

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan *E-government* di Indonesia saat ini diupayakan secara masif oleh pemerintah. Dalam mengikuti arus digitalisasi yang membawa kepada sistem kerja yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, *big data*, dan *artificial intelligence* menjadikan alasan yang tepat bagi pemerintah untuk mentransisikan pemerintahan digital melalui *E-government*. Hal ini tentunya berpengaruh atas terwujudnya pemerintahan yang transparan, akuntabel, efisien, dan responsif. Terbukti Indonesia menorehkan prestasi besar pada *United Nations (UN) E-Government Survei 2024* meraih peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) dengan peningkatan 13 peringkat dari posisi 77 pada tahun 2022 (Sh, 2024). Peningkatan yang signifikan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah Indonesia dalam mengembangkan dan mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018. Selain itu, pencapaian ini membawa implikasi positif utamanya bagi pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam transformasi digital pemerintah melalui *E-government*.

E-government dalam pelayanan publik telah dilaksanakan secara bervariasi oleh pemerintah baik pusat maupun daerah sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Salah satu pemerintah daerah yang menerapkannya adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo yang memiliki beragam inovasi pelayanan publik

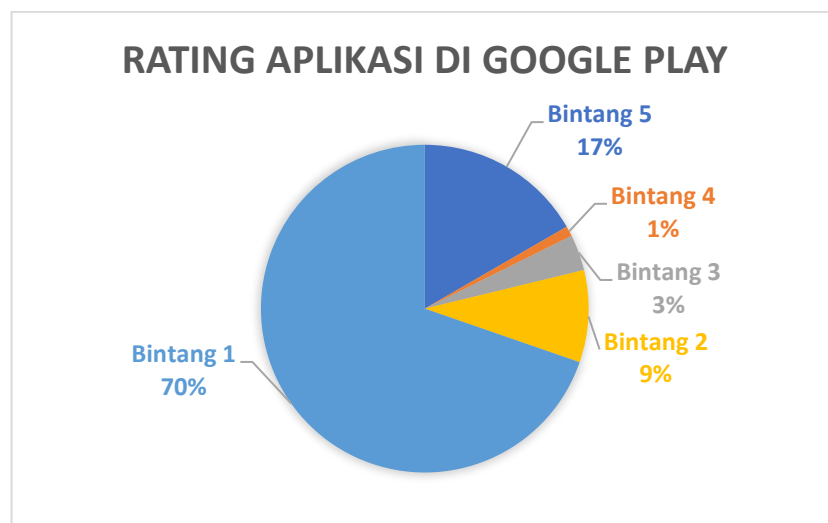
dalam produk *e-service* yang menunjang visi pemerintah daerah untuk mewujudkan sistem tata kelola pemerintah yang mencerminkan *smart city*. Beberapa produk *e-service* yang ada di Kabupaten Purworejo di antaranya Sistem Perizinan Daring (Si Ida), Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan (SINDOLALAK), Larisi Purworejo sebagai platform pembayaran yang terintegrasi, Sistem Informasi File Kepegawaian (Si Fika), Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SimPeg), dan Sistem Informasi Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Purworejo (Si Redjo). Layanan *online* tersebut merupakan program inovasi yang telah diresmikan oleh Kabupaten Purworejo untuk peningkatan terhadap pelayanan publik.

Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan (SINDOLALAK) adalah salah satu inovasi produk layanan *online* Pemkab Purworejo berupa aplikasi (Novitasari, 2022). SINDOLALAK merupakan suatu sistem aplikasi yang mengakomodasi pelayanan dokumen administrasi kependudukan secara *online* seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kutipan 2 yang mana masyarakat sebagai pengguna dapat mengisi formulir *online* secara mandiri. Aplikasi SINDOLALAK dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Purworejo yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purworejo Nomor 473.3/3882/2021 tentang Inovasi Pelayanan “SINDOLALAK PURWOREJO” (Ikhtiarni, 2022).

Eksistensi penerapan aplikasi SINDOLALAK bertujuan untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan, baik bagi aparaturnya sebagai pengelola maupun bagi masyarakat pengguna aplikasi yang dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan di mana saja, meskipun berada di luar kota. Tujuan berikutnya adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukannya secara mandiri, hal ini sejalan dengan laporan inovasi daerah tentang aplikasi SINDOLALAK. Adapun fitur dalam aplikasi SINDOLALAK menyediakan pelayanan administrasi kependudukan, yaitu: Akta Kelahiran; Akta Kematian; Kartu Keluarga; Kartu Indonesia Anak; Kutipan Kedua dan Pelayanan Surat Pindah. Aplikasi tersebut termasuk menjadi layanan unggulan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Purworejo saat ini, terbukti dalam ajang kompetisi di tingkat regional dengan beberapa penghargaan dan pengakuan yang telah diraih. Pada tahun 2023 Sindolalak berhasil masuk dalam jajaran “Top 40 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah” (Purworejo, 2023). Tidak hanya itu, Sindolalak juga mendapatkan peringkat ke-3 dalam “Lomba Inovasi Perangkat Daerah” yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Purworejo (Purworejo, 2023). Kemudian, pada tahun 2024 dalam ajang “Lomba Inovasi Perangkat Daerah”, Sindolalak kembali menerima penghargaan juara ke-2 yang mencerminkan keberhasilan inovasi sebagai bagian dari layanan unggulan daerah (Sutopo, 2024).

Namun demikian, kemudahan layanan aplikasi SINDOLALAK belum sepenuhnya dapat dijangkau masyarakat mengingat terdapat beberapa tipe *handphone* yang belum bisa mengunggah gambar pada aplikasi dan akses aplikasi belum merata sebab hanya tersedia untuk *handphone android*, pengguna *iphone* belum bisa *menginstall*-nya. Selain itu, tercatat jumlah pengguna aplikasi sejak rilis di tahun 2021 hingga Juli 2023 sebanyak 4.158 akun yang terdaftar dan total permohonan administrasi kependudukan sejumlah 183 pelayanan (Widiasti, 2023). Jumlah tersebut tentu masih sangat jauh dengan total penduduk Kabupaten Purworejo yang mencapai 799.411 jiwa.

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi SINDOLALAK



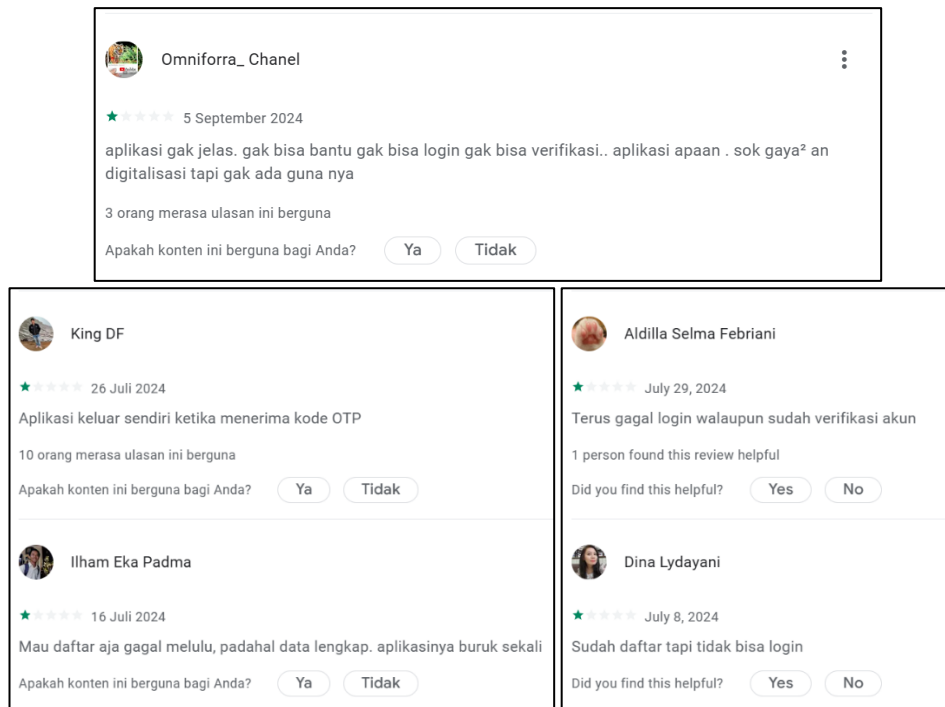
Sumber: Data diolah Peneliti, 2024

Buruknya *rating* sebuah aplikasi di *Google Play* mencerminkan ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Hal ini berlaku juga untuk *rating* yang diperoleh aplikasi SINDOLALAK di *Google Play* dengan total sejumlah 198 ulasan dari pengguna. Rincian ulasan dan *rating* tersebut sebanyak 33 pengguna memberikan bintang 5, selanjutnya sebanyak 2

pengguna memberikan bintang 4, berikutnya sebanyak 7 pengguna memberikan bintang 3, lalu sebanyak 18 pengguna memberikan bintang 2, terakhir sebanyak 138 pengguna memberikan bintang 1. Beberapa faktor umum yang menyebabkan rendahnya *rating* bila dirangkum adalah pengguna mengeluhkan bahwa mereka tidak bisa melakukan *login* dan verifikasi, ketika digunakan aplikasi sering ke *logout* sendiri, dan sulitnya melakukan registrasi pembuatan akun akibat *bug*. Selain itu, respons terhadap masukan pengguna yang lambat atau tidak memadai juga memperburuk pengalaman pengguna. Pengguna biasanya mengharapkan aplikasi yang tidak hanya berfungsi dengan baik, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam penggunaan. Jika harapan ini tidak terpenuhi, masyarakat akan cenderung terus memberikan ulasan negatif, yang pada akhirnya menurunkan reputasi aplikasi di platform tersebut (Widiasti, 2023).

Kinerja pemerintah yang belum optimal dalam melaksanakan pelayanan publik berbasis aplikasi SINDOLALAK ini ditemui adanya kendala dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat yang dikirim melalui WA (*WhatsApp*) dan aplikasi. Hal ini terjadi sebab keterbatasan SDM karena operator pengaduannya hanya dibebankan kepada satu orang dan sekaligus merangkap semuanya, sehingga *slowrespond* di dalam menanggapi pengaduan yang masuk. Kinerja pemerintah yang demikian di dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentu menghambat terwujudnya pelayanan yang responsif.

Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna SINDOLALAK



Sumber: *Google Play*

Aplikasi Sindolalak sebagai media pelayanan berbasis *online* yang dikelola oleh Disdukcapil Kabupaten Purworejo membawa nilai publik tersendiri sebagai suatu layanan publik. Nilai publik (*Public Value*) dari Sindolalak harusnya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna untuk memudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan. Ulasan yang diberikan pengguna di *Google Play* terhadap aplikasi masih belum memenuhi kepuasan masyarakat serta kinerja pemerintah terkait tingkat responsivitas terbilang *slowrespond* di dalam menanggapi pengaduan yang masuk. Hadirnya aplikasi ini juga belum mampu menarik minat masyarakat untuk menggunakannya, masih dijumpai banyak masyarakat Purworejo yang belum mengenal layanan SINDOLALAK. Bahwasanya sebanyak 65% dari keseluruhan pemohon yang

datang ke kantor Disdukcapil Purworejo belum mengetahui eksistensi aplikasi ini (Pasha, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa minat masyarakat Purworejo untuk menggunakan aplikasi Sindolalak masih terbilang rendah karena sebagian besar dari mereka belum mengetahui adanya aplikasi tersebut.

Nilai publik adalah konsep yang merujuk pada nilai yang diciptakan oleh pemerintah melalui layanan, regulasi hukum, dan berbagai tindakan lainnya. Konsep tersebut secara garis besar mengacu pada manfaat dan hasil yang diciptakan untuk publik melalui tindakan dan kebijakan pemerintah. Nilai publik harus menjadi fokus utama kebijakan pemerintah karena ia merupakan inti dari setiap proses pemerintahan dan berfungsi sebagai panduan untuk tindakan kolektif yang memberikan makna, arah, dan legitimasi. Nilai ini ditentukan oleh preferensi warga negara yang direfleksikan melalui keputusan politisi terpilih, dibangun secara kolektif melalui deliberasi yang melibatkan pejabat pemerintah terpilih dan ditunjuk serta pemangku kepentingan utama. Selain itu, nilai publik mencakup tujuan dan kinerja kebijakan publik, serta terkait dengan hasil seperti kepercayaan dan legitimasi. Terciptanya nilai publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk penggunaan teknologi dalam pelayanan pemerintah. Teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah, transparansi dan akuntabilitas, serta memfasilitasi keterlibatan dan partisipasi warga (Valle-Cruz, 2019).

Konsep nilai publik membantu memfokuskan perhatian pada proses penciptaan bersama, dan hasil untuk siapa dan dengan siapa. Hasil nilai publik dapat mencakup faktor-faktor yang dialami sebagian masyarakat sebagai

kendala negatif. Pendekatan ini dapat membantu manajer publik untuk memahami apa hasil sosial yang diinginkan dari layanan yang didanai publik seharusnya. Hasil nilai publik turut memperhatikan bagaimana masyarakat mengevaluasi layanan publik yang ditentukan oleh pengetahuan, pengalaman, persepsi, dan kesan mereka yang ada tentang layanan, dan oleh individu yang memberikan layanan tersebut, serta dibentuk oleh nilai-nilai dan pendapat individu itu sendiri tentang pemerintah secara umum (Benington & Mark H. Moore, 2011).

Menurut Moore (1995:57), manajer publik bertanggung jawab atas nilai yang diciptakan oleh lembaga tempat mereka bekerja karena lembaga-lembaga ini menggunakan sumber daya publik untuk menjalankan fungsi sehari-hari mereka. Moore menunjuk pada tiga alasan, khususnya, mengenai pentingnya mengukur nilai publik, yaitu: untuk memenuhi tuntutan akuntabilitas eksternal; untuk menetapkan misi dan tujuan yang jelas dan signifikan bagi organisasi dan untuk menumbuhkan rasa akuntabilitas internal yang kuat (Moore 2007:97 dalam (Naidoo & Holtzhausen, 2020)).

Dalam melakukan peninjauan nilai publik, penelitian ini secara spesifik peneliti menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995): legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. *Public Value* yang digagas oleh Mark Moore (1995) menempatkan sistem organisasi terutama di sektor publik dan organisasi non-profit sebagai fokus utama dalam melihat nilai publik. Teori tersebut memberikan nilai publik untuk melihat secara lebih mendalam dari sisi sistem organisasi sektor publik.

Hadirnya aplikasi SINDOLALAK seharusnya menjadi pilihan terbaik bagi masyarakat dalam mengefisienkan pelayanan dokumen kependudukan, namun hal tersebut belum sesuai dengan harapan yang diberikan masyarakat dan belum memberikan kepuasan publik. Kepuasan publik di sini diartikan bagaimana masyarakat menilai kebermanfaatan kebijakan tersebut atau nilai publik. Oleh karena itu, maka peneliti ingin melihat apakah aplikasi SINDOLALAK dapat memberikan manfaat kepada publik ditinjau dari *public value*. Dengan demikian, peneliti memberikan pertanyaan penelitian atau *research question* dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana *Public Value* dilaksanakan dalam penerapan aplikasi SINDOLALAK di Kabupaten Purworejo?”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang muncul yaitu:

- a. Layanan aplikasi SINDOLALAK belum sepenuhnya dapat dijangkau masyarakat.
- b. Buruknya ulasan berupa keluhan yang diberikan pengguna aplikasi.
- c. Hadirnya aplikasi SINDOLALAK belum mampu menarik minat masyarakat.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana *Public Value* dilaksanakan dalam penerapan aplikasi SINDOLALAK di Kabupaten Purworejo?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan tentang *Public Value* dalam penerapan aplikasi SINDOLALAK di Kabupaten Purworejo.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purworejo yang terus berkembang sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan layanan dokumen administrasi secara *online*.
- b. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu administrasi publik yaitu penggunaan *Public Value* dalam pengembangan serta peningkatan pada penerapan program pelayanan.
- c. Sebagai sumber referensi lain pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan publik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan berpikir yang diperoleh di lapangan dan menerapkan pengetahuan tersebut di kehidupan dan lingkungan sekitar.

b. Bagi instansi pemerintah

Sebagai bahan evaluasi program SINDOLALAK dan menjadi solusi dalam pemecahan permasalahan layanan dokumen kependudukan *online* di Kabupaten Purworejo.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian tentang *Public Value*.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI/ TAHUN	TUJUAN PENELITIAN	LANDASAN TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1.	Muhammad Adnan Al Kadly Kanedy dan Achmad Lutfi. Jurnal Administrasi Publik (<i>Public Administration Journal</i>), 13(1). (2023)	Tujuan dari artikel ini adalah untuk menjelaskan nilai-nilai publik yang berkaitan dengan kebijakan penerapan stunting di Provinsi Bengkulu.	Moral-Etika, Estetika-Hedonistik, Instrumental-Utilitarian, dan Sosial-Politik adalah nilai-nilai publik yang diukur oleh teori Timo Meynhard (2020).	Kualitatif deskriptif	Menurut penelitian ini, kebijakan pencegahan stunting di Provinsi Bengkulu harus difokuskan pada penerapan kebijakan yang sinergis antar pemerintah daerah dengan menekankan gizi, lingkungan, dan sanitasi rumah tangga, serta pelatihan dua arah tentang pencegahan dan pengobatan stunting. Program ini harus didukung oleh anggaran untuk dilaksanakan. Perbedaan: Alat ukur yang digunakan pada penelitian tersebut mengacu pada teori <i>public value</i> Timo Meynhard, sedangkan dalam penelitian ini

					menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995).
2.	Aulia Shifa Hamida. Jurnal Ilmu Administrasi, 19(1). (2022)	Studi kasus Tes Keperawatan di Tentara Nasional Indonesia adalah contoh mal-administrasi yang menunjukkan bahwa birokrasi, sebagai institusi, struktur, dan praktik, masih membutuhkan etika sebagai alat untuk mempertahankan nilai-nilai publik.	<i>Public Value</i> Meynhardt	Deskriptif Normatif	Kebijakan tes keperawatan tidak sesuai dengan dimensi nilai publik yang diusulkan oleh Meynhardt (2009). Dimensi moral-etika terdiri dari prinsip-prinsip martabat manusia (martabat manusia), integritas, keberagaman, dan kerahasiaan, serta dimensi political-sosial yang terdiri dari prinsip kesetaraan kesempatan. Perbedaan: penelitian tersebut menggunakan dimensi nilai publik Meynhardt, sedangkan penelitian ini menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995).
3.	Sunmainah, Ahmad Suprastyo dan Ida Swasanti Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 12(2). (2023)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan nilai publik dalam pelayanan publik di RSUD R. Ali Manshur Jatirogo.	Menurut teori nilai publik Mark Moore, nilai substansial, legitimasi dan dukungan, dan kemampuan operasional	Deskriptif kualitatif	Pelayanan publik RSUD R. Ali Manshur Jatirogo memenuhi unsur-unsur teori nilai publik sebagian besar. Namun demikian, masih ada kekurangan. Perbedaan: penelitian tersebut melihat nilai publik pada pelayanan publik di RSUD R. Ali Manshur Jatirogo sedangkan penelitian

					ini melihat nilai publik pada pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Purworejo melalui teori nilai publik Moore (1995).
4	Arum Reyan Safitri, Tri Ani Marwati dan Lina Handayani Jurnal Kesehatan Global, 5(3). 2022	Evaluasi nilai publik dari peningkatan manajemen layanan kesehatan di Kota Kendari melalui penerapan sistem informasi kesehatan (SI ASIK).	<i>Public value</i> Mark Moore: legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, nilai publik	Deskriptif kualitatif	Dengan mengintegrasikan berbagai informasi dari para penyelenggara layanan kesehatan ke dalam situs web SI ASIK, nilai publik dapat dilihat dari layanan kesehatan di Kota Kendari. Diharapkan masyarakat akan lebih peduli dengan kesehatan dan pola hidup sehat karena kemudahan akses dan informasi yang praktis dan murah. Perbedaan: penelitian tersebut meninjau nilai publik pada pelayanan kesehatan di Kota Kendari sedangkan penelitian ini meninjau nilai publik pada pelayanan administrasi di Disdukcapil Purworejo.
5	Laeli Nur Khanifah dan Achmad Nurmandi JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik), 23(2). 2019	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai publik dari tiga proyek investasi publik di Yogyakarta, antara lain, Flyover, Jalan 0 Km,	Penelitian ini menggunakan analisis <i>cost-effectiveness</i>	Kualitatif studi kasus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan ketiga proyek tersebut berpotensi menghasilkan hasil yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan distribusi pendapatan, menyiratkan bahwa proyek tersebut menghargai biaya investasi.

		dan Perpustakaan Grahatama.			Perbedaan: penelitian tersebut menggunakan analisis <i>cost-effectiveness</i> sedangkan penelitian ini menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995).
6	Nursalam. Jiapi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan Indonesia, 2(1). 2021	untuk mengetahui penerapan nilai-nilai publik dalam kebijakan pelestarian Cendana (santalum album L) di Kabupaten Timor Tengah Selatan	Nilai publik	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan kebijakan pelestarian cendana didasarkan pada setidaknya tiga nilai publik: keberlanjutan, keadilan sosial, dan akuntabilitas. Studi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan populasi Cendana yang dianggap sebagai sumber daya dan ikon masyarakat menunjukkan bahwa ketiga atribut ini terus ditingkatkan. Dengan berfokus pada nilai publik dalam upaya kebijakan pelestarian cendana, pemerintah daerah dan masyarakat dapat menemukan kembali tindakan yang sesuai dan sejalan dengan nilai-nilai publik yang terabaikan. Perbedaan: Penelitian tersebut melihat nilai publik pada tiga aspek yaitu keberlanjutan, keadilan sosial, dan akuntabilitas sedangkan penelitian ini melihat nilai

					publik dari dimensi legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial melalui teori Mark Moore (1995).
7	I Gusti Made Darma. dkk <i>RGSA – Revista de Gestão Social e Ambiental</i> , 18(9). 2024	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan nilai publik dalam tata kelola pemerintah daerah	<i>Public value</i>	Kualitatif fenomenologi	Meskipun Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur telah mengadopsi konsep Nilai Publik dalam tata kelolanya, penelitian menyoroti keterbatasan yang menghambat implementasi optimalnya. Dimensi legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial saja tidak cukup untuk menciptakan nilai publik. Perbedaan: penelitian tersebut menggunakan teori nilai publik (O'flynn, 2007) sedangkan penelitian ini menggunakan teori nilai publik Mark Moore (1995).
8	Seung Ha Lee, Jung Hoon Lee, dan Young Joo Lee <i>Journal of Contemporary Eastern Asia</i> , 18(1). (2019)	Penelitian bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana warga negara mengakui layanan kota pintar dalam hal nilai publik dan privat.	<i>Public Value</i>	Deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa pengakuan nilai publik dan pribadi secara signifikan terkait dengan karakteristik pribadi warga negara dan sikap yang dihasilkan terhadap penerimaan dan dukungan untuk penyebaran layanan kota pintar.

					Perbedaan: penelitian tersebut menggunakan perspektif ganda dalam melakukan penilaian yaitu nilai publik dan nilai privat dalam suatu layanan, sedangkan penelitian ini menekankan pada perspektif tunggal yaitu nilai publik.
9	Afif Desnaba. R. dkk JMAN: Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara, 6(1). 2022	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perencanaan pembangunan berupa revitalisasi bantaran sungai untuk meningkatkan nilai publik.	Nilai Publik	Kualitatif	Revitalisasi tepi sungai dapat meningkatkan nilai publik menurut teori O'Flynn (2007), yang terdiri dari segitiga strategis: legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Revitalisasi pada nilai substansial mampu membawa manfaat ekonomi, sosial, politik, pendidikan, dan ekologi. Perbedaan: penelitian tersebut menggunakan teori nilai publik O'flynn (2007) sedangkan penelitian ini menggunakan teori nilai publik Mark Moore (1995).
10	Dinar Tisnawati, Moh. Taufik Hidayat dan Ipiq Permana <i>International Journal of Demos</i> , 4(1). 2022	mengetahui manfaat publik yang dihasilkan oleh masyarakat Kecamatan Jatiwangi, Kabupaten Majalengka sebagai akibat dari	<i>The strategic triangle oleh Mark Moore</i>	Deskriptif kualitatif	Kebijakan publik yang dihasilkan dari kebijakan bantuan sosial tunai akibat pandemi COVID-19 cenderung kurang dan belum optimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya karena proses pendataan,

		Kebijakan Bantuan Sosial Tunai yang disebabkan oleh pandemi Covid-19.			validasi dan verifikasi yang belum optimal, dan jumlah orang yang menerima lebih dari satu bantuan. Perbedaan: penelitian tersebut meninjau nilai publik pada kebijakan bantuan sosial saat Covid-19 sedangkan penelitian ini melihat nilai publik dari sisi pelayanan publik di Disdukcapil Purworejo.
--	--	---	--	--	---

Sumber: Diolah dan dianalisis dari berbagai Artikel Jurnal oleh Peneliti, Tahun 2024

Kanedy, M. Adnan Al Kadly, dan Achmad Lutfi (2023) dalam penelitiannya membahas terkait *public value* dalam penerapan kebijakan *stunting* di Provinsi Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi literatur dan dokumen kebijakan publik. *Public value* pada penelitian ini diukur melalui dimensi nilai publik oleh Timo Meynhard (2020) yang terdiri dari Moral-Etika, Estetika-Hedonistik, Instrumental-Utilitarian, dan Sosial-Politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pencegahan *stunting* di Provinsi Bengkulu harus memfokuskan pada pelaksanaan kebijakan yang sinergis antara pemerintah daerah dalam pencegahan dan penanganan *stunting* terkait gizi, lingkungan, sanitasi rumah tangga, dan edukasi secara dua arah dan didukung oleh anggaran guna menjalankan program tersebut. Relevansi penelitian tersebut pada penelitian ini adalah memperkuat penggunaan teori *public value* didalam menganalisis terkait penerapan suatu kebijakan publik. Adapun yang membedakan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada dimensi yang berbeda yaitu segitiga strategis Mark Moore (1995). (Kanedy & Achmad Lutfi, 2023)

Penelitian lain yang ditulis oleh Hamida, Aulia Shifa (2022) membahas *public value* pada kebijakan tes keperawanan pada TNI. Studi ini menggunakan metodologi kualitatif. Tinjauan literatur tentang studi kasus yang diangkat adalah metode pengumpulan data. Hasilnya menunjukkan bahwa tes keperawanan tidak sesuai dengan dimensi nilai

publik yang diusulkan oleh Meynhardt (2009). Dimensi moral-etika terdiri dari prinsip-prinsip martabat manusia (martabat manusia), integritas, keberagaman, dan kerahasiaan, serta dimensi political-sosial yang terdiri dari prinsip kesetaraan kesempatan. Penggunaan nilai publik dalam menilai kebijakan publik adalah relevan dengan penelitian ini karena ditemukan bahwa kebijakan mungkin tidak sesuai dengan nilai publik. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995). (Hamida, 2022)

Selaras dengan penelitian diatas, penelitian yang ditulis oleh Sunmainah dkk (2023), dalam artikel jurnal ini mendeskripsikan *public value* pelayanan publik di RSUD R. Ali Manshur Jatirogo dengan mengacu pada teori nilai publik Mark Moore yang terdiri dari: legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh bahwa pelayanan publik RSUD R. Ali Manshur Jatirogo sebagian besar telah memenuhi unsur-unsur teori nilai publik. Namun, masih terdapat kekurangan dalam kemampuan operasional seperti: belum adanya layanan bank darah dan ruang tunggu keluarga yang masih dalam tahap pengembangan. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penggunaan *public value* dalam meninjau nilai pada pelayanan publik. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut melihat nilai publik pada pelayanan publik di RSUD R. Ali Manshur Jatirogo sedangkan

penelitian ini melihat nilai publik pada pelayanan administrasi di Disdukcapil Kabupaten Purworejo melalui teori nilai publik Moore (1995). (Sunmainah et al., 2023)

Penelitian yang ditulis oleh Safitri, Arum Reyan dkk (2022) menggunakan teori *public value* Mark Moore yang melihat pada tiga aspek dalam mengukur nilai publik yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai publik/nilai substansial. Penelitian ini bertujuan untuk mengoptimalkan manajemen layanan kesehatan di Kota Kendari melalui penerapan sistem informasi kesehatan (SI ASIK). Pendekatan kualitatif digunakan untuk pengumpulan data, dan metode pengumpulan data termasuk wawancara dan studi literatur. Studi ini menemukan bahwa menggabungkan berbagai data dari penyelenggara layanan kesehatan adalah metode yang sangat baik untuk menerapkan sistem informasi kesehatan (SI ASIK). Karena fakta bahwa informasi yang disajikan di situs web SI ASIK praktis dan murah, dianggap bermanfaat bagi masyarakat. Hal ini meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan dan pola hidup yang sehat. Penggunaan nilai publik dalam menilai inovasi pelayanan publik adalah relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini meninjau nilai publik pada pelayanan administrasi di Disdukcapil Purworejo, sedangkan penelitian tersebut tidak. (Safitri, 2022)

Berbeda dengan penelitian diatas, penelitian yang dilakukan oleh Khanifah, Laeli Nur (2019) teori nilai publik yang dipakai dalam penelitian ini yaitu analisis *cost-effectiveness* untuk melihat aspek manfaat publik, kerugian publik, kesejahteraan, keadilan, dan para pemangku kebijakan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai publik dari tiga proyek investasi publik di Yogyakarta, yaitu Flyover, Jalan 0 Km, dan Perpustakaan Grahata. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa pembangunan ketiga proyek tersebut berpotensi menghasilkan hasil yang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan distribusi pendapatan, menyiratkan bahwa proyek tersebut menghargai biaya investasi. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sebagai referensi kuat dalam menganalisis nilai publik pada kebijakan publik. Perbedaan penelitian tersebut dibandingkan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan analisis *cost-effectiveness* sedangkan penelitian ini menggunakan teori segitiga strategis Mark Moore (1995). (Nur Khanifah, 2019)

Dalam penelitiannya, (Nursalam, 2021) membahas terkait penerapan nilai-nilai publik dalam kebijakan pelestarian Cendana (*Santalum Album L*) di Kabupaten Timor Tengah Selatan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai publik sangat penting sebagai dasar untuk perumusan dan pelaksanaan kebijakan pelestarian Cendana. Nilai-nilai seperti keadilan sosial, akuntabilitas, dan keberlanjutan belum sepenuhnya terpenuhi dengan baik dalam kebijakan pelestarian Cendana.

Adanya referensi dalam penggunaan nilai publik dalam menilai kebijakan publik relevan dengan penelitian ini. Adapun perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini bahwa penelitian tersebut melihat nilai publik pada tiga aspek yaitu keberlanjutan, keadilan sosial, dan akuntabilitas sedangkan penelitian ini melihat nilai publik dari dimensi legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial melalui teori Mark Moore (1995).

Selain penelitian diatas, penelitian Darma, I Gusti Made dkk (2024) juga mengkaji terkait nilai publik dalam tata kelola pemerintah daerah, termasuk dalam pelayanan publik di Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan fenomenologi kualitatif, yang berasal dari teori nilai publik (O'flynn, 2007). Hasil menunjukkan bahwa konsep nilai publik telah diterapkan dalam tata kelola Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Namun, penelitian menemukan bahwa ada beberapa hal yang menghambat pelaksanaannya dengan baik. Nilai publik tidak diciptakan hanya dengan legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Akibatnya, untuk menciptakan nilai publik, elemen partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas diperlukan. Penggunaan nilai publik saat menilai pelayanan publik adalah relevan dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian tersebut dibandingkan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan teori nilai publik (O'flynn, 2007) sedangkan penelitian ini menggunakan teori nilai publik Mark Moore (1995). (Darma et al., 2024)

Berbeda dengan penelitian diatas, Lee, Seung Ha. dkk (2019) mengambil topik *public value* tetapi dengan obyek penelitiannya layanan *smart city* di Korea Selatan. Penelitian bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana warga negara mengakui layanan kota pintar dalam hal nilai publik dan privat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan variabel anteseden dengan pengakuan nilai ganda yaitu nilai publik dan nilai privat dalam hal karakteristik warga negara: pengetahuan sebelumnya, inovasi pribadi, dan kewarganegaraan serta analisis dampak ekonomi, lingkungan, dan kultur sosial. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa pengakuan nilai publik dan pribadi secara signifikan terkait dengan karakteristik pribadi warga negara dan sikap yang dihasilkan terhadap penerimaan dan dukungan untuk penyebaran layanan kota pintar. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penggunaan *public value* dalam analisis pada pelayanan publik. Perbedaan penelitian tersebut dibandingkan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan perspektif ganda dalam melakukan penilaian yaitu nilai publik dan nilai privat dalam suatu layanan, sedangkan penelitian ini menekankan pada perspektif tunggal yaitu nilai publik. (Lee et al., 2019)

Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lee, Seung Ha. dkk (2019), penelitian ini dilakukan oleh Ramadhan, Afif Desnaba. dkk (2022) yang bertujuan untuk melakukan perencanaan pembangunan berupa revitalisasi bantaran sungai untuk meningkatkan nilai publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan

data melalui wawancara dan observasi serta literatur yang berkaitan. Hasilnya menunjukkan bahwa revitalisasi tepi sungai dapat meningkatkan nilai publik menurut teori O'Flynn (2007), yang terdiri dari segitiga strategis: legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Revitalisasi pada nilai substansial mampu membawa manfaat ekonomi, sosial, politik, pendidikan, dan ekologi. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penerapan *public value* pada kebijakan publik. Perbedaan penelitian tersebut dibandingkan penelitian ini yaitu penelitian tersebut menggunakan teori nilai publik O'flynn (2007) sedangkan penelitian ini menggunakan teori nilai publik Mark Moore (1995). (Ramadhan et al., 2022)

Terakhir, penelitian Tisnawati, Dinar. dkk (2022) dalam artikel jurnal mendeskripsikan *public value* yang tercipta dalam kebijakan bantuan sosial tunai dampak Covid-19 bagi masyarakat Kec. Jatiwangi, Kab. Majalengka dengan mengacu pada *the strategic triangle* berdasarkan teori Mark Moore yang meliputi nilai publik, legitimasi dan dukungan, dan kapasitas operasional. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dan pengumpulan datanya terdiri dari studi kepustakaan dan studi lapangan, termasuk wawancara dan observasi mendalam. Hasil dari kebijakan bantuan sosial tunai yang disebabkan oleh pandemi COVID-19 menunjukkan bahwa nilai publik yang dihasilkan lebih cenderung memiliki efek negatif dan bahwa penerapan kebijakan tersebut belum dilaksanakan secara optimal, yang menyebabkan ketidakmampuan untuk mencapai

tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penggunaan *public value* dalam meninjau nilai kebijakan publik. Perbedaan penelitian tersebut dibandingkan penelitian ini yaitu penelitian tersebut meninjau nilai publik pada kebijakan bantuan sosial saat Covid-19 sedangkan penelitian ini melihat nilai publik dari sisi pelayanan publik di Disdukcapil Purworejo. (Tisnawati et al., 2022)

1.6.2 Administrasi Publik

Menurut (Hughes, 1994) administrasi publik merupakan aktivitas melayani publik atau pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain. Melayani publik atau pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan yang diberikan oleh pihak lain disebut administrasi publik (Hughes, 1994). Menurut Chandler dan Plano (1988), pandangan lain tentang administrasi publik adalah bahwa itu adalah suatu proses mengatur dan mengorganisasikan sumber daya publik untuk membentuk, melaksanakan, dan mengelola kebijakan dan keputusan publik. Administrasi publik, menurut definisi (Pasolong, 2007), adalah bentuk kerja sama oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien.

Menurut (Gulick dan Urwick, 1937) menjabarkan pandangannya terkait administrasi publik pada konteks pencapaian tujuan bahwa hal tersebut merupakan jalan keluar yang seharusnya dilakukan, sehingga

tujuan organisasi dapat tercapai. Selaras dengan gagasan sebelumnya, (Simon, 1997) menyatakan bahwa administrasi publik merupakan upaya kelompok manusia yang saling bekerja sama agar suatu target yang telah ditentukan secara bersama dapat tercapai.

Menurut Henry (Pasolong, 2016) paradigma dalam administrasi publik adalah:

1. Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Diawali dengan gagasan Woodrow Wilson tentang perbedaan antara administrasi dan politik, menurutnya administrasi publik harus terpisah dari dunia politik (Ahmad, 2012). Lokasi paradigma ini adalah masalah menentukan lokasi administrasi publik. Saat ini, ada perbedaan yang jelas antara politik negara dan administrasi. Buku *Politics and Administration* oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White menyatakan bahwa politik dan administrasi adalah dua fungsi utama pemerintah yang berbeda. Buku ini menandai fase ini. Ditambahkan bahwa Goodnow berpendapat bahwa administrasi publik seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini percaya bahwa prinsip-prinsip administrasi negara akan membuat birokrasi sempurna. Mereka percaya bahwa ada prinsip-prinsip ilmiah tertentu dalam administrasi yang dapat diandalkan untuk meningkatkan efektivitas dan

efisiensi pemerintahan. Dengan sifat ilmiahnya, prinsip-prinsip ini dapat diterapkan dalam sistem administrasi apa pun, terlepas dari sektor, budaya, fungsi, lingkungan, atau kerangka kelembagaan.

3. Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma ini muncul sebagai hasil dari penggunaan prinsip-prinsip administrasi negara yang tidak efektif dalam pengelolaan birokrasi. Paradigma ini terus menekankan pendekatan birokrasi, tetapi mengarah pada birokrasi yang berlebihan dan penyebaran administrasi publik ke hampir setiap aspek pemerintahan, termasuk ekonomi, layanan, dan penentuan kebijakan.

4. Administrasi Publik sebagai Manajemen (1956-1970)

Paradigma ini berfokus pada manajemen administrasi publik dari tahun 1956 hingga 1970. Dalam arti sempit, administrasi publik adalah bidang ilmu administrasi. Pada paradigma 3 dan 4, dua disiplin ilmu memperebutkan jiwa administrasi publik, hampir tidak meninggalkan lokus atau perhatian untuk sains dan bidang studi baru yang diakui oleh para sarjana perintis. Namun, seperti yang ditunjukkan oleh Henry, disiplin tersebut bertahan dari serangan hebat ini karena paradigma selanjutnya dikenal sebagai Administrasi Publik, yang diwakili sebagai Manajemen Publik.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-Sekarang)

Administrasi publik tradisional atau konvensional pada dasarnya menganggap pemerintah sendiri sebagai aktor yang otonom dan otoritatif melalui struktur dan proses birokrasi, hierarkis, dan prosesnya sejauh menyangkut layanan publik; paradigma NPM adalah pergeseran untuk menggunakan sektor swasta.

6. *Governance* (1990-Sekarang)

Paradigma ini muncul karena adanya kelangkaan SDM keuangan dalam proses negara berorientasi kepada kepentingan publik. Oleh karena itu pemerintah melakukan kolaborasi dengan instansi lain. Pemerintah mengatur melalui kolaborasi birokrasi dan jaringan hierarkis untuk mencapai tidak hanya efisiensi tetapi juga nilai-nilai penting lainnya yang harus menjadi perhatian pemerintah. *Governance* adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan beberapa proses penting dalam pemerintahan kontemporer yang berbeda dari cara "pemerintah" digunakan secara tradisional.

1.6.3 Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93), manajemen publik didefinisikan sebagai upaya seseorang untuk bertanggung jawab atas operasi suatu organisasi dan untuk memanfaatkan sumber daya (manusia dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Untuk menyempurnakan definisi tersebut, Donovan dan Jackson (1991:11-12) menyatakan bahwa manajemen publik adalah pekerjaan yang dilakukan dengan berbagai keterampilan (*skill*). Yeremias T. Keban kemudian menjelaskan konteks dengan mengatakan bahwa manajemen publik adalah upaya untuk menunjuk pada manajemen organisasi pemerintah (Firdausijah, R. Taqwaty Alaslan et al., 2023).

Menurut Ott, Hyde, dan Shafritz (1990), manajemen publik adalah tentang cara organisasi publik menerapkan kebijakan publik yang disepakati. Overman (1984) menekankan gagasan bahwa manajemen publik terdiri dari studi organisasi yang mencakup berbagai disiplin ilmu. Itu terdiri dari berbagai fase, seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian fungsi manajemen. Nor Ghofur (2014) memperkuat pendapatnya tentang pelayanan dengan mengatakan bahwa manajemen publik sama dengan manajemen pemerintah, dan bahwa manajemen publik juga merencanakan, mengorganisasikan, dan mengawasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

1.6.4 Paradigma Manajemen Publik

1.6.4.1 *Old Public Administration*

Woodrow Wilson, yang dikenal sebagai pencetus *Old Public Administration* pada tahun 1887, mengemukakan ide dalam "*The Study of Administration*" bahwa dalam pemerintahan, tugas administrasi dan politik harus dipisahkan, sebab tugas administrasi publik sendiri haruslah menciptakan kebijakan, dan menyediakan layanan publik, sehingga administrasi publik tidak diperkenankan untuk secara aktif menghasilkan kebijakan. Jika tidak, konflik kepentingan akan terjadi, yang dapat mengurangi layanan masyarakat dan menghasilkan dua kebijakan yang bertentangan satu sama lain (Abdurohim, 2022).

Tata kelola pemerintah yang efektif memerlukan perbedaan antara pejabat negara yang dipilih oleh masyarakat berdasarkan platform politik dan mereka yang bertanggung jawab atas administrasi publik, yang harus dimintai pertanggungjawaban, terutama terkait dengan pelaksanaan dan realisasi kebijakan sesuai dengan arah politik yang ditetapkan. Ini menjamin bahwa pemerintahan memprioritaskan kemajuan yang telah lama dicari oleh seluruh masyarakat dalam bangsa tersebut. Keseimbangan antara kekuatan politik dan manajemen administrasi publik (Celis-Ramírez et al., 2022) sangat penting, karena setiap gangguan akan mengakibatkan pemerintahan yang tidak stabil. Jika manajer administrasi publik melakukan kontrol berlebihan terhadap pejabat publik, hal ini akan merusak

pengawasan, yang mengakibatkan banyak kebijakan menyimpang dari tujuan nasional yang dimaksudkan yaitu keadilan, kesejahteraan, kesetaraan pendapatan, dan akses universal ke pendidikan (Abdurohim, 2022).

Lingkup administrasi publik terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan organisasi, sumber daya manusia, dan perumusan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Politik dan kebijakan merupakan inti dari ilmu politik. Lokus dari paradigma ini adalah untuk menyelidiki posisi yang tepat dari administrasi publik. Pada titik ini, pemisahan yang jelas ditetapkan antara administrasi dan politik negara. Fase ini ditandai oleh karya Frank J. Goodnow dan Leonard D. White, yang berjudul *Politics and Administration*, yang berpendapat bahwa pemerintah memiliki dua fungsi yang secara fundamental berbeda: politik dan administrasi. Goodnow menegaskan bahwa administrasi publik harus fokus pada birokrasi pemerintah.

1.6.4.2 New Public Management

Bovaird dan Loffer (2013:17) menegaskan bahwa *New Public Management* adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk mengoptimalkan melalui perampingan sektor publik guna meningkatkan daya saing dan mendorong administrasi publik yang lebih sesuai dengan kebutuhan warga negara dengan menyediakan metrik ekonomi, efisiensi, dan efektivitas (*value for money*), serta fleksibilitas, pilihan, dan transparansi. Pelaksanaan konsep NPM dapat dianggap sebagai modernisasi atau reformasi

manajemen dan administrasi publik, depolitisasi kekuasaan, atau desentralisasi otoritas yang mendorong demokrasi.

New Public Management (NPM) memprioritaskan pengawasan hasil kebijakan pemerintah, desentralisasi kekuasaan, manajemen yang efektif, pengakuan fundamental, keterampilan dalam dinamika pasar, dan layanan yang diarahkan kepada konsumen. Seiring dengan berkembangnya paradigma *New Public Management* (NPM), David Osborne dan Ted Gaebler (1992) memperkenalkan sebuah konsep yang sangat mirip dengan NPM. Osborne dan Gaebler, melalui konsep mereka "*Reinventing Government*," mendorong penyuntikan etos kewirausahaan ke dalam kerangka administrasi publik. Birokrasi publik seharusnya memprioritaskan pendekatan "*steering*" daripada pendekatan "*rowing*". Melalui pendekatan "*steering*", pemerintah berhenti langsung memberikan layanan publik, mendelegasikan penyediaannya kepada lembaga masyarakat dan pasar. Pada akhirnya, fungsi negara hanyalah sebagai katalisator untuk pengelolaan urusan publik.

Manajemen Publik Baru telah mengalami beberapa pergeseran orientasi, seperti yang dicatat oleh Ferlie, Ashburner, Fitzgerald, dan Pettgrew dalam Keban (2004:25):

1. Orientasi *The Drive*, menekankan pentingnya efisiensi dalam evaluasi kinerja.

2. Orientasi *Downsizing and Decentralization*, menekankan penyederhanaan struktur, peningkatan fungsi, dan delegasi wewenang

kepada unit-unit yang lebih kecil untuk memfasilitasi operasi yang cepat dan tepat.

3. Orientasi *in Search of Excellence*, yang menekankan kinerja superior melalui penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi.

4. Orientasi *Public Service*, memprioritaskan kualitas, misi, dan nilai-nilai organisasi publik, dengan menekankan aspirasi, kebutuhan, dan keterlibatan "user" dan warga negara, termasuk perwakilan mereka. Ini menyoroti "social learning" dalam penyampaian layanan publik dan berkonsentrasi pada penilaian kinerja yang berkelanjutan, keterlibatan masyarakat, dan akuntabilitas.

1.6.4.3 New Public Service

Denhardt (2000) menegaskan bahwa metode NPS menandakan "pergeseran paradigma" dalam administrasi publik, beralih dari model birokrasi konvensional ke kerangka kerja yang lebih kolaboratif dan berorientasi jaringan. Transisi ini melibatkan perubahan penting dalam desain, manajemen, dan pengisian staf organisasi publik, dengan redefinisi peran pegawai negeri sipil. Inti dari metodologi NPS berpusat pada kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Ini menunjukkan bahwa organisasi publik disusun untuk berkolaborasi dengan entitas lain, kelompok komunitas, dan warga untuk mengatasi tantangan sosial yang rumit. Pendekatan ini mengakui bahwa masalah publik sering kali saling terkait dan memerlukan solusi kolaboratif dari berbagai pihak.

Secara keseluruhan, *New Public Service* menandakan transformasi substansial dari model administrasi publik konvensional. Ini menekankan kolaborasi, keterlibatan masyarakat, keadilan sosial, dan prinsip pelayanan publik, dengan tujuan untuk membangun sektor publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berfokus pada warga. Akibatnya, hal ini memiliki dampak signifikan terhadap desain dan administrasi lembaga publik, serta fungsi pekerja sipil dalam masyarakat.

Gagasan *New Public Service* diartikulasikan melalui ide-ide utama yang diusulkan oleh Denhardt dalam Pasolong (2016):

1. *Serve Citizens, not customers*; aparat pelayanan publik harus memprioritaskan warga dengan membangun kepercayaan dan berkolaborasi dengan masyarakat, daripada hanya menanggapi permintaan klien.

2. *Seek the public interest*; dorong persatuan dalam memprioritaskan pemecahan masalah dan pencapaian yang melayani kepentingan publik.

3. *Value citizenship over entrepreneurship*; tekankan pentingnya kewarganegaraan dalam melayani kepentingan publik daripada lebih mengutamakan sektor swasta.

4. *Think strategically, act democratically*; dalam pengembangan kebijakan dan program untuk memastikan realisasinya yang efektif.

5. *Recognize that accountability is not simple*; hal ini berkaitan dengan tanggung jawab lembaga pemerintah dalam pelayanan publik, yang harus memprioritaskan kesejahteraan publik di atas kepentingan pasar dan mematuhi aturan serta regulasi yang relevan.

6. *Serve rather than steer*; Pejabat publik atau entitas layanan publik harus memprioritaskan melayani kepentingan publik di atas mengarahkannya. Dengan memprioritaskan kepentingan publik, diharapkan kontrol sosial dapat dipertahankan.

7. *Value people, not just productivity*; akui peran publik sebagai warga negara yang berhak atas layanan yang memenuhi kebutuhan mereka, sehingga mendorong kesejahteraan bersama, daripada hanya fokus pada produktivitas mereka untuk keuntungan negara.

1.6.4.4 Governance

Dalam kemajuan ilmiah, administrasi sebagai *governance* telah memperoleh pengaruh signifikan dalam menjelaskan tantangan modern. Administrasi publik sekarang melampaui birokrasi dan entitas pemerintah untuk mencakup semua jenis organisasi, terutama dalam pengembangan kebijakan publik. Partisipasi organisasi non-pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan juga harus diakui. Ilmu administrasi sebagai *governance* berfokus pada proses kebijakan, menganalisis bagaimana otoritas administratif, politik, dan ekonomi digunakan untuk menangani masalah dan kepentingan publik.

Dimensi pertama dari *governance* adalah institusional, yang ditandai dengan kerangka administratif yang mencakup berbagai aktor. Akibatnya, gagasan tentang jaringan, kemitraan, pemerintahan bersama, dan produksi bersama muncul sebagai mekanisme regulasi yang umum digunakan dalam birokrasi. Dimensi kedua mewakili nilai yang mendasari kekuasaan melalui

realisasi administrasi publik yang efisien dan efektif. Selanjutnya, pemerintahan demokratis didirikan melalui penggabungan partisipasi, kesetaraan, manajemen berbasis konsensus, informalitas, dan kontrak sosial, yang harus ditekankan kembali. Dimensi ketiga adalah dimensi proses, yang menjelaskan bagaimana berbagai elemen dan institusi bereaksi terhadap berbagai tantangan publik.

1.6.5 Pelayanan Publik

Dilihat dari perspektif administrasi publik, Sedarmayanti (2009:243) menegaskan bahwa, dari sudut pandang administrasi publik, layanan mencakup memberikan dukungan yang diperlukan kepada masyarakat di semua sektor. Pelayanan masyarakat adalah tanggung jawab fundamental dari pemerintahan. Perspektif yang disebutkan di atas sejalan dengan pernyataan Thoha (2002:23) bahwa pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh individu dan/atau kolektif atau lembaga tertentu untuk menawarkan dukungan dan fasilitasi kepada masyarakat dalam mencapai tujuan mereka. Seorang aparatur publik harus sepenuhnya memahami makna pelayanan publik untuk memastikan bahwa penyediaan layanan melampaui kepatuhan prosedural dan kewajiban hukum semata, sambil juga menangani dimensi substantif dari layanan yang diberikan.

Dalam memahami makna pelayanan publik secara utuh, Kurniawan (2005: 6) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki

kepentingan dalam organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Istilah ini menunjukkan bahwa pelayanan publik ditujukan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dan dilaksanakan sesuai dengan protokol dan regulasi yang telah ditetapkan.

Menurut Zeithaml dan Farmer dalam Pasolong (2007:133), inti dari layanan publik memiliki tiga karakteristik utama. Tiga karakteristik tersebut, meliputi:

1. *Intangibility*, menandakan bahwa layanan pada dasarnya berorientasi pada kinerja dan berasal dari pengalaman daripada objek yang berwujud. Banyak layanan tidak dapat diukur, dinilai, berinteraksi secara fisik, atau dievaluasi sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang diproduksi di pabrik, yang dapat menjalani pengujian kualitas sebelum dikirimkan kepada konsumen.

2. *Heterogeneity*, menunjukkan bahwa pengguna layanan, klien, atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat beragam. Pengguna yang menggunakan layanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula, kinerja sering berfluktuasi antara prosedur yang berbeda dan dapat bervariasi seiring waktu.

3. *Inseparability*, menunjukkan bahwa penciptaan dan konsumsi suatu layanan terjadi secara bersamaan. Implikasi di sektor jasa adalah bahwa kualitas tidak diintegrasikan ke dalam produksi sebelum disediakan kepada pengguna. Kualitas terwujud selama hubungan antara klien dan penyedia layanan.

1.6.6 *Public Value*

Mark Moore (1995) menciptakan konsep nilai publik pertama kali, menyatakan birokrasi telah menciptakan nilai publik yang bermanfaat terhadap efisiensi kebijakan (Moore, 1995). Suatu strategi organisasional, yang dipopulerkan oleh Mark Moore, dikenal sebagai trilogi strategi, adalah dasar dari penciptaan nilai publik. Konsep ini menyatakan bahwa tanggung jawab manajer sektor swasta sebanding dengan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik.

Mark H. Moore, seperti yang dikutip dalam Karunasena, mendefinisikan nilai publik sebagai pertimbangan strategis dan tindakan pembuat kebijakan serta manajer publik yang bertujuan untuk mengatasi kompleksitas, bersama dengan rekomendasi untuk menilai efektivitas dan efisiensi layanan publik (Karunasena et al., 2011). O'Brien menegaskan bahwa penilaian nilai publik adalah kerangka kerja yang multidimensi, menekankan baik hasil maupun prosedur yang mendorong kepercayaan dan keadilan. Ini adalah strategi yang efektif untuk pengelolaan dan peningkatan berkelanjutan layanan publik (O'Flynn, J. 2005).

Bozeman (2007) mendefinisikan nilai publik sebagai nilai yang diperoleh untuk publik, yang dihasilkan dari penilaian bagaimana kebutuhan dasar individu, komunitas/kelompok, dan masyarakat dipenuhi dan dibentuk oleh hubungan publik. Nilai-nilai publik menggambarkan

harapan untuk hubungan antara lembaga publik dan masyarakat, mencakup hasil dari lembaga publik sebagai respons terhadap tuntutan sosial. Pendapat lain, Spano mengemukakan bahwa nilai publik terwujud ketika layanan dan program yang dikembangkan oleh organisasi sektor publik memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan meningkatnya kepuasan masyarakat berkorelasi dengan peningkatan nilai publik.

Kemudian, (Benington & Mark H. Moore, 2011) menjelaskan "nilai publik", penting untuk melintasi batas pasar dan mempertimbangkan faktor politik dan sosial berikut:

- a. Nilai ekonomi adalah nilai tambahan yang muncul dalam ranah publik karena mendorong produktivitas;
- b. Nilai budaya dan sosial adalah nilai tambahan yang muncul dalam ranah publik karena mewujudkan keadilan sosial.
- c. Nilai politik adalah manfaat publik tambahan yang mendorong dan mendukung diskusi demokrasi melalui keterlibatan dan komitmen masyarakat.
- d. Nilai pendidikan, yang merupakan peningkatan nilai dalam domain publik melalui penekanan pada kesempatan pendidikan resmi maupun tidak resmi; tamban kegiatan peningkatan kompetensi.
- e. Nilai ekologi, yang berarti menciptakan nilai bagi masyarakat dengan mendorong pembangunan berkelanjutan secara global.

Penciptaan nilai publik didasarkan pada segitiga strategis yang diperkenalkan oleh (Moore, 1995). Segitiga strategis terdiri dari tiga dimensi penting yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik: Legitimasi dan Dukungan, Kemampuan Operasional, dan Nilai Substansial. Manajer publik harus secara strategis mempertimbangkan dan menyeimbangkan ketiga aspek ini berdasarkan konsep nilai publik. Ketiga aspek tersebut harus berjalan secara bersamaan, mengabaikan salah satu dari mereka akan mengakibatkan hilangnya nilai tambah yang diharapkan untuk masyarakat.

1. Legitimasi dan Dukungan

Legitimasi dan dukungan muncul dari pengakuan terhadap dinamika kekuasaan yang berbeda, legitimasi dan dukungan secara bersamaan mendapatkan dukungan dan sumber daya dari seluruh lingkungan otoritatif, termasuk faksi politik dan berbagai kelompok kepentingan. Legitimasi adalah proses persetujuan keputusan sesuai dengan hukum dan peraturan yang telah ditetapkan. Legitimasi secara luas didefinisikan, merujuk pada dukungan masyarakat terhadap otoritas yang berlaku. Legitimasi dan dukungan berarti menjadi sah dan berkelanjutan secara politik. Penelitian ini akan melihat legitimasi dan dukungan dari peraturan yang mengatur adanya kebijakan terkait dan dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan aplikasi.

2. Kemampuan Operasional

Kemampuan operasional dapat dimaknai sebagai layak secara operasional dan administratif. Ini menunjukkan bahwa hal tersebut dapat dilakukan jika kapasitas organisasi internal dan eksternal yang diperlukan untuk membangun kapasitas operasional tersedia. Manajer publik tidak hanya berfungsi sebagai pegawai pasif yang menjalankan tugas birokrasi, tetapi juga sebagai kontributor aktif dalam pengelolaan aset secara strategis, memastikan penyampaian layanan publik berkualitas kepada masyarakat. Kemampuan operasional ini mengacu pada kapasitas untuk mengelola sumber daya manusia, teknologi, dan keuangan yang dimiliki organisasi. Penelitian ini akan melihat kemampuan operasional dari kemampuan dalam pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, dan keuangan.

3. Nilai Substansial

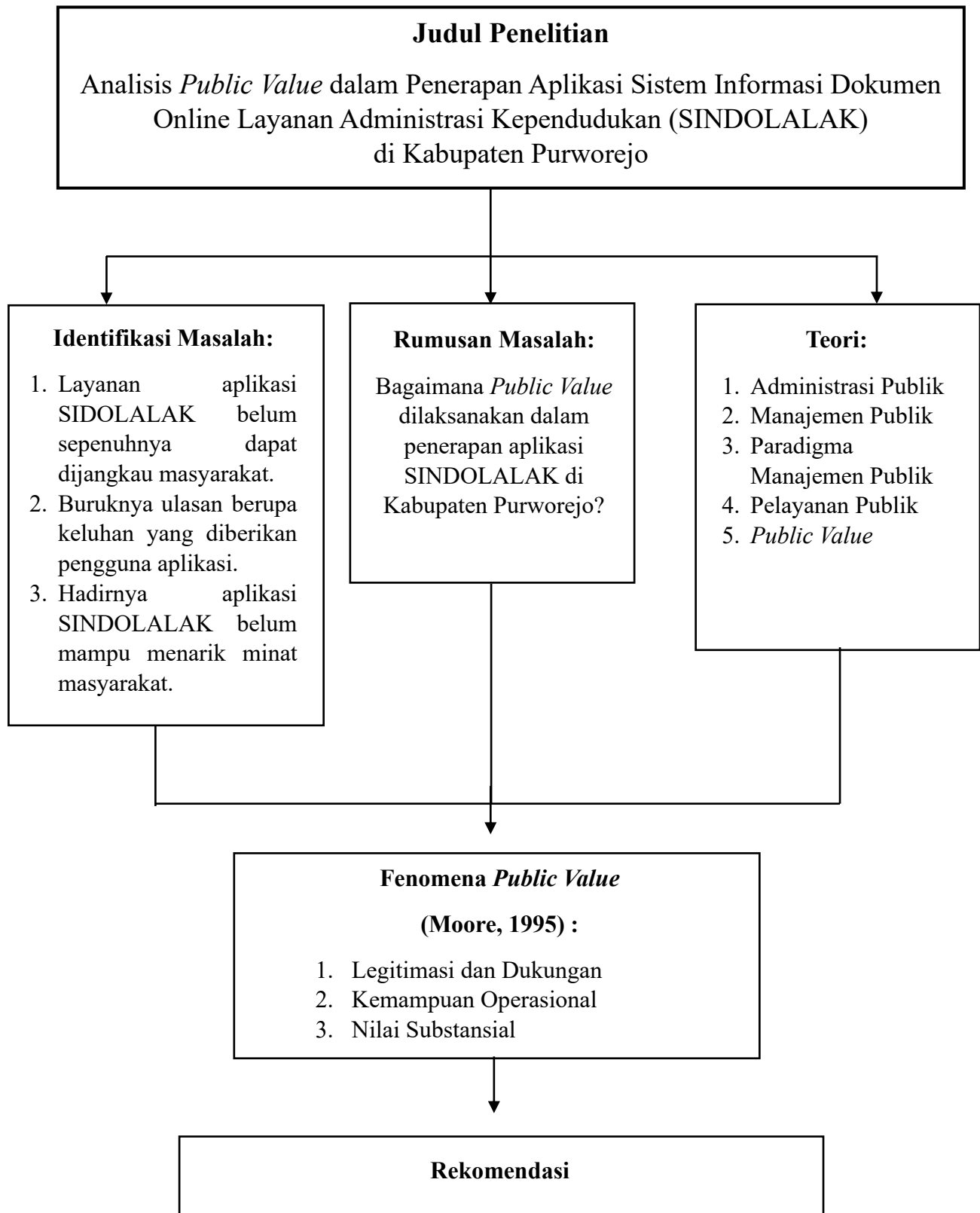
Nilai substansial mengacu pada sesuatu yang memiliki nilai signifikan atau secara substansial berharga (nilai publik). Pada umumnya ini berkaitan dengan keuntungan atau manfaat yang diperoleh oleh pengguna atau kelompok sasaran dalam hal nilai ekonomi, politik, sosial dan budaya, pendidikan, dan ekologi.

- a. Nilai ekonomi merujuk pada nilai tambahan yang dihasilkan oleh sektor publik yang mendorong kegiatan ekonomi dan peluang kerja. Dalam penelitian ini akan melihat nilai ekonomi dari bentuk efisiensi yang dirasakan pengguna saat menggunakan aplikasi SINDOLALAK.
- b. Nilai sosial dan budaya menunjukkan nilai tambah dari sektor publik yang membantu melindungi dan memajukan nilai-nilai sosial dan budaya, yaitu modal sosial, kohesi sosial, hubungan sosial, identitas budaya, kesejahteraan individu dan kolektif, serta keragaman budaya. Dalam penelitian ini akan melihat nilai sosial dan budaya dari kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.
- c. Nilai politik sebagai nilai tambah dalam sektor publik untuk mendorong, menstimulasi, dan mendukung dialog demokratis melalui partisipasi aktif dan keterlibatan masyarakat. Dalam penelitian ini akan melihat nilai politik dari keterlibatan pengguna dalam memberikan kritik dan masukan terhadap layanan SINDOLALAK.
- d. Nilai pendidikan adalah nilai tambah peningkatan dalam sektor publik yang menekankan peluang untuk pendidikan formal dan non-formal: pengetahuan tambahan, keterampilan, dan kompetensi. Penelitian ini akan melihat

nilai pendidikan dari peningkatan pengetahuan pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri.

- e. Nilai ekologi atau lingkungan hidup, nilai tambah yang mewakili manfaat bagi masyarakat dalam mendorong pembangunan berkelanjutan dan berkontribusi terhadap sektor publik melalui mengurangi polusi, limbah, dan pemanasan global. Penelitian ini akan melihat nilai ekologi dari layanan SINDOLALAK dalam mendukung pemeliharaan lingkungan hidup dengan mengurangi polusi dan limbah dokumen pencatatan kependudukan.

1.6.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini melibatkan penjelasan yang rinci dan konkret tentang bagaimana peneliti akan menggunakan atau mengukur indikator yang telah diidentifikasi untuk memenuhi tujuan penelitian. Operasionalisasi konsep melibatkan langkah-langkah spesifik yang dilakukan untuk mengukur atau menggambarkan konsep yang ingin diteliti. Pada penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan untuk melakukan Analisis *Public Value* dalam Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Layanan Administrasi Kependudukan (SINDOLALAK) Di Kabupaten Purworejo. Peneliti menganalisis fenomena yang berkaitan dengan dimensi *public value* teori Moore (1995) dalam penerapan pelayanan publik berdasarkan gejala yang ada di lapangan, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Legitimasi dan Dukungan

Analisis ini akan melihat legitimasi dan dukungan dari peraturan yang mengatur adanya layanan aplikasi SINDOLALAK dan dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan aplikasi SINDOLALAK.

2. Kemampuan Operasional

Analisis ini akan melihat kemampuan operasional dari Disdukcapil Purworejo untuk melakukan layanan SINDOLALAK pada kemampuan dalam pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, dan keuangan.

3. Nilai Substansial

Analisis ini akan melihat pada manfaat yang diperoleh pengguna aplikasi SINDOLALAK dalam nilai ekonomi dari bentuk efisiensi yang dirasakan pengguna, nilai sosial dan budaya dari kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan, nilai politik dari keterlibatan pengguna dalam memberikan kritik dan masukan, nilai pendidikan dari peningkatan pengetahuan pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri, dan nilai ekologi dalam mendukung pemeliharaan lingkungan hidup dengan mengurangi polusi dan limbah dokumen pencatatan kependudukan.

Tabel 1. 2 Tabel Fenomena

Fenomena	Sub-Fenomena	Gejala yang diamati di Lapangan
<i>Public value – Moore (1995)</i>	Legitimasi dan Dukungan	Peraturan yang mengatur terkait layanan aplikasi SINDOLALAK.
		Dukungan masyarakat terhadap pelaksanaan layanan aplikasi SINDOLALAK.
	Kemampuan Operasional	Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Disdukcapil dalam melaksanakan layanan SINDOLALAK.
		Teknologi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan layanan SINDOLALAK.

		Pengelolaan keuangan yang dilakukan dalam pelaksanaan layanan SINDOLALAK.
	Nilai Substansial	Nilai Ekonomi: manfaat aplikasi SINDOLALAK dalam peningkatan efisiensi pengelolaan dokumen kependudukan bagi pengguna.
		Nilai Sosial dan budaya: kepedulian masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.
		Nilai Politik: keterlibatan pengguna dalam memberikan kritik dan masukan terhadap layanan SINDOLALAK.
		Nilai Pendidikan: peningkatan pengetahuan pengguna dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri.
		Nilai Ekologi: pelayanan SINDOLALAK mendukung pemeliharaan lingkungan hidup melalui mengurangi polusi dan limbah dokumen pencatatan kependudukan.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara komprehensif pengalaman subjek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, dan tindakan mereka. Pendekatan ini mendeskripsikan fenomena melalui kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu. Menurut Moelong (2002: 3) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata tertulis atau lisan dari individu atau aktivitas yang diamati. Metodologi ini menekankan pada konteks dan individu secara keseluruhan.

1.8.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Tempat atau wilayah (lokus) pelaksanaan penelitian ini adalah di Kabupaten Purworejo, Provinsi Jawa Tengah, sedangkan fokus dalam penelitian ini yaitu *Public Value* pada penerapan aplikasi SINDOLALAK.

1.8.3 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi dua bagian:

1. Sumber data primer: asal mula awal dari mana data dihasilkan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber, termasuk wawancara dengan pegawai Disdukcapil dan pengguna aplikasi SINDOLALAK yang terpilih sebagai informan serta observasi di lokasi penelitian.

2. Sumber data sekunder: sumber yang tidak langsung menyediakan data selama proses pengumpulan data. Peneliti menggunakan data sekunder, yang bersumber dari literatur terkait dengan objek penelitian, untuk melengkapi dan mendukung data primer, seperti *website* pemerintah dan data laporan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

1.8.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan peneliti terjun langsung dalam mengamati objek penelitian agar peneliti lebih memahami, mengenal, dan mendalami masalah. Pada penelitian ini observasi akan mengamati penerapan dan pengguna terkait aplikasi SINDOLALAK.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang ditandai dengan format tanya jawab lisan satu arah, di mana pertanyaan diajukan oleh pewawancara dan jawaban diberikan oleh narasumber. Orang yang mengajukan pertanyaan selama proses wawancara disebut sebagai pewawancara, sementara individu yang memberikan informasi dengan menjawab pertanyaan dikenal sebagai informan atau responden. Tujuan dari melakukan wawancara adalah untuk mengumpulkan informasi. Dalam penelitian ini, peneliti akan menanyakan kepada pegawai Disdukcapil dan pengguna aplikasi SINDOLALAK untuk

mengumpulkan data yang tepat mengenai kondisi kualitas layanan dan manfaat yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Purworejo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian, literatur yang relevan, peraturan, dan laporan. Dalam penelitian ini dokumentasi yang akan digunakan berupa *website* pemerintah, data laporan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, dan fitur layanan aplikasi SINDOLALAK.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis Model Miles dan Hubberman digunakan peneliti dalam penelitian. Menurut Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono, 2014:334) kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara berkesinambungan. Adapun kegiatan menganalisis data terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang dilakukan oleh peneliti adalah melakukan kategorisasi sesuai dengan konsep *Public Value* dengan memilah informasi penting melalui hasil wawancara.

2. Penyajian Data

Penyajian hasil wawancara yang sudah dikategorikan sesuai konsep *public value*. Dalam penelitian ini penyajian data disajikan melalui bagan, teks naratif dan tabel, dengan penyajian data sehingga akan diperoleh data yang terorganisir dan tersusun sehingga membentuk pola yang akan mempermudah pemahaman serta menjadi acuan dalam tahap selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Peneliti melakukan penarikan kesimpulan tentang *public value* dalam penerapan pelayan aplikasi SINDOLALAK.