanan, personel, prosedur, dan lingkungan secara keseluruhan. Penilaian kualitas dilakukan pada saat penyelenggaraan pelayanan publik. Tjiptono (Sani, 2022) lebih lanjut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik meliputi kepatuhan terhadap kriteria yang ditetapkan, kelayakan pemanfaatan, penyempurnaan berkelanjutan, tidak adanya gangguan/kekurangan, terpenuhinya tuntutan pelanggan sejak awal dan konsisten, pelaksanaan yang akurat, dan kemampuan untuk menyampaikan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan publik digunakan sebagai ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan publik memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Ini melibatkan aspek-aspek seperti responsivitas, keandalan, efisiensi, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pemerintah atau penyedia layanan dapat memberi layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan harus efektif, efisien, dan relevan dengan tuntutan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga melibatkan aspek interaksi, seperti kemudahan

akses, komunikasi yang efektif, dan pemberian solusi bagi masalah atau keluhan yang dihadapi masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan publik juga mencakup tanggung jawab sosial dari pemerintah atau penyedia layanan terhadap masyarakat. Pemerintah atau institusi yang memberikan pelayanan publik diharapkan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mengoptimalkan pelayanan yang berkualitas, adil, dan berkelanjutan. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, perlu untuk memperhatikan kepentingan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan layanan publik yang bermutu dan layanan tersebut harus bermanfaat bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi.

Sebagaimana dijelaskan pada penelitian (Along, 2020) bahwa Zeithaml dkk memperkenalkan teori kualitas pelayanan publik yang dikenal sebagai "Paradigma Kualitas Pelayanan". Teori ini mengubah cara pandang tentang kualitas pelayanan publik dari perspektif "standar" menjadi perspektif "kebutuhan masyarakat". Sebelumnya, kualitas pelayanan publik sering diukur dengan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan standar yang telah ditentukan. Pendekatan ini cenderung bersifat objektif dan melihat pelayanan dari perspektif penyedia layanan. Zeithaml dan Berry mengusulkan pendekatan yang lebih holistik dan subjektif dengan mengedepankan pandangan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Pendekatan mereka memperkenalkan konsep "gap" yang terjadi antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan

persepsi mereka tentang pelayanan yang sebenarnya diberikan. Gap ini kemudian menjadi dasar untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, Zeithaml dkk (dalam Sani, 2022) mengatakan:

*“SERVQUAL is an empirically derived methodology that may be utilized by a services organization to enhance the quality of their services. The approach entails the establishment of a comprehension regarding the service requirements recognized by the intended clientele. The ensuing gap analysis can be utilized as a catalyst for enhancing service quality.”*

Dari pernyataan diatas dapat diartikan bahwa *SERVQUAL* atau *Service Quality* adalah “Pendekatan praktis yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi jasa untuk meningkatkan kualitas jasa adalah dengan memperoleh wawasan tentang persyaratan jasa spesifik yang dirasakan oleh pelanggan yang dituju. Analisis kesenjangan yang diperoleh dari prosedur ini selanjutnya dapat berfungsi sebagai katalis untuk meningkatkan kualitas layanan”. Selanjutnya, Zeithaml dkk (dalam Sani, 2022) menjelaskan bahwa terdapat sepuluh dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Aspek Fisik (*Tangibles*): Mencakup fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi yang tersedia.
2. Keterandalan (*Reliability*): Mengacu pada kemampuan unit pelayanan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten.
3. Responsivitas (*Responsiveness*): Menunjukkan kesediaan untuk membantu konsumen dengan tanggap terhadap permintaan atau masalah yang muncul.
4. Kompetensi (*Competence*): Menggambarkan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan personel dalam memberikan pelayanan yang baik.
5. Sikap Ramah (*Courtesy*): Menyiratkan sikap ramah, bersahabat, dan responsif terhadap kebutuhan serta keinginan konsumen.

6. Kepercayaan (*Credibility*): Menunjukkan kejujuran dan integritas dalam upaya untuk memenangkan kepercayaan masyarakat.
7. Keamanan (*Security*): Menjamin bahwa pelayanan yang diberikan aman dari risiko atau bahaya.
8. Aksesibilitas (*Access*): Menyediakan kemudahan dalam kontak dan akses ke layanan.
9. Komunikasi (*Communication*): Menunjukkan kemauan pihak penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan, atau aspirasi pelanggan.
10. Memahami Pelanggan (*Understanding the Customer*): Melibatkan upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan serta merespons dengan tepat.

#### **1.5.2.4. Konsep *E-government***

*Electronic government* atau *e-government* adalah konsep penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pemerintahan. *E-government* merupakan transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan pemerintah secara *online*. Penerapan *e-government* di berbagai negara telah membawa banyak manfaat, antara lain meningkatkan aksesibilitas layanan publik, mempercepat penyampaian informasi, memudahkan proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Dengan adanya *e-government*, masyarakat dapat mengakses layanan pemerintah tanpa harus datang ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

*E-government* tidak hanya berfokus pada pelayanan publik secara *online*, tetapi juga melibatkan berbagai aspek seperti perencanaan strategis, pembangunan infrastruktur teknologi informasi, pengembangan

aplikasi teknologi informasi, manajemen data dan informasi, serta pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) pemerintah. Menurut Hartono (2010) dalam Nugraha (2018), *e-government* merupakan proses sistem pemerintahan yang menggunakan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi dan transaksi masyarakat, organisasi private, dan instansi pemerintah serta stafnya untuk mencapai efisiensi, efektivitas, maupun transparansi kepada masyarakat. Sementara menurut *World Bank e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti penggunaan internet, *Wide Area Network* yang memungkinkan pemerintah mentransformasikan hubungan dengan masyarakat maupun pihak yang terkait atau yang berkepentingan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintahan guna untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pemanfaatan Teknologi Informasi/Komunikasi di Indonesia telah menjadi tonggak penting dalam pengembangan *e-government* di Indonesia. Dalam instruksi tersebut, Presiden memberikan arahan agar pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintah diperluas dan ditingkatkan guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Instruksi ini menekankan pentingnya pembangunan sistem *e-government* yang terintegrasi, transparan, dan akuntabel guna memperbaiki proses pelayanan publik. Selain itu, instruksi ini juga mendorong pembangunan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) yang merata di seluruh Indonesia, serta memperkuat koordinasi antar instansi pemerintah dalam pengembangan *e-government*. Dalam

hal ini, peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi salah satu fokus penting. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjadi dasar bagi pemerintah untuk mengimplementasikan program-program *e-government* guna menjadikannya sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan pelayanan publik dan transparansi pemerintahan di Indonesia.

Secara sederhana, *electronic government* merupakan penggunaan atau penerapan teknologi internet dibidang pemerintahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dimana *e-government* sangat berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan informasi. Menurut Irawan (2013) dalam Yahya (2022), penerapan *e-government* diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya yaitu:

1. *E-government* dapat meningkatkan efisiensi

Adanya teknologi informasi dan komunikasi meningkatkan efisiensi penanganan sejumlah tugas yang besar dan operasi administrasi publik. Aplikasi berbasis internet dapat mengumpulkan dan mengirimkan data penyimpanan, memberikan informasi, dan berkomunikasi dengan pelanggan. Melalui lebih banyak berbagi data dengan dan antar pemerintah, sehingga efisiensi masa depan yang lebih signifikan dapat dicapai.

2. *E-government* dapat meningkatkan layanan

Penerapan TIK dapat memudahkan pemerintah untuk menjadi organisasi yang bersatu dan menyediakan layanan *online* untuk membantu mencapai tujuan. Layanan *e-government* harus dibentuk sesuai dengan kebutuhan dan nilai bagi pengguna sebagai bagian dari strategi layanan multi-saluran.

3. *E-government* dapat membantu mencapai hasil kebijakan tertentu

Dalam hal ini dapat membantu pemangku kepentingan berbagi informasi dan ide, sehingga berkontribusi pada hasil kebijakan tertentu.

4. *E-government* dapat berkontribusi pada tujuan kebijakan ekonomi

Selain itu, penerapan *e-government* juga dapat membantu mengurangi korupsi, meningkatkan keterbukaan dan kepercayaan kepada pemerintah, dan membantu mencapai tujuan kebijakan ekonomi. Dampak khusus termasuk pengurangan pengeluaran pemerintah melalui rencana yang lebih efektif dan efisien, dan penyederhanaan pengelolaan administrasi melalui teknologi informasi dan komunikasi dan peningkatan informasi pemerintah untuk meningkatkan produktivitas bisnis.

5. *E-government* dapat menjadi promotor utama reformasi

Dimana teknologi informasi dan komunikasi mendukung reformasi di banyak bidang, seperti melalui peningkatan transparansi, berbagi informasi, dan inkonsistensi internal.

6. *E-government* dapat membantu meningkatkan kepercayaan antara pemerintah dan warga negara

Membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga negara adalah dasar dari pemerintahan yang baik. Teknologi informasi dan komunikasi membantu membangun kepercayaan dengan mempromosikan partisipasi warga negara dalam proses kebijakan, mempromosikan pemerintahan yang terbuka dan akuntabel, dan membantu mencegah korupsi. Selain itu, jika pembatasan dan tantangan dapat diatasi, *e-government* dapat membantu mendengar suara individu dalam debat yang lebih luas.

Dalam penerapan *e-government*, infrastruktur teknologi informasi yang handal dan aman menjadi sangat penting. Pemerintah perlu membangun jaringan internet, pusat data, dan sistem keamanan informasi yang memadai untuk menyediakan layanan publik *online* kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan aplikasi teknologi informasi juga menjadi sarana utama dalam menyediakan layanan publik *online*. Manajemen data dan informasi yang baik juga diperlukan untuk mendukung *e-government*, dimana pemerintah perlu memiliki sistem yang dapat mengelola data dengan baik untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat. Pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi faktor penting dalam penerapan *e-government*, dimana pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi pegawai pemerintah diperlukan agar mampu mengelola teknologi informasi dengan baik. Kerjasama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan juga penting untuk meningkatkan kompetensi SDM dalam teknologi informasi.

*e-government* memiliki beberapa model atau jenis, antara lain:

1. *Government-to-Citizen (G2C)*

Model G2C adalah model *e-government* yang memberikan layanan publik kepada masyarakat secara *online* melalui situs web pemerintah. Contoh layanan yang termasuk dalam model ini adalah pendaftaran penduduk, pembayaran pajak, pembuatan surat izin, dan lain sebagainya. Model G2C bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat secara *online*.

## 2. *Government-to-Business (G2B)*

Model G2B adalah model *e-government* yang memberikan layanan publik kepada pelaku usaha atau bisnis secara *online*. Contoh layanan yang termasuk dalam model ini adalah perizinan usaha, pemilihan vendor, pembayaran pajak, dan lain sebagainya. Model G2B bertujuan untuk memudahkan pelaku usaha dalam berinteraksi dengan pemerintah dan mendukung pertumbuhan ekonomi.

## 3. *Government-to-Government (G2G)*

Model G2G adalah model *e-government* yang memberikan layanan publik antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah secara *online*. Contoh layanan yang termasuk dalam model ini adalah pertukaran data dan informasi, koordinasi kebijakan, dan lain sebagainya. Model G2G bertujuan untuk meningkatkan kerjasama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan layanan publik.

## 4. *Government-to-Employee (G2E)*

Model G2E adalah model *e-government* yang memberikan layanan publik kepada pegawai pemerintah secara *online*. Contoh layanan yang termasuk dalam model ini adalah sistem penggajian, pelatihan pegawai, pendaftaran cuti, dan lain sebagainya. Model G2E bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan pegawai pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Sesuai dengan penelitian yang penulis lakukan berkaitan dengan analisis pelayanan *online* SIRANCAK khususnya pada Dukcapil Kota Padang, penting untuk memiliki indikator yang dipergunakan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Berdasarkan konsep sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang disebutkan oleh Zeithaml *et al.* (dalam Sani, 2022), yang kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu: (1) *Tangibles* (berwujud fisik), (2) Keandalan (*Reliability*), (3) Ketanggapan (*Responsiveness*), (4) Jaminan (*Assurance*), dan (5) Empati (*emphaty*). Dalam hal ini, penulis memfokuskan pada tiga dimensi yang diterapkan untuk mengukur *SERVQUAL* atau kualitas pelayanan, yakni: Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*).

#### **1.6. Definisi Konseptual dan Operasional**

Definisi konseptual adalah pemahaman secara umum tentang topik yang dibahas dalam penelitian. Dalam hal ini, konsep yang dibahas yaitu terkait dengan “Keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan” pada pelayanan *online* SIRANCAK di “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang”, dijelaskan bahwa:

a. Keandalan:

Pada dimensi keandalan ini menyatakan bahwa keberhasilan suatu layanan tergantung pada kemampuan layanan tersebut untuk memberikan hasil yang diharapkan secara konsisten dan dapat diandalkan. Dalam konteks pelayanan *online* SIRANCAK, keandalan mengacu pada kemampuan

sistem untuk beroperasi tanpa gangguan, memproses data dengan benar, dan memberikan output yang akurat kepada pengguna. Evaluasi keandalan pelayanan *online* dapat dilakukan dengan melihat tingkat kegagalan sistem, kecepatan respon, dan tingkat kesalahan dalam pengolahan data.

b. Ketanggapan:

Ketanggapan menekankan pentingnya responsivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ketanggapan mengacu pada kemampuan pelayanan untuk merespon permintaan, keluhan, atau masukan dari pengguna dengan cepat dan efektif. Pada pelayanan *online* SIRANCAK, ketanggapan dapat diukur dari waktu tanggap sistem terhadap permintaan pengguna, ketersediaan layanan customer service *online*, dan kemudahan akses informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan.

c. Jaminan:

Jaminan layanan mengacu pada komitmen penyedia layanan untuk memberikan jaminan atas kualitas, keamanan, dan ketersediaan layanan kepada pengguna. Jaminan layanan dapat berupa garansi waktu operasional, pemulihan data, keamanan data pribadi, serta peningkatan kualitas pelayanan secara terus-menerus. Dalam konteks pelayanan *online* SIRANCAK, jaminan layanan dapat dievaluasi dari keberlangsungan operasional sistem, keamanan data pengguna, serta jaminan terkait dengan kecepatan dalam pemrosesan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Sementara itu, definisi operasional adalah langkah-langkah konkret atau cara spesifik untuk mengukur atau mengamati suatu konsep dalam konteks

penelitian. Definisi operasional merinci bagaimana variabel-variabel atau indikator yang terkait dengan suatu konsep akan diukur atau diamati dalam penelitian. Adapun definisi operasional pada studi ini yaitu menerapkan indikator kualitas layanan menurut Zeithaml *et al.* (dalam Sani, 2022), Berikut adalah definisi operasional dari setiap dimensi:

**Tabel 1. 1 Operasional Konsep**

<b>Variabel penelitian</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas pelayanan publik	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat ketersediaan dan keberhasilan sistem <i>online</i> SIRANCAK dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> <li>2. Tingkat kegagalan sistem selama jam-jam operasional</li> <li>3. Kecepatan dalam pemrosesan data kependudukan dan pencatatan sipil</li> <li>4. Ketepatan dan konsistensi data yang disediakan oleh pelayanan <i>online</i> SIRANCAK</li> </ol>
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respons terhadap permintaan dan pertanyaan yang diterima melalui sistem <i>online</i></li> <li>2. Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai prosedur-prosedur kependudukan dan pencatatan sipil</li> <li>3. Kemampuan dalam menangani keluhan atau masukan dari pengguna layanan <i>online</i> SIRANCAK dengan cepat dan efektif</li> <li>4. Ketersediaan layanan pelanggan atau bantuan teknis dalam menanggapi pertanyaan atas masalah pengguna</li> </ol>
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan jaminan ketetapan waktu</li> <li>2. Keamanan data pribadi pengguna saat menggunakan layanan <i>online</i> SIRANCAK</li> <li>3. Ketersediaan sistem <i>backup</i> untuk</li> </ol>

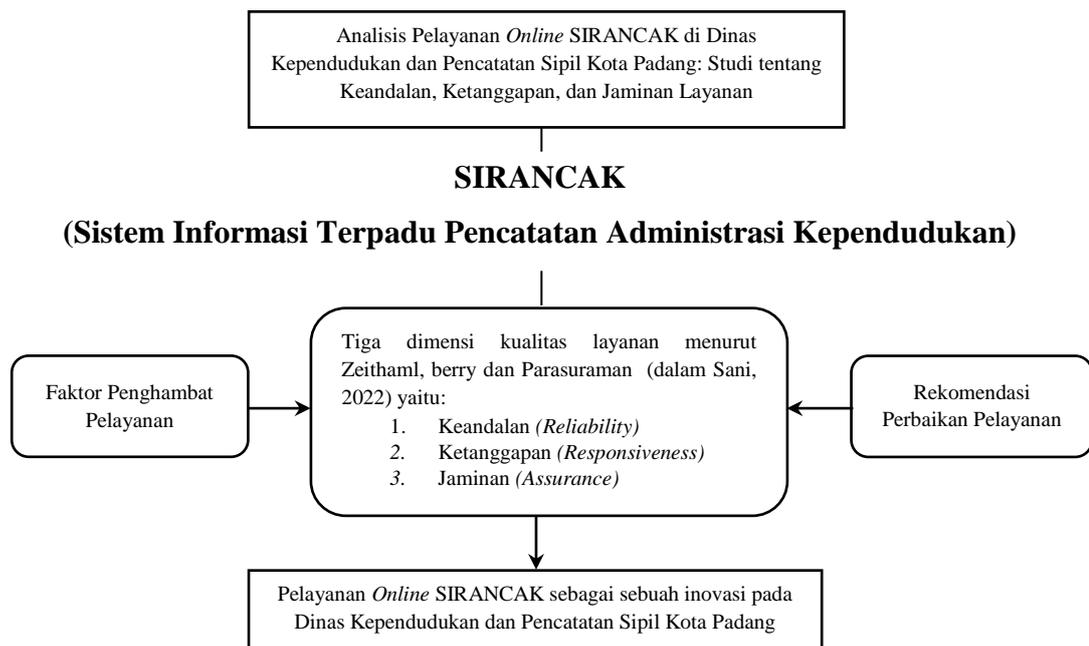
		memastikan kelangsungan pelayanan meskipun terjadi gangguan atau kegagalan sistem
--	--	---

Sumber : Diolah peneliti, 2023

### 1.7. Kerangka Berpikir

Kerangka alur pikir adalah penjabaran mengenai aspek-aspek yang terkait dengan subjek permasalahan. Kerangka tersebut dibangun berdasarkan hasil penelitian yang relevan dan tinjauan literatur. Berikut gambar dari kerangka berpikir penelitian ini:

**Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir**



Sumber : Diolah peneliti, 2023

Dalam hal ini peneliti menyusun kerangka berpikir dengan adanya objek yang diteliti yaitu mengenai bagaimana pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Inovasi berbentuk *website* dalam pengurusan Administrasi Kependudukan secara *online* ini merupakan inovasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kota Padang yang bertujuan agar masyarakat mudah dalam mengakses layanan kependudukan. Namun, meskipun SIRANCAK telah diterapkan, masih perlu dilakukan analisis mengenai bagaimana pelayanan *online* yang diberikan oleh platform ini. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menggunakan tiga indikator atau dimensi dalam mengukur bagaimana pelayanan *online* SIRANCAK menurut Zeithaml *et al.* (dalam Sani, 2022) meliputi keandalan, ketanggapan dan jaminan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Padang.

## **1.8. Metode Penelitian**

### **1.8.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi desain penelitian atau metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian deskriptif, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fakta tentang fenomena yang diteliti. Hipotesis tidak diuji; sebaliknya, informasi disajikan sesuai dengan apa yang diteliti. Penelitian kualitatif memusatkan perhatian pada permasalahan yang benar-benar ada ataupun fenomena yang terjadi ketika penelitian dilaksanakan. Dengan menggunakan metodologi kualitatif ini, diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang pelayanan *online* SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Padang dilihat dari keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

### **1.8.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian merujuk pada lokasi atau area dimana penelitian akan diselenggarakan. Sesuai dengan judul penelitian ini, lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, yang menjadi fokus objek lokasi penelitian.

### **1.8.3. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yaitu informan atau narasumber yang dapat memberikan informasi yang tepat perihal situasi dan kondisi yang relevan dengan penelitian ini. Dalam hal ini penulis menerapkan teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kebutuhan spesifik penelitian, tujuan penelitian, atau kriteria penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif mengenai “Analisis Pelayanan *Online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang: Studi tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan” dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, peneliti memiliki kebebasan penuh dalam memilih subjek atau informan yang dianggap paling representatif atau memiliki informasi yang paling relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Hal ini memungkinkan penulis memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait dengan keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang ditawarkan oleh pelayanan *online* SIRANCAK

Disdukcapil Kota Padang. Informan atau narasumber yang berpartisipasi dalam studi penelitian ini yaitu: pranata komputer bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), staf bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), dan 3 orang masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemilihan pranata komputer bidang PIAK dan staf bidang PIAK dipandang krusial karena keahlian serta pengalaman yang relevan terkait dengan pengelolaan dan pengoperasian layanan *online* SIRANCAK. Narasumber diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai sistem, proses, dan potensi kendala yang dapat timbul dalam penyelenggaraan layanan *Online* SIRANCAK ini. Sementara itu, peneliti juga melibatkan 3 orang masyarakat sebagai pengguna layanan *online* SIRANCAK. Dengan adanya partisipasi masyarakat akan mampu memberikan perspektif yang autentik dan menggambarkan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan tersebut. Dengan demikian, peneliti dapat dapat mengevaluasi sejauh mana pelayanan *online* SIRANCAK ini dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara keseluruhan.

#### **1.8.4. Jenis Data dan Sumber Data**

Berikut adalah jenis data dan sumber data yang akan diterapkan pada penelitian ini:

1. Sumber data utama (Data primer)

Data primer yaitu data yang didapat langsung melalui wawancara yang mendalam dengan narasumber serta melakukan observasi atau

pengamatan terbuka dengan melihat kondisi, serta lingkungan sosial-kultural yang ada.

2. Sumber data tambahan (Data sekunder)

Data sekunder mengacu pada data yang dikumpulkan secara tidak langsung selama masa studi. Sumber data sekunder asalnya dari media massa, jurnal ilmiah, internet, serta situs *web* baik yang bersifat umum maupun yang dimiliki oleh pemerintah.

### 1.8.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakanlah teknik-teknik sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal dimana dua orang atau lebih terlibat dalam percakapan tatap muka langsung, yang memungkinkan mereka mengamati ekspresi wajah satu sama lainnya serta mendengarkan suara satu sama lainnya secara langsung. Model wawancara yang diterapkan pada studi ini yaitu dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan. Peneliti berinteraksi langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan terkait dengan pelayanan *online* SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Observasi langsung

Observasi sebagai cara pengumpulan data yang meliputi pengamatan langsung terhadap suatu hal yang diteliti dengan menggunakan indera

manusia. Para ilmuwan akan mendokumentasikan hasil pengamatan ini untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang latar atau keadaan yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti melakukan observasi partisipatif pada Disdukcapil Sipil Kota Padang, dimana peneliti turut serta dalam memberikan layanan dan menggunakan layanan *online*. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi non-partisipatif, di mana peneliti hanya bertindak sebagai pengamat.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pendekatan sistematis pengumpulan data menggunakan catatan tertulis seperti arsip dan buku yang berkaitan dengan subjek penelitian, mencakup sudut pandang, teori, dan sumber informasi lainnya. Peneliti mengumpulkan dan memeriksa berbagai dokumen terkait untuk memperoleh informasi yang tepat dan dapat diandalkan.

#### **1.8.6. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif memiliki peran penting dalam menghasilkan pemahaman yang mendalam dan relevan terhadap fenomena yang diselidiki. Penelitian kualitatif memerlukan pendekatan yang berbeda dalam menganalisis dan menginterpretasi data. Berikut adalah cara menganalisis dan menginterpretasi data dalam penelitian kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yaitu:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dimulai dengan proses pembersihan dan penyusutan data yang terkumpul. Pembersihan data melibatkan pemilihan informasi yang relevan dan pemisahan data mentah dari data yang tidak relevan. Langkah ini dapat melibatkan pembuangan transkrip wawancara yang tidak relevan, catatan lapangan yang tidak penting, atau dokumen tambahan yang kurang bermanfaat untuk analisis. Penyusutan data pada penelitian kualitatif melibatkan proses pembatasan fokus pada data yang paling relevan dan signifikan untuk tujuan penelitian. Pada hal ini peneliti fokus pada kegiatan atau peristiwa yang paling penting dalam konteks penelitian. Proses penyusutan data ini juga bisa melibatkan pemilihan kasus-kasus penting, subjek atau sumber data yang paling ekstensif atau representatif. Setelah pembersihan dan penyusutan data, langkah berikutnya adalah pemilihan pendekatan analisis yang tepat sesuai dengan tujuan penelitian. Beberapa pendekatan analisis data kualitatif yang umum meliputi analisis isi, analisis naratif, analisis *grounded theory*, dan analisis fenomenologi. Pendekatan ini akan membantu peneliti untuk mengidentifikasi pola-pola, tema, dan hubungan-hubungan penting dalam data.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data kualitatif seringkali melibatkan penulisan narasi yang memperlihatkan temuan dan hasil analisis. Peneliti membuat narasi atau deskripsi yang mendalam dan detail terhadap temuan-temuan

yang muncul dari data yang terkumpul. Selain itu, penyajian data kualitatif juga melibatkan penggunaan kutipan-kutipan langsung dari partisipan penelitian, foto, gambar, atau dokumen terkait untuk memperkuat temuan-temuan yang muncul. Dengan demikian, penyajian data bertujuan untuk memperlihatkan nuansa, kompleksitas, dan kedalaman dari fenomena yang diteliti.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan menjadi tahapan akhir yang sangat krusial. Proses ini mengintegrasikan hasil analisis dengan tujuan penelitian untuk membuat interpretasi yang mendasar dan makna dari temuan yang muncul. Pada tahap ini, peneliti menyusun temuan-temuan yang muncul ke dalam narasi yang koheren dan bermakna. Kemudian, peneliti membuat interpretasi yang lebih luas dan signifikansi dari temuan-temuan tersebut dalam konteks teori atau pemahaman yang sudah ada. Selain itu, penarikan kesimpulan dalam penelitian juga memperhatikan keterpaduan temuan dengan konteks penelitian serta implikasi temuan tersebut dalam praktik atau kebijakan yang relevan. Peneliti juga harus mempertimbangkan batasan dari penelitian, kelemahan metodologi, dan saran untuk penelitian lanjutan. Hal ini bertujuan untuk memberikan ketelitian dan ketepatan dalam menafsirkan temuan dan membuat kesimpulan yang berarti.