

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi seperti era digital saat ini akan menuntut perubahan yang besar terhadap pola pikir dan cara berkomunikasi dalam kehidupan sosial, politik dan ekonomi. Informasi dan pengetahuan dapat disebarluaskan dengan sangat cepat keseluruh lapisan masyarakat dimanapun dalam hitungan detik. Hal ini dapat diartikan jika setiap individu dari berbagai lapisan masyarakat dapat terhubung dan berkomunikasi satu sama lain tanpa membutuhkan perantara apapun.

Kebutuhan masyarakat akan informasi dan pelayanan yang cepat dan mudah telah mendorong pemerintah untuk menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui penerapan digitalisasi, lembaga pemerintahan dapat menyediakan informasi dan layanan secara online dan memudahkan masyarakat untuk mengakses dari mana saja dan kapan saja. Implementasi kemajuan teknologi dalam pemerintahan ini diharapkan mampu untuk mengatasi keterbatasan geografis, waktu pelayanan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Proses administrasi manual yang memakan waktu dapat digantikan dengan sistem yang otomatis dan terkomputerisasi, memaksimalkan birokrasi dan mempercepat pengolahan data untuk pelayanan masyarakat. Perubahan ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan

Informasi publik yang dapat diakses secara terbuka, masyarakat dapat ikut serta mengawasi dan memantau kegiatan serta kinerja pemerintah. Selain itu, adanya jejak digital juga mempermudah proses audit dan akuntabilitas.

Penerapan kemajuan teknologi digitalisasi dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan publik. Melalui platform *online*, masyarakat dapat memberikan masukan atau kritikan, memberikan pendapat, atau mengajukan permohonan dengan lebih mudah sehingga memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan. Namun, penting juga untuk memastikan bahwa penerapan dalam lembaga pemerintahan dilakukan dengan baik dan mengikuti prinsip-prinsip keamanan data dan privasi dari pengguna layanan. Perlindungan data pribadi dan keamanan informasi harus menjadi perhatian utama dalam penerapan digitalisasi untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan mencegah penyalahgunaan teknologi serta informasi.

Dengan adanya kemudahan akses dan penerimaan informasi dari pemerintah untuk masyarakat ini akan menciptakan keterbukaan dan transparansi karena pemerintah dapat melibatkan masyarakat dalam publikasi lembaga pemerintah. Hubungan yang terbentuk dari pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun masyarakat dalam kehidupan bernegara akan terjalin dengan baik dan akan mewujudkan praktek pemerintahan yang lebih baik.

Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, sederhana, efisien, efektif, tidak memerlukan biaya yang besar, serta keterbukaan pada saat melakukan pelayanan terutama pelayanan administrasi kependudukan.

Penggunaan teknologi digital saat ini sudah digunakan secara tak terbatas untuk segala bidang dan segi kehidupan. Teknologi digital memiliki banyak kelebihan dibandingkan dengan cara manual atau interaksi langsung. Penyebaran informasi dan komunikasi akan lebih cepat, mudah dan tidak membutuhkan biaya yang besar sehingga akan memaksimalkan aliran informasi dari pemerintah ke masyarakat. Penerapan digitalisasi untuk urusan pelayanan publik dibutuhkan inovasi pemerintah terkait agar dapat dilakukan dan diimplementasikan dengan baik. Untuk mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, pemerintah melakukan inisiatif inovasi pelayanan dengan menerapkan pelayanan publik berbasis digital (Putra, 2019).

Penerapan inovasi dalam bentuk pelayanan publik agar pemerintah mampu menciptakan suasana yang suasana yang modern, efisien, cerdas, dan bersih. Hal ini tentu bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pengembangan pelayanan digital melalui inovasi pelayanan dan *E-Government* dilakukan sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang mengatur kebijakan dan pelaksanaan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik. Tujuan dari pelayanan berbasis digital adalah membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, demokratis, dan dapat dipercaya berbasis teknologi elektronik dan digital dalam pelayanan publik dan tugas-tugas pemerintahan. Selain itu, penting untuk memastikan bahwa pengembangan pelayanan digital tetap sesuai dengan peraturan yang berlaku (Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional

Pengembangan *E-Government*). Dengan adanya inovasi dan pengembangan pelayanan digital akan mempermudah sistem administrasi dan tata kelola pemerintah.

Sistem administrasi pemerintahan melibatkan semua langkah dan kegiatan yang dilakukan untuk menjalankan kekuasaan atau wewenang pemerintah dengan menggunakan berbagai sumber daya dan proses. Tujuannya adalah mencapai hasil yang langsung berdampak pada kepentingan umum masyarakat dan pelaksanaan tugas pemerintah. Sistem administrasi ini melibatkan organisasi dan manajemen sumber daya manusia sebagai satu kesatuan yang tak terpisahkan, dengan tujuan akhir mencapai tujuan bersama (Sayd, 2014). Sistem administrasi yang mudah digunakan dan intuitif akan mempermudah partisipasi masyarakat. Jika masyarakat merasa nyaman dan tidak menghadapi hambatan teknis atau administratif yang berarti, mereka akan menggunakan dan menerima dengan baik inovasi yang dilakukan. Sistem administrasi yang efektif juga harus didukung oleh komunikasi yang baik dan upaya edukasi kepada masyarakat. Dengan komunikasi yang efektif, masyarakat akan mengerti dan memahami manfaat dan prosedur penggunaan inovasi tersebut, serta dapat meningkatkan partisipasi mereka.

Pelayanan administrasi yang efisien dan efektif pada era saat ini menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat modern saat ini memiliki tingkat kesibukan dan kegiatan yang sangat berbeda dengan masyarakat dahulu. Hal inilah yang menjadi salah satu alasan pentingnya efektivitas

pelayanan melalui media digital. Banyak daerah di Indonesia melakukan inovasi pelayanan administrasi untuk mendukung program pemerintah pusat. Salah satu contoh daerah yang melakukan inovasi pelayanan digital adalah Kabupaten Karanganyar.

Kabupaten Karanganyar terkenal dengan keindahan alam Gunung Lawu dan Candi-candi serta petilasan yang menjadi daya tarik pariwisata ini merupakan salah satu daerah di Jawa Tengah yang memiliki pelayanan publik yang baik dibuktikan dengan adanya berbagai inovasi dan penghargaan dari pemerintah provinsi. Inovasi ini diharapkan dapat mempermudah birokrasi pelayanan dan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat (Powa, Kaawoan, & Pangemanan, 2021 : 2).

Pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar nomor 5 tahun 2020 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh pelayanan yang prima dan memiliki kebebasan untuk menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan. Tingkat partisipasi masyarakat serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik memiliki peran penting bagi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Tingkat partisipasi, efektivitas dan kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan.

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan berkualitas, responsif, terjangkau, dan dapat diakses oleh semua warga negara dan penduduk. Pelayanan ini harus mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan proses pelayanan, serta memperkuat mekanisme pengawasan dan pengendalian. Dengan demikian, pemerintah diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, aspirasi dan tanggapan dari masyarakat berupa saran, kritikan, dan pengaduan sangat penting. Hal ini karena kualitas pelayanan menjadi indikator keberhasilan dalam menjalankan tugas pemerintahan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan penyelenggara pelayanan.

Sejauh ini, pelayanan publik di Kabupaten Karanganyar sendiri dapat dikatakan sudah memberikan perkembangan baik. Pemerintah Kabupaten Karanganyar melakukan berbagai perubahan dan inovasi agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Dalam memaksimalkan pelayanan publik untuk masyarakat, pemerintah Karanganyar melakukan berbagai upaya seperti membangun dan mengembangkan Mall Pelayanan Publik; pemusatan dan penggabungan urusan perizinan pada seluruh lembaga atau dinas pemerintah daerah di Karanganyar ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karanganyar (Perizinan KKN, pendirian bangunan, penggunaan fasilitas milik pemda, perizinan pendirian usaha, izin operasional,

izin penelitian, izin praktek kerja lapangan, izin praktik kesehatan dll); inovasi pelayanan kesehatan dan masih banyak lagi.

Pemerintah Daerah berusaha meratakan pelayanan yang diberikan agar seluruh masyarakat dapat mendapatkan pelayanan. Contohnya dengan adanya pelayanan administrasi keliling dari Disdukcapil; Inovasi *Website* layanan Disdukcapil; Pelayanan Sim dan Pajak Keliling ataupun *Online*; Donor Darah Keliling; pendaftaran vaksin *online* dan juga perbaikan kualitas sinyal di seluruh wilayah di Kabupaten Karanganyar. Pemerintah Kabupaten Karanganyar dapat membuktikan dan memaksimalkan kinerjanya, hal ini dibuktikan dari masih terjangkaunya sinyal di wilayah Kecamatan Tawangmangu dan Ngargoyoso yang merupakan wilayah pegunungan. Sinyal di daerah tersebut masih terbilang bagus sehingga masyarakat dapat mengakses inovasi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu usaha pemerintah yang paling menonjol adalah adanya inovasi pada pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar mempunyai tugas untuk melaksanakan dan memaksimalkan urusan pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Karanganyar. Menyadari akan pentingnya pembaruan sistem pelayanan publik, Proses pembaruan pun dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karanganyar dengan melibatkan seluruh aspek kelembagaan manajemen publik, dan sistem birokrasi pemerintahannya. Tentunya dengan harapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan jauh

lebih efektif dan efisien. Dengan kesadaran akan pentingnya implementasi yang baik dari inovasi digitalisasi akan mewujudkan pemerintah yang maju, implementasi digitalisasi pelayanan, transparan dan akuntabel.

Atas kesadaran akan pentingnya inovasi digital inilah yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karanganyar melakukan inovasi dengan mentransformasikan sistem pelayanan masyarakat yang dari pelayanan langsung dapat melalui *Website Online* milik Disdukcapil Karanganyar ini. Disdukcapil melakukan inovasi kebijakan pelayanan administrasi “Paket Layanan (PakLay) Komplit”. Pelayanan tersebut dibuat agar masyarakat dapat melakukan dan mengurus administrasi kependudukan dengan cepat dan efisien berbasis *online* melalui *website* yang telah disediakan tanpa harus datang langsung ke kantor dinas.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring atau *Online* adalah langkah yang penting dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dengan menggunakan teknologi dan media elektronik berbasis *website*, proses pengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara *online*, memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Paket Layanan Komplit (Paklay *Online* Adminduk) yang diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2020 Kabupaten Karanganyar memiliki tujuan yang sangat baik. Beberapa tujuan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat pelayanan semua Dokumen Kependudukan:

Dengan adanya pelayanan daring, diharapkan proses pengurusan dokumen kependudukan seperti kartu tanda penduduk, surat perpindahan, surat kematian, surat domisili, kartu identitas anak, dokumen perkawinan, kartu keluarga, dan akta kelahiran dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang diperlukan.

- b. Mempermudah prosedur dan mekanisme pelayanan semua Dokumen Kependudukan:

Prosedur dan mekanisme pengurusan dokumen kependudukan dapat disederhanakan dan terintegrasi, sehingga mempermudah masyarakat dalam memenuhi persyaratan dan mengurus dokumen kependudukan. Dalam penggunaan layanan daring, langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurus dokumen kependudukan dapat diringkas dan diatur dengan lebih efisien.

- c. Mencegah adanya pungutan liar

Melalui pelayanan daring, diharapkan dapat mengurangi dan mencegah praktik pungutan liar (pungli) dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam sistem pelayanan *online*, semua proses pengurusan dokumen kependudukan terdokumentasi dengan transparan, sehingga meminimalkan kemungkinan terjadinya praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat

- d. Mencegah adanya calo dalam pengurusan Dokumen Kependudukan

Calo atau pihak-pihak yang memanfaatkan situasi untuk mendapatkan keuntungan dari pengurusan dokumen kependudukan dapat diminimalisir

dengan adanya sistem pelayanan daring yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen langsung tanpa melalui perantara.

- e. Melaksanakan pelayanan prima agar masyarakat lebih mudah mengurus dokumen kependudukan: Dengan mengimplementasikan pelayanan daring, pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, memudahkan mereka dalam memiliki dokumen kependudukan.

Dengan adanya Paket Layanan Komplit (*Paklay Online Adminduk*) ini, diharapkan masyarakat Kabupaten Karanganyar dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, dan terhindar dari praktik yang tidak diinginkan seperti pungutan liar atau calo. Pemerintah setempat perlu terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap implementasi pelayanan daring ini guna memastikan tujuan-tujuan tersebut tercapai dengan baik (Peraturan Bupati Nomor 23 tahun 2020 Tentang Paket Layanan Komplit (*PakLay Adminduk*) Kabupaten Karanganyar).

Inovasi pelayanan Paket Layanan (*PakLay*) ini dapat digunakan oleh masyarakat di Kabupaten Karanganyar untuk mengurus administrasi. Pelayanan yang ada mulai dari pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kematian, Akta Perkawinan bagi warga non muslim, berkas perpindahan dan kedatangan (menetap atau domisili) di Kabupaten Karanganyar, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga (baru dan pembaruan). Pelayanan ini dapat diakses pada *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Karanganyar yaitu

<https://paklay-komplit.disdukcapil.karanganyarkab.go.id/> . Para pengguna dan masyarakat dapat mengakses website tersebut dengan mudah karena sudah ada pilihan layanan yang diinginkan serta pedoman atau cara penggunaan. Jika berkas yang diajukan sudah selesai diproses, pihak Disdukcapil akan memberikan pemberitahuan melalui *e-mail* yang telah didaftarkan saat pengajuan alamat dan akan mengirimkan berkas asli melalui kantor pos yang akan dikirimkan ke alamat yang sudah dicantumkan saat pengajuan dan diwajibkan membayar Rp. 10.000,00 untuk biaya pengiriman.

Dengan adanya layanan ini diharapkan masyarakat dapat mengurus dokumen yang dibutuhkan dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Karanganyar. Disdukcapil Karanganyar juga masih melayani administrasi kependudukan dengan pelayanan langsung ke kantor dinas. Sehingga masyarakat yang memiliki waktu luang, masalah serius terkait data kependudukan dan ingin mendapatkan pelayanan langsung dapat melakukan proses pelayanan administrasi penduduk dengan bertemu langsung dengan pegawai agar lebih jelas. Jika dilihat dari regulasi yang ada, inovasi pelayanan ini sudah tepat sasaran, lebih efisien dan menimbulkan perubahan yang nyata baik untuk masyarakat maupun dinas kependudukan sebagai penyedia layanan.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Efektivitas Paket Layanan (PakLay)**

Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.”

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan rumusan masalah:

1. Bagaimana Efektivitas Paket Layanan (PakLay) Komplit Administrasi Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, peneliti akan mengungkapkan hasil dari efektivitas Paket Layanan Komplit Administrasi Penduduk tersebut dilihat dari segi pelayanan, persyaratan, hambatan yang muncul, cara mengatasi hambatan, waktu layanan, kelebihan dan kekurangan , serta keberjalanan pelayanan paket layanan komplit kepada masyarakat jika dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat dan kepuasan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik manfaat secara teoritis maupun praktis. Manfaat Penelitian antara lain:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi kemajuan pengetahuan dalam kajian ilmu pemerintahan dan sosial politik. Serta Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian yang akan datang dalam bidang inovasi pelayanan publik, menjadi bahan kajian tentang penerapan dan peningkatan pelayanan publik dan menambah pengetahuan tentang pelaksanaan Paket Layanan (PAKLAY) Komplit Administrasi Penduduk di Kabupaten Karanganyar serta menghimpun dan memahami pengaruh inovasi ini terhadap masyarakat

1.4.2. Manfaat Praktis

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat khususnya di bidang inovasi pelayanan publik, pentingnya digitalisasi dan perubahan pelayanan publik di era kemajuan teknologi komunikasi saat ini serta meningkatkan kepedulian masyarakat terkait inovasi kebijakan pemerintah.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan masukan kepada pemerintah dalam hal pengembangan inovasi pelayanan kebijakan dan memaksimalkan penerapan digitalisasi pelayanan publik di lingkungan pemerintahan serta dapat menjadi bahan kajian pemerintah dalam mengevaluasi kekurangan yang ada.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi atau analisis sebelumnya yang terkait dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu memiliki peran penting sebagai pembanding, pendukung argumen, dan tambahan informasi dalam penelitian yang sedang dilakukan. Dalam rangka memperoleh data dan memperkuat argumen penelitian, penulis melakukan perbandingan dengan hasil-hasil penelitian sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk membantu penulis dalam mendapatkan data yang relevan serta memperkuat argumentasi dalam penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Said Abdul Aziz pada tahun 2016 tentang implementasi kebijakan pengembangan *e-government* di BPAD Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan kerangka analisis implementasi kebijakan oleh Mazmanian dan Sabatier untuk menjelaskan proses dan tahapan implementasi kebijakan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-government* di BPAD Provinsi Riau belum dilakukan secara maksimal. Salah satu faktornya adalah kurangnya dukungan kebijakan turunan yang dapat memberikan tafsiran dan panduan bagi pelaksana kebijakan di lembaga tersebut. Hal ini mengakibatkan improvisasi yang tinggi dari para pelaksana dalam menginterpretasikan kebijakan, sehingga pemahaman mengenai kebijakan yang dibuat menjadi tidak komprehensif.

Selain itu, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa pembangunan infrastruktur pelayanan digital telah dilakukan, tetapi dukungan dalam bentuk

Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Prosedur Standar Pelayanan digital masih kurang maksimal dan efektif. Keberadaan SOP yang jelas dan komprehensif penting dalam memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, penting bagi lembaga pemerintahan untuk memberikan dukungan yang memadai dan kebijakan turunan yang jelas untuk memastikan implementasi yang efektif dan sukses dari inisiatif inovasi pelayanan yang dilakukan. Dukungan tersebut meliputi komunikasi yang efektif, alokasi sumber daya yang memadai, disposisi yang positif dari para pelaksana, dan struktur birokrasi yang mendukung. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai tantangan yang dihadapi dalam inovasi pelayanan digital di BPAD Provinsi Riau dan pentingnya upaya untuk meningkatkan dukungan kebijakan dan pemahaman yang komprehensif. Dengan memperhatikan temuan ini, diharapkan dinas terkait dapat melakukan perbaikan dan memaksimalkan inovasi pelayanan pada lembaga pemerintahan yang relevan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Said Abdul Aziz adalah kedua peneliti membahas tentang pengembangan dan inovasi pelayanan publik dilingkup pemerintahan. Selain itu, kedua penelitian tersebut memiliki persamaan pada bagian metode penelitiannya. Kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi pustaka dan data primer. Penelitian Said Abdul Aziz lebih mengkaji tentang Implementasi e-government pada BPAD Provinsi Riau lebih mengkonsentrasikan pada pembangunan infrastruktur dan minimnya dukungan SOP (*Standard Operating Procedure*) atau Prosedur Standar Pelayanan e-government. Sedangkan

penelitian ini lebih memfokuskan pada efektifitas pelayanan digital Paket Layanan (PakLay) Komplit yang dilakukan Dinas Kependudukan Kabupaten Karanganyar.

Kedua, penelitian ini dilakukan oleh Frandika Septa, Anton Yudhana, dan Abdul Fadil mahasiswa studi magister Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta tahun 2019 dalam Jurnal "Analisis Kualitas Pelayanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-GovQual* Modifikasi". Penelitian ini fokus pada evaluasi kualitas pelayanan *E-government* melalui penggunaan *website* Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana Madrasah (SIMSARPRAS). *Website* tersebut digunakan untuk mengajukan proposal dana bantuan sarana dan prasarana madrasah yang berada di bawah naungan Kementerian Agama RI. Tujuan dari penelitian ini untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, efektif, dan akuntabel melalui pengembangan layanan *E-government*.

Pelayanan publik melalui *website* Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana Madrasah (SIMSARPRAS) milik Kementerian Agama melalui *E-Government Quality (E-GovQual)* terdiri dari 6 dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan; dimensi kepercayaan; dimensi fungsi dan interaksi formular; dimensi keandalan; dimensi isi dan tampilan informasi; dan dimensi pendukung. Dari hasil analisa studi kasus dan penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa layanan ini memiliki kualitas yang baik dengan adanya 61,7% hasil survey terhadap kepuasan pengguna *website* ini. Terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan *E-Government*

dengan kepuasan masyarakat. Tetapi pada layanan website SIMSARPRAS Kementerian Agama RI ini juga ada kekurangan dari dimensi isi dan tampilan informasi karena tampilan website yang kurang menarik serta keringkasan dan akurasi data informasi masih kurang maksimal. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *E-Government* dan kualitas layanan. Lalu metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Frandika Septa,dkk memiliki kesamaan dengan penelitian ini yaitu tentang inovasi pelayanan publik berbasis website. Sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada website Paket Layanan (PakLay) Komplit milik Dinas Kependudukan Kabupaten Karanganyar dengan lebih mengkaji pada efektifitas inovasi ini, baik dari faktor internal maupun eksternal.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Yenny Rahmawati pada tahun 2017 berjudul "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo". Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam hal tujuannya untuk mengevaluasi efektifitas pelayanan publik. Yenny Rahmawati menggunakan lima dimensi, yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (responsive), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati), sebagai acuan dalam menilai kualitas dan efektifitas pelayanan.

Namun, penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan Paket Layanan Komplit (Paklay Komplit) di Disdukcapil Kabupaten Karanganyar. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan digital Paklay Komplit sudah berjalan dengan baik, efektif untuk pelayanan administrasi kependudukan dan dapat membuktikan bahwa inovasi Paklay Komplit dapat meningkatkan jumlah permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan sumbangan penting dalam mengevaluasi pengaruh penggunaan Paklay Komplit terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki perbedaan dalam fokus penelitian dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada penilaian kualitas pelayanan berdasarkan teori Zeithaml. Informasi tersebut memberikan gambaran tentang pendekatan penelitian yang dilakukan oleh Yenny Rahmawati dan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan publik dalam konteks administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi yang relevan dalam pemahaman dan pengembangan inovasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Karanganyar.

1.6 Landasan Teori

Merupakan landasan yang digunakan peneliti untuk mengaitkan temuan dan data yang diperoleh. Teori menjadi dasar untuk mengumpulkan informasi yang akan dikaji dalam penelitian.

1.6.1. Efektivitas Pelayanan

Menurut Papsi yang dikutip dalam Koton (2019:24), teori efektivitas layanan berfokus pada penilaian sejauh mana sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan dan misi yang telah ditetapkan. Papsi mengemukakan bahwa efektivitas layanan diukur berdasarkan pencapaian tujuan organisasi, di mana evaluasi efektivitas program dilakukan dengan memberikan penilaian terperinci pada setiap program atau sub-program yang dilaksanakan. Dengan demikian, efektivitas layanan tidak hanya mencakup aspek pelaksanaan tugas, tetapi juga melibatkan penilaian mengenai sejauh mana hasil yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah disusun.

Sementara itu, Peter F. Drucker mengemukakan teori efektivitas pelayanan mengutamakan dua konsep utama: efektivitas dan efisiensi. Drucker menjelaskan bahwa efektivitas berfokus pada melakukan tugas yang benar (*doing the right things*), yaitu kemampuan untuk menentukan dan melaksanakan aktivitas yang tepat untuk mencapai tujuan pelayanan secara efektif. Sebaliknya, efisiensi berkaitan dengan cara melakukan pekerjaan dengan benar (*doing things right*), yang berarti menerapkan metode yang tepat dan optimal dalam melaksanakan tugas-tugas tersebut. Drucker menekankan pentingnya memiliki tujuan yang jelas dan spesifik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Ia berpendapat bahwa dengan menetapkan tujuan yang terukur dan fokus, pelayanan dapat

difokuskan pada seluruh usaha dan sumber daya untuk mencapai tujuan pelayanan, serta menghindari pemborosan energi dan sumber daya pada hal-hal yang tidak relevan.

Menurut Drucker, pentingnya pengambilan keputusan yang didasarkan pada data dan informasi yang valid. Pemimpin harus mampu mengumpulkan dan menganalisis data dengan cermat untuk membuat keputusan yang akurat, yang dapat mengurangi risiko kesalahan serta dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan. Drucker meyakini bahwa dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pelayanan yang dilakukan dapat tetap relevan dan efektif dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang ada.

Dikutip pada buku Budiani yang berjudul Evaluasi Program dan Proyek, Budiani berpendapat bahwa terdapat tujuh indikator atau aspek yang digunakan dalam mengukur sejauh mana efektivitas suatu program (Budiani, 2016) :

1. Kesesuaian Tujuan dan Sasaran

Mengukur sejauh mana program tersebut mencapai kelompok sasaran yang telah ditentukan. Indikator ini menilai apakah program telah menjangkau dan memberikan manfaat kepada target audiens yang tepat sesuai dengan tujuan program. .

2. Kualitas Pelaksanaan

Mengukur sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi dan standar yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi

kelebihan dan kekurangan dalam proses layanan untuk pengembangan berkelanjutan

3. Efisiensi Sumber Daya

Melakukan penilaian terhadap penggunaan sumber daya yang tersedia baik itu dana, tenaga, waktu, maupun material. Penilaian ini bertujuan untuk mengevaluasi keoptimalan sumber daya sehingga mampu mencapai tujuan program.

4. Pencapaian Hasil

Mengukur tingkat pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dalam program. Indikator ini melihat seberapa efektif program dalam mencapai hasil atau output yang diharapkan

5. Dampak Program

Memahami sejauh mana sebuah program mencapai tujuan yang diinginkan, memberikan manfaat nyata kepada penerima manfaat dan memastikan hasil dari program memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tujuan yang lebih luas.

6. Kepuasan Peserta

Mengukur tingkat kepuasan dari para penerima manfaat program. Indikator ini dapat diperoleh melalui survei, wawancara, atau metode lainnya yang menilai persepsi dan pengalaman penerima program terhadap layanan atau manfaat yang mereka terima.

7. Keberlanjutan Program: Dengan mengevaluasi indikator keberlanjutan program, dapat dipastikan bahwa program tidak hanya berhasil dalam tahap awal tetapi juga mampu beradaptasi, mempertahankan dukungan, dan terus berfungsi secara efektif di masa depan.

Dengan menerapkan inovasi Paklay Komplit, pemerintah kabupaten memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk secara mandiri mengurus dokumen kependudukan melalui platform digital. Ini memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memiliki kontrol lebih besar terhadap proses pelayanan dan meningkatkan kemandirian mereka dalam mengurus administrasi kependudukan. Dalam konteks teori efektivitas pelayanan, masyarakat mempunyai kesempatan untuk berperan aktif dalam proses pelayanan publik, meningkatkan keterlibatan mereka, dan memberikan mereka rasa memiliki terhadap proses administrasi kependudukan (Noor, 2011 87–99). Selain itu, inovasi ini juga dapat membantu masyarakat

meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang mereka terima.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1. Paket Layanan (PakLay) Komplit Administrasi Penduduk

Paket Layanan (Paklay) Komplit merupakan sebuah terobosan dalam pelayanan dokumen kependudukan yang menggunakan website sebagai sarana untuk mempercepat dan menyederhanakan proses penerbitan dokumen kependudukan. Pelayanan ini bertujuan utama untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet, masyarakat Kabupaten Karanganyar dapat mengaksesnya melalui smartphone, sehingga pelayanan ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Berbagai dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pindah Datang, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Keluarga dapat diurus dengan cepat dan mudah melalui platform ini. Hal ini memberikan kemudahan khususnya bagi masyarakat yang tinggal di kecamatan yang jauh dari kantor pusat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dengan adanya pelayanan online, masyarakat tidak perlu melakukan perjalanan jauh dan menghemat waktu serta biaya yang dibutuhkan.

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet seperti Paklay Komplit, keamanan dan privasi data pribadi merupakan hal yang sangat penting. Mengingat dokumen kependudukan mengandung informasi sensitif tentang individu, langkah-langkah keamanan yang memadai harus diterapkan untuk melindungi data tersebut dari penyalahgunaan dan akses yang tidak sah. Beberapa langkah keamanan yang perlu dipertimbangkan dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet antara lain:

1. Penggunaan sertifikat keamanan (SSL/TLS)

Menggunakan protokol enkripsi seperti SSL (*Secure Sockets Layer*) atau TLS (*Transport Layer Security*) dapat melindungi data yang dikirimkan antara pengguna dan sistem pelayanan. Ini membantu mencegah akses yang tidak sah dan kebocoran data.

2. Autentikasi dua faktor

Menerapkan autentikasi dua faktor, seperti penggunaan kombinasi kata sandi dan kode verifikasi melalui SMS atau aplikasi otentikasi. Tujuan autentikasi dua faktor ini akan menjamin dan mengamankan data pribadi yang diakses hanya pemilik sah akun tersebut.

3. Pengelolaan hak akses

Akses terhadap data sensitif dipastikan hanya pemilik sah aku. Pengaturan izin dan hak akses yang tepat harus diterapkan untuk melindungi dan mencegah kebocoran data.

4. Pengamanan infrastruktur

Melakukan langkah-langkah keamanan teknis seperti pemantauan jaringan, firewall, dan pembaruan sistem secara teratur dapat membantu melindungi sistem dari serangan dan ancaman keamanan.

5. Pemulihan data

Menerapkan kebijakan dan prosedur pemulihan data yang baik, seperti pencadangan data secara berkala dan pemulihan dalam kasus kehilangan atau kerusakan, dapat memastikan kontinuitas pelayanan dan perlindungan terhadap kehilangan data yang penting.

Selain itu, penting juga untuk menyediakan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna mengenai kebijakan privasi, penggunaan data, dan hak-hak mereka terkait dengan penggunaan layanan online ini. Pemerintah juga perlu melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap pelayanan online tersebut untuk memastikan keamanan dan privasi data terjaga. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang memadai, pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam pengurusan dokumen kependudukan, sambil tetap menjaga keamanan dan privasi data masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna, dapat mengakses *website* pelayanan Paket Layanan (PakLay) Komplit tersebut melalui laman resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Pelayanan melalui PakLay ini dapat dilakukan dengan mudah karena sudah ada pilihan layanan yang diinginkan serta pedoman atau cara penggunaan. Berkas atau data yang diajukan tersebut akan diolah oleh staf Disdukcapil dan jika berkas tersebut telah selesai diverifikasi, maka pengguna akan mendapatkan konfirmasi atau pemberitahuan melalui *e-mail* maupun *contact person* yang telah didaftarkan saat pengajuan layanan. Pengguna dapat memilih mengambil berkas secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ataupun dikirim ke alamat pengguna melalui kantor pos. Untuk pengiriman berkas melalui kantor pos, pengguna akan dikenakan pembayaran Rp. 10.000,00 sebagai biaya pengiriman. Dengan adanya inovasi pelayanan ini diharapkan masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam pengembangan digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Karanganyar.

1.7.2. Efektivitas Pelayanan untuk Masyarakat

Efektivitas program Paklay Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar memiliki potensi untuk

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Berikut adalah beberapa yang digunakan instansi terkait sebagai upaya peningkatan partisipasi masyarakat :

a. Aksesibilitas dan keterjangkauan

Dengan adanya pelayanan digital, masyarakat dapat mengakses layanan kependudukan dengan lebih mudah dan cepat tanpa harus datang ke kantor secara fisik. Hal ini meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan pelayanan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas.

b. Pengetahuan dan informasi

Inovasi pelayanan digital dapat memberikan masyarakat akses ke informasi yang lebih luas tentang prosedur, persyaratan, dan status pengurusan dokumen kependudukan. Dengan memiliki pengetahuan yang lebih baik, masyarakat dapat lebih aktif dalam mengurus dokumen mereka dan memahami hak-hak warga negara (Habib, 2021 : 106 – 134).

c. Kemandirian dan partisipasi aktif

Dengan adanya akses langsung melalui platform digital, masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Mereka dapat mengajukan permohonan, melengkapi dokumen, dan memantau proses pengurusan secara

mandiri. Hal ini memberikan mereka rasa memiliki dan meningkatkan partisipasi aktif dalam proses pelayanan publik.

d. Pengaruh pada kebijakan dan perubahan

Melalui partisipasi dalam inovasi pelayanan digital, masyarakat memiliki kesempatan untuk memberikan masukan, umpan balik, dan saran terkait penyempurnaan sistem dan pelayanan. Hal ini dapat mempengaruhi perubahan kebijakan dan perbaikan sistem.

e. Transparansi dan akuntabilitas

Penerapan inovasi pelayanan digital dapat meningkatkan transparansi dalam proses administrasi kependudukan. Masyarakat dapat melacak dan memantau status pengurusan dokumen mereka secara online, sehingga proses menjadi lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Agar dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pelayanan.

Teori Efektivitas Pelayanan dalam penelitian ini menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks Paklay Komplit, penelitian dapat menganalisis sejauh mana inovasi ini melibatkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, apakah masyarakat merasa memiliki kontrol dan kontribusi dalam proses tersebut.

Dengan memanfaatkan teori efektivitas pelayanan dalam inovasi pelayanan digital Paklay Komplit, diharapkan partisipasi masyarakat dapat meningkat, memberikan dampak positif bagi pelayanan publik, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan inklusif.

1.8. Operasionalisasi Konsep

Penelitian mengenai efektivitas Paket Layanan (Paklay) Komplit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menggunakan sejumlah konsep yang dioperasionalkan untuk mengukur efektivitas program. Proses operasionalisasi ini bertujuan untuk menerjemahkan konsep-konsep teoritis ke dalam indikator yang dapat diukur secara empiris melalui berbagai alat ukur seperti wawancara, observasi, hasil survey dan analisis dokumen.

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep

Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Alat Ukur
Keberlanjutan Program	Kemampuan program untuk terus berjalan dalam jangka panjang dan tetap relevan	Adanya dukungan kebijakan yang berkelanjutan.	Studi dokumen, wawancara dengan

	dengan kebutuhan masyarakat.	Alokasi anggaran yang mendukung keberlanjutan.	pemangku kepentingan.
Kesesuaian Tujuan dan Sasaran	Sejauh mana tujuan program sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat yang menjadi penerima layanan.	Keselaran antara tujuan program dengan masalah yang dihadapi masyarakat.	Kuesioner kepada pengguna layanan, wawancara, observasi lapangan.
		Relevansi program terhadap kondisi sosial-ekonomi lokal.	
Kualitas Pelaksanaan	Seberapa baik layanan yang diberikan dibandingkan dengan standar layanan yang direncanakan.	Tingkat kualitas pelayanan publik.	Observasi, kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan.
		Kecepatan dan ketepatan layanan.	

		Kompetensi petugas dalam melaksanakan layanan.	
Efisiensi Sumber Daya	Tingkat penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) yang efektif dalam pelaksanaan program.	Perbandingan antara input (tenaga, waktu, biaya) dan output layanan.	Analisis laporan keuangan dan manajemen sumber daya.
		Pengelolaan anggaran program.	
Pencapaian Hasil	Tingkat pencapaian target atau hasil yang ditetapkan dalam program.	Tingkat pencapaian target layanan.	Analisis data kinerja dan laporan pelaksanaan program.
		Kesesuaian antara rencana dan realisasi hasil program.	

Dampak Program	Pengaruh program terhadap masyarakat baik dalam jangka pendek maupun panjang.	Dampak sosial dan ekonomi bagi masyarakat.	Wawancara mendalam dengan penerima manfaat, observasi lapangan.
		Perubahan dalam layanan administrasi publik yang lebih efektif.	
Kepuasan Pengguna	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari program Paklay Komplit.	Tingkat kepuasan pengguna layanan.	Kuesioner kepuasan pengguna.
		Kesediaan pengguna untuk menggunakan layanan di masa mendatang.	

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Desain Penelitian

Rancangan (*Design*) adalah seluruh proses dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena, gejala, dan permasalahan sosial yang muncul. Rancangan penelitian metode kualitatif ini menggunakan prosedur dalam mengumpulkan, menganalisis, dan melakukan studi kasus untuk memahami dan menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Studi kasus merupakan strategi penelitian dimana peneliti mengumpulkan informasi sesuai prosedur penelitian secara lengkap suatu program, peristiwa, aktivitas, data, proses atau suatu kelompok (Abdussamad, 2021:30). Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terbuka, mengumpulkan dan mengolah data secara spesifik dari semua data yang telah diperoleh. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, manusia sebagai instrumen utama penelitian di lapangan, analisis data yang digunakan bersifat induktif.

Penelitian ini tidak hanya menyajikan data tetapi juga memberikan penjelasan dan korelasi dari variabel yang ada dan kemudian dideskripsikan dan dinarasikan. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengungkapkan implementasi pelayanan Paket Layanan (PakLay) Komplit Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar serta pengaruh inovasi ini terhadap masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik yang prima dan dipercaya oleh masyarakat. Narasumber utama dalam penelitian ini

adalah Kepala Dinas beserta Staf atau Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar serta masyarakat .

1.9.2. Situs Penelitian

Sesuai dengan topik penelitian, maka penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang beralamat di Komplek Perkantoran Cangkan, Jl. Kapten Mulyadi, Manggung, Cangkan, Kec. Karanganyar, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Penulis memilih tempat tersebut karena mempertimbangkan relevansinya dengan topik dan masalah penelitian.

1.9.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian meliputi dua kelompok utama: masyarakat dan pegawai/staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Subjek penelitian ini antara lain :

- Junaidi Purwanto S.H., M.M. selaku Kepala Dinas
- Ari Isafandi, S.Hut., M.Si. selaku kepala bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)
- Erwanto Budi Santosa, S.Sos. selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
- Sri Retnani, S.H., M.M selaku Ketua Bidang Pencatatan Sipil
- Sumantri selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- Firma Aditya selaku staff bidang pendaftaran penduduk khususnya pelayanan paklay komplit
- Wahyu Utami, Dyaksa, Kurniawan, Dian Puspita dan Ramadhan selaku masyarakat pengguna program pelayanan paklay komplit

Subjek penelitian ini menjadi sumber data yang akan memberikan informasi terkait dengan variabel-variabel yang diteliti.

Objek penelitian meliputi dua aspek utama, yaitu:

1. *Website* dan penerapan inovasi PakLay Komplit Disdukcapil Kabupaten Karanganyar

Objek ini mencakup penelitian terhadap website yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis internet, serta inovasi PakLay Komplit yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dengan menjadikan subjek penelitian (masyarakat dan pegawai atau staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sebagai sumber data, serta mengambil objek penelitian yang meliputi website dan penerapan PakLay Komplit serta pengaruh inovasi terhadap masyarakat, diharapkan mampu menghimpun data yang relevan untuk analisis dan penarikan kesimpulan dalam penelitian.

1.9.4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian berupa kata-kata tertulis dari dokumen dan studi literatur maupun lisan dari wawancara dan data berupa angka yang berasal dari *survey*.

a. Data Primer

Data primer merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan informan yang terlibat. Data primer memiliki peran penting dalam kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Dengan adanya data ini, peneliti dapat memperoleh informasi tentang kepuasan, dampak inovasi, kualitas pelayanan, dan perkembangan inovasi. Data ini menjadi landasan utama untuk pengembangan, evaluasi, dan perencanaan dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari studi kasus, literature, jurnal, buku dan dokumen-dokumen yang didapat dari instansi instansi yang terkait seperti prosedur prosedur ataupun peraturan. Data sekunder dapat menjadi data pendukung untuk mengklasifikasikan permasalahan penelitian dan penguatan argumentasi dari hasil penelitian. Dengan adanya data ini, peneliti diharapkan dapat mengatasi kesenjangan informasi yang ada saat penelitian.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Beberapa teknik pengumpulan data yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Metode observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap fenomena yang sedang diuji. Observasi dapat dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam situasi yang diamati (observasi partisipatif) atau hanya mengamati tanpa interaksi langsung dengan subjek (observasi non-partisipatif).

b. Wawancara

Wawancara melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, di mana pertanyaan yang akan diajukan sudah ditentukan sebelumnya, atau tidak terstruktur, di mana pertanyaan yang diajukan lebih fleksibel dan mengikuti alur percakapan.

d. Studi Dokumen

Studi dokumen melibatkan pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian, seperti laporan, kebijakan, surat, atau arsip. Dokumen-dokumen ini dapat memberikan wawasan dan informasi yang penting terkait dengan topik penelitian.

e. Observasi Partisipatif

Teknik observasi partisipatif melibatkan peneliti sebagai anggota kelompok atau komunitas yang sedang diteliti. Dalam teknik ini, peneliti ikut serta dalam kegiatan sehari-hari kelompok tersebut. Hal ini bertujuan agar peneliti belajar untuk menggali lebih dalam pemahaman terkait pengalaman dan perspektif subjek penelitian.

1.9.6. Analisis Data dan Interpretasi Data / Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data kualitatif memainkan peran penting dalam memahami dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut mengenai langkah-langkah analisis data kualitatif:

a. Reduksi Data

Langkah pertama adalah reduksi data, dimana peneliti menyaring hal-hal pokok serta fokus pada elemen-elemen penting dalam data. Dalam proses ini, tema dan pola data dicari untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Reduksi data membantu peneliti dalam memperoleh pemahaman yang lebih dalam dan mempersiapkan data yang akan digunakan selanjutnya.

b. Menyajikan data

Setelah proses pengurangan data, langkah berikutnya adalah mengorganisir dan menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi singkat, diagram, hubungan antar kategori, atau teks deskriptif. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman tentang konten data yang ada dan membantu peneliti dalam merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti membuat kesimpulan awal yang bersifat provisional. Kesimpulan tersebut dapat berubah jika tidak ada bukti yang kuat atau jika ada inkonsistensi dalam data. Namun, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data tambahan, maka kesimpulan tersebut dianggap dapat dipercaya.

Langkah-langkah ini membantu peneliti dalam menganalisis, memahami, dan menginterpretasikan data kualitatif dengan lebih sistematis. Dengan melakukan analisis data kualitatif, peneliti dapat memperoleh wawasan yang mendalam dan membuat kesimpulan yang relevan berdasarkan data yang telah dikumpulkan (Martono, 2015).