

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama pemerintah Indonesia dalam mewujudkan birokrasi yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Salah satu sektor yang mengalami perubahan adalah pelayanan administrasi kependudukan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, salah satunya adalah Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang ini mengatur sistem pencatatan dan pengelolaan data kependudukan secara nasional untuk menjamin keakuratan dan keteraturan administrasi. Melalui digitalisasi, regulasi ini menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi seperti SIPANDUK, yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pengurusan dokumen kependudukan dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif dan berbasis digital.

Pelayanan publik yang didasarkan pada Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan layanan publik harus memenuhi prinsip responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas demi memastikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Responsivitas dalam pelayanan publik diwujudkan melalui ketanggapan instansi dalam merespons kebutuhan, keluhan serta menyesuaikan layanan dengan perubahan yang terjadi di masyarakat.

Transparansi menjadi elemen penting dalam memberikan kepastian informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu penyelesaian layanan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan secara terbuka dan terhindar dari praktik yang tidak etis. Selain itu, akuntabilitas menuntut setiap penyelenggara layanan publik bertanggung jawab atas kinerja dan keputusan yang diambil dalam proses pelayanan. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) juga mengarahkan instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di tingkat nasional, penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024, yang menargetkan peningkatan efisiensi birokrasi melalui teknologi digital (Kementerian Dalam Negeri, 2023). Salah satu indikator keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik adalah sejauh mana masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan serta mendapatkan respon yang cepat dan transparan dari pemerintah. Oleh karena itu, evaluasi terhadap responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menjadi semakin relevan untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat, bukan sekadar perubahan dari sistem manual ke sistem daring tanpa peningkatan kualitas pelayanan.

Aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan untuk membantu pengguna layanan administrasi kependudukan secara

online, cepat dan mudah. Hal ini didasarkan pada Peraturan Menteri Nomor 7 Tahun 2019, yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan secara online, dengan adanya pedoman ini merupakan salah satu dari implementasi diluncurkannya aplikasi SIPANDUK.

SIPANDUK bertujuan guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi secara online yang cepat dan mudah, baik melalui *website* maupun perangkat Android. Hal ini menempatkan SIPANDUK sebagai inovasi strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus menjadi refleksi dari komitmen pemerintah daerah dalam mengadopsi prinsip responsivitas layanan dalam tata kelola administrasi kependudukan.

Responsivitas layanan merupakan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang menekankan kewajiban aparatur dan organisasi pelayanan untuk tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat. Responsivitas dipahami sebagai sikap dan komitmen institusi publik dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, sesuai prosedur, serta terbuka terhadap masukan dari pengguna layanan. Melalui responsivitas, pelayanan publik diarahkan untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan tindakan pelayanan selaras dengan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Penerapan prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SIPANDUK

Sumber: Aplikasi SIPANDUK (2025)

Aplikasi SIPANDUK menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen resmi. Aplikasi ini diluncurkan pada 17 Januari 2022, Disdukcapil Kabupaten Kuningan telah meluncurkan layanan daring yaitu Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIPANDUK) yang dapat diakses melalui situs web dan perangkat Android untuk meningkatkan layanan Administrasi Kependudukan bagi warga Kabupaten Kuningan. Jenis-jenis layanan melalui aplikasi SIPANDUK yaitu sebagai berikut:

- Layanan KTP-Elektronik dan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA)
- Pembuatan Kartu Keluarga: (Kartu Keluarga baru, pengurangan/penambahan anggota keluarga, Kartu Keluarga hilang/rusak)
- Akta kelahiran, akta perkawinan, dan akta kematian dan akta

perceraian.

- Surat keterangan pindah Provinsi/Kabupaten.
- Layanan nomor antrean untuk level personal aplikasi SIPANDUK berbasis *website* dapat diakses melalui alamat: <https://sipanduk.kuningankab.go.id> dan aplikasi SIPANDUK berbasis Android dapat di *download*/unduh melalui Play Store.

Berdasarkan keluarnya Surat Edaran Bupati Kuningan Nomor 470/2650.33/Disdukcapil yang menegaskan pengoperasian kembali layanan usulan daring melalui “SIPANDUK” sekaligus penguatan layanan informasi, Pemerintah Kabupaten Kuningan menunjukkan langkah berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Langkah tersebut diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan *e-government* yang semakin terstruktur dan adaptif.

Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, Namun pada kenyataannya masih terdapat berbagai kendala yang merasa pengguna tidak puas dengan layanan aplikasi SIPANDUK ini. Berdasarkan data dari *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari survei yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kuningan guna mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap aplikasi SIPANDUK

No.	Unsur Pelayanan	2022	2023
1.	Persyaratan pelayanan	80,50	82,50
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	77,50	81,00
3.	Waktu penyelesaian	69,00	76,50
4.	Biaya/tarif pelayanan	95,50	95,50
5.	Kesesuaian produk layanan dengan standar	78,00	81,00
6.	Kompetensi pelaksana/petugas	83,00	85,50
7.	Perilaku petugas	81,50	85,00
8.	Sarana dan prasarana	79,00	82,00
9	Penanganan pengaduan/saran	87,00	89,00

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari *website* Disdukcapil Kabupaten Kuningan, diakses pada Maret 2025

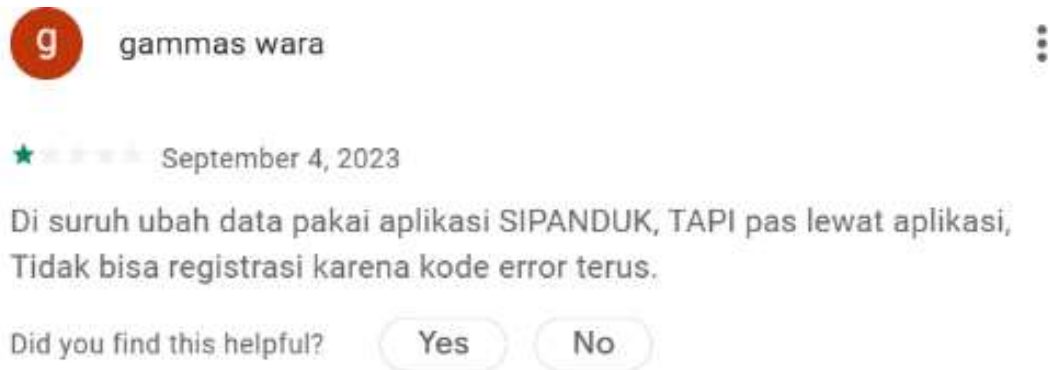
Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan adanya peningkatan pada sejumlah aspek pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kuningan, namun tidak seluruh unsur pelayanan mengalami perkembangan yang merata. Sebagian besar unsur pelayanan mengalami peningkatan dan telah berada pada kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, unsur waktu penyelesaian masih menunjukkan capaian yang belum mencapai target pelayanan yang ditetapkan.

Nilai waktu penyelesaian meningkat dari 69,00 pada tahun 2022 menjadi 76,50 pada tahun 2023, namun capaian tersebut masih berada di bawah target minimal IKM, yaitu 76,61, sehingga belum dapat dikategorikan aman dan stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan masyarakat secara optimal, dan menjadi indikasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang

terjadi belum menyentuh aspek paling krusial yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan, yakni kepastian dan kecepatan waktu penyelesaian. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa penerapan aplikasi SIPANDUK, meskipun telah dijalankan sebagai upaya digitalisasi layanan kependudukan, masih menghadapi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, dan akuntabel.

Salah satu faktor yang turut menjelaskan belum tercapainya target pada unsur waktu penyelesaian layanan melalui aplikasi SIPANDUK adalah minimnya sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian (Prastiyo, 2023) yaitu kurangnya pemahaman mengenai prosedur penggunaan, fitur aplikasi, serta manfaatnya, menyebabkan sebagian besar masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerintah belum sepenuhnya menjalankan perannya sebagai fasilitator dalam membangun komunikasi publik yang efektif. Sejalan dengan prinsip responsivitas layanan, pemerintah seharusnya tidak hanya menyediakan sistem layanan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat memanfaatkannya secara inklusif.

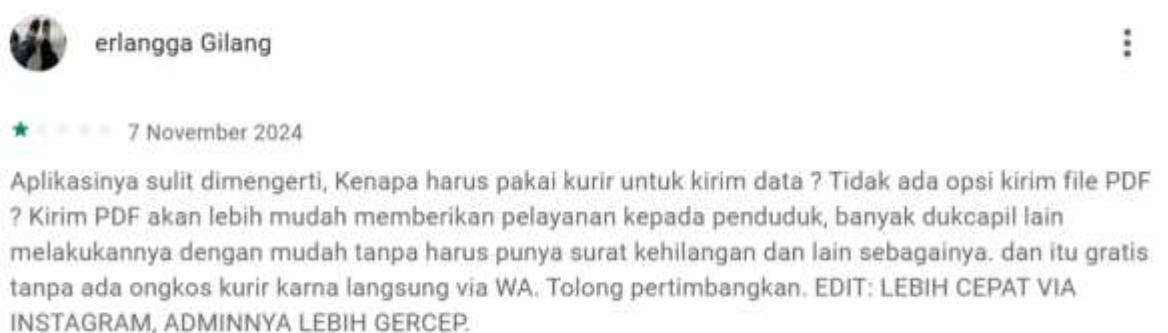
Menurut observasi yang dilakukan pada Google Play Store, terdapat pengguna aplikasi yang mengeluhkan kesulitan untuk verifikasi email dan juga aplikasi yang eror dan tidak merespons pelayanan yang masyarakat inginkan. Masyarakat berharap melalui kritik dan saran tersebut pihak Disdukcapil dapat memperbaiki sistem yang digunakan pada aplikasi SIPANDUK. Terdapat beberapa keluhan warga yang masuk belum mendapatkan respon atau jawaban dari Disdukcapil, berikut merupakan contoh ulasan yang diberikan oleh masyarakat:



Gambar 1. 2 Keluhan masyarakat terkait akses dan ubah data pada aplikasi

Sumber: Google Play Store SIPANDUK diakses pada 3 Maret 2025

Terdapat keluhan dari masyarakat pengguna aplikasi yang sudah datang ke kantor Disdukcapil justru diarahkan kembali ke aplikasi tetapi mengalami kendala registrasi akibat kode yang error, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang responsif dan tidak memberikan solusi yang cepat serta efektif bagi masyarakat.



Gambar 1. 3 Keluhan Masyarakat terkait respons admin

Sumber: Google Play Store SIPANDUK diakses pada 3 Maret 2025

Dari ulasan diatas terdapat keluhan dari pengguna aplikasi yang menganggap fitur-fitur dalam SIPANDUK masih perlu diperbarui, terutama karena

tidak adanya fitur untuk mengunggah file dalam format PDF. Akibatnya, masyarakat yang berada di luar kota atau sedang dinas harus mengirim berkas secara fisik melalui kurir, yang justru menambah kesulitan dan bertentangan dengan tujuan utama digitalisasi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi.

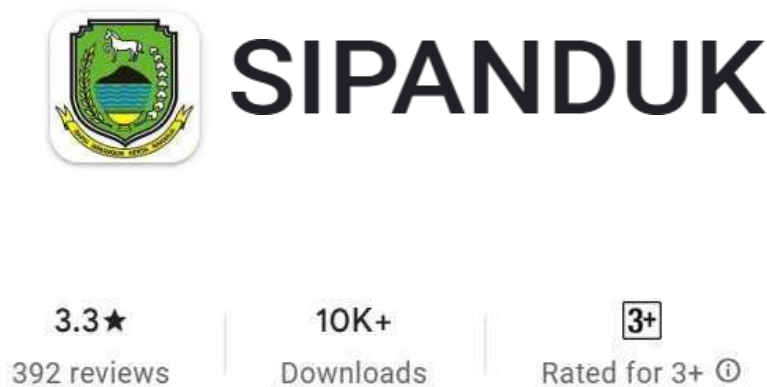


Gambar 1. 4 Keluhan Masyarakat terkait lambatnya respons

Sumber: Google Play Store SIPANDUK diakses pada 3 Maret 2025

Beberapa masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIPANDUK, banyak ulasan yang menyoroti keterlambatan respon dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih kurang responsif terhadap kebutuhan pengguna, yang pada akhirnya meningkatkan ketidakpuasan masyarakat. Banyaknya ulasan negatif dari pengguna mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan terhadap masyarakat,

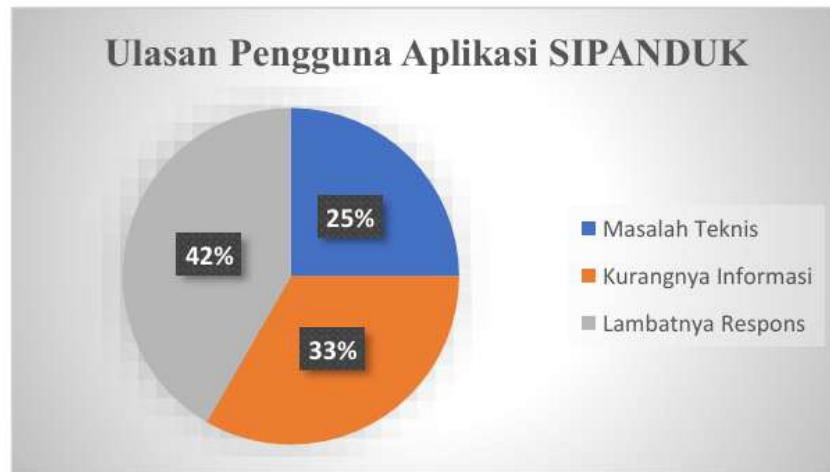
sehingga diperlukan strategi yang lebih efektif dan proaktif agar semua lapisan masyarakat tidak hanya memahami, tetapi juga dapat memanfaatkan aplikasi SIPANDUK dengan lebih maksimal tanpa mengalami kendala yang berulang.



Gambar 1. 5 Jumlah unduhan dan ratting aplikasi SIPANDUK

Sumber: Google Play Store SIPANDUK diakses pada 3 Maret 2025

Aplikasi layanan publik yang dapat diakses secara online seharusnya menjadi sarana bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien, serta harus didukung oleh sistem yang mampu merespons masukan masyarakat secara *real-time*. Namun, keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya diukur dari jumlah unduhan, tetapi juga dari seberapa cepat dan efektif pemerintah menanggapi kebutuhan serta keluhan pengguna. Meskipun SIPANDUK telah diunduh lebih dari 10.000 kali, ratingnya yang hanya mencapai 3,3 mencerminkan tingginya ketidakpuasan masyarakat akibat lambatnya respons pemerintah dalam menangani permasalahan yang muncul. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ini masih jauh dari Responsivitas Layanan, sehingga perlu adanya peningkatan dalam kecepatan dan kualitas pelayanan agar benar-benar memenuhi harapan pengguna.



Gambar 1. 6 Rekapitulasi Ulasan Pengguna Aplikasi SIPANDUK

Sumber: Data olahan pribadi, 2025

Dari ulasan-ulasan yang sudah di jelaskan di atas terdapat hasil evaluasi keseluruhan pengguna di Google Play Store dengan mengungkapkan berbagai pola keluhan yang dapat dikategorikan ke dalam tiga aspek utama: masalah teknis (seperti verifikasi email dan *error* pada aplikasi), kurangnya informasi (prosedur yang tidak jelas serta fitur yang tidak berfungsi), dan lambatnya respons pemerintah (pengaduan yang tidak ditanggapi dengan cepat). Permasalahan ini mencerminkan bahwa aplikasi SIPANDUK masih menghadapi tantangan dalam menerapkan prinsip Responsivitas Layanan, yang menuntut kecepatan respons, kejelasan prosedur, dan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik.

Peneliti telah melakukan *review* terhadap beberapa penelitian sebelumnya yang menekankan pada aspek tata kelola responsif dalam penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan publik. Selain itu, masih terdapat masyarakat Kabupaten Kuningan yang belum menggunakan bahkan tidak mengetahui aplikasi SIPANDUK Prastiyo (2023). Penelitian yang dilakukan oleh

Prastiyo (2023) mengungkapkan bahwa terdapat kurangnya sosialisasi dan minimnya informasi mengenai prosedur, fitur, dan manfaat aplikasi SIPANDUK di media sosial, serta ketidakpuasan pengguna terkait seringnya server mengalami gangguan. Namun, respons dari pegawai terhadap permasalahan server yang mengalami *down* tidak segera diberikan solusi yang memadai.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa waktu pelayanan dan percepatan penyelesaian layanan masih menjadi persoalan dalam pelayanan publik. Penelitian oleh Rasdiana dan Riski Ramadani (2021) menemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan belum berjalan optimal akibat gangguan jaringan serta keterbatasan jumlah aparatur dibandingkan dengan jumlah pemohon, sehingga penyelesaian layanan sering tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Temuan serupa juga ditunjukkan dalam penelitian pada Dinas Perhubungan Kota Malang yang mengungkap adanya keluhan masyarakat terkait lambatnya waktu pelayanan, terutama disebabkan oleh kendala sistem dan ketidaksiapan berkas permohonan. Sementara itu, penelitian lain dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pelayanan dapat berjalan tepat waktu apabila sistem dan mekanisme pelayanan telah berjalan stabil. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan empiris terkait efektivitas percepatan layanan. Kondisi ini relevan dengan aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan, yang secara normatif dirancang untuk mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, namun masih perlu dikaji sejauh mana kecepatan dan ketepatan waktu layanan benar-benar terwujud dalam praktik pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian data dan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini diarahkan untuk menilai sejauh mana responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan mampu memberikan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik ditunjukkan melalui kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berbasis teknologi digital. Meskipun aplikasi SIPANDUK telah diterapkan sebagai inovasi pelayanan publik di Kabupaten Kuningan, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat serta berbagai ulasan pengguna masih menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Ketidaksesuaian tersebut terutama terlihat pada aspek kecepatan waktu penyelesaian layanan dan respons pemerintah dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat. Selain itu, keterbatasan sosialisasi dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi SIPANDUK turut menjadi kendala dalam pemanfaatan layanan secara optimal.

Melalui penelitian ini diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tingkat responsivitas layanan dalam penerapan aplikasi SIPANDUK. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih adaptif dan mampu merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Dalam jangka panjang, penelitian ini

diharapkan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta mendukung upaya reformasi birokrasi, sehingga kesenjangan antara harapan masyarakat dan kemampuan layanan administrasi kependudukan di tingkat daerah dapat dikurangi. Dengan demikian, judul yang diajukan peneliti yaitu **“Analisis Responsivitas Layanan Aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, ditemukan identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan bahwa responsivitas layanan melalui aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan belum optimal, khususnya pada aspek waktu penyelesaian layanan yang belum mencapai target minimal, sehingga masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kecepatan pelayanan yang diberikan.
2. Penerapan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya mencerminkan prinsip responsivitas layanan, khususnya dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap kebutuhan masyarakat.
3. Ketidakpuasan pengguna aplikasi SIPANDUK karena server seringkali *down* seperti kendala verifikasi email, error sistem, dan keterbatasan fitur (misalnya unggah dokumen dalam format tertentu) dan pegawai tidak langsung merespons solusi untuk server yang sedang mengalami *down*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana responsivitas layanan dari aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah mengukur Responsivitas Layanan aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan responsivitas layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi empiris dalam mengembangkan konsep responsivitas layanan pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, serta memperkuat pemahaman mengenai penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan layanan publik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penelitian lain dan dapat dijadikan acuan untuk studi-studi selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dalam meningkatkan responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK, terutama pada aspek kecepatan waktu penyelesaian dan penanganan kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi perbaikan layanan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan memperdalam ilmu serta pengalaman di bidang akademis juga dapat memberikan pemahaman kepada peneliti mengenai responsivitas layanan dalam penggunaan aplikasi layanan.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan pemahaman kepada pembaca mengenai pentingnya responsivitas layanan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan SIPANDUK serta berperan aktif dalam memberikan masukan untuk kualitas pelayanan.

1.6 Kerangka Teori/Konsep

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Judul, Tahun dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian	Kontribusi	Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Penulis
1.	Try Syeftiani, Mar Atun Saadah “Responsivitas Dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta Dalam Menangani Keluhan” PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi	Tujuan penelitian ini untuk membahas responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan dalam rentang waktu 2013-2019.	Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dwiyanto (2008,2011), Grimmelikhuijsen (2017), Hobolt & Klemmensen (2008), serta Parasuraman & Berry (2021)	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas dan transparansi pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan belum maksimal. Dari sisi responsivitas ditandai dengan adanya keluhan yang masih belum ditindaklanjuti oleh pemerintah	Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang pengelolaan keluhan dan responsivitas yang bisa diterapkan dalam studi SIPANDUK.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus lokasi penelitian di Yogyakarta, sementara penelitian penulis berfokus pada aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan. Selain itu, teori yang digunakan dalam penelitian ini

	Publik Vol. 9 No. 1, 2023 DOI: 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12719				dan ditemukannya keluhan yang salah tujuan (salah alamat).		mengacu pada konsep responsivitas secara umum, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Responsivitas Layanan menurut Agus Dwiyanto, 2014 Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis responsivitas pelayanan publik terhadap pengaduan masyarakat.
2.	Nikmatuz Zuhra Ainy, Rino Ardhian Nugroho	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan	teori yang digunakan mengacu pada teori responsivitas (Dwiyanto, 2017).	Deskriptif Kualitatif .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas PUPR Kota Surakarta berusaha untuk	Penelitian ini memberi referensi tentang responsivitas dalam pengelolaan keluhan, yang	Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada objek penelitian yang berfokus pada

“Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum” Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol 9 No 1, hlm 117-120, p-issn: 2087-8923, e-issn: 2549-9319. 2021 DOI: https://dx.doi.org/10.31506/jap.v12i2.10568	Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai pelayanan penerangan jalan umum.			melakukan yang terbaik dalam responsivitas mengenai pelayanan penerangan jalan umum dan terdapat beberapa alasan atas keterlambatan atau tidak adanya tindak lanjut dari pelayanan PJU tetapi ada beberapa masyarakat yang tidak diberikan respon terlebih dahulu terkait hal tersebut.	relevan untuk meningkatkan SIPANDUK di Kabupaten Kuningan.	penerangan jalan umum, sementara penelitian penulis membahas layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPANDUK. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu terletak pada analisis responsivitas layanan publik oleh instansi pemerintah.
--	---	--	--	--	---	---

3.	Hendra Hafid Risalbi, Yaqub Cikusin, Hayat <i>“The Responsiveness of Public Service Department of Transportation Malang City to The High Level of Public Complaints”</i> Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 20 No. 1, 2021 DOI: 10.35967/njip.v20i1.135	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat dan faktor penghambatnya.	Teori yang digunakan mengacu pada teori penilaian kinerja menurut (Dwiyanto, 2017).	Deskriptif Kualitatif	Prosedur pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang dalam mempertanggungjawabkan merespons atas pelaporan dan pengaduan dapat dikatakan sudah sesuai dengan prosedur dan visi misi instansi. Responsivitas cukup baik, tetapi masih ada kendala komunikasi dengan masyarakat	Menyediakan model dan analisis responsivitas yang dapat diterapkan untuk meningkatkan sistem SIPANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek penelitian yang berfokus pada pelayanan transportasi, sedangkan penelitian penulis meneliti layanan administrasi kependudukan. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada evaluasi responsivitas pelayanan publik dan kendala yang ada dalam pelaksanaan pelayanan dan menggunakan teori
----	--	--	--	------------------------------	--	---	---

							menurut Agus Dwiyanto, 2014.
4.	Khofifah Khoiru Annisa & Tukiman “Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan “Sayang Warga” di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya” Jurnal Sosial Humaniora Sigli, Vol 6 No 2, hlm 787-795 2023 DOI: 10.47647/jsh.v6i2.2071	Meneliti responsivitas layanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan.	Teori Responsivitas Pelayanan Publik (Mahmudi, 2019)	Deskriptif kualitatif	Responsivitas cukup baik, tetapi masih ada kendala teknis dalam pelayanan	Memberikan pemahaman tentang bagaimana administrasi kependudukan yang responsif dapat diterapkan dalam SIPANDUK di Kabupaten Kuningan.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada tingkat penelitian yang berfokus di tingkat kelurahan, sementara penelitian penulis dilakukan di tingkat kabupaten serta perbedaan metode penelitian. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis responsivitas layanan administrasi kependudukan.

5.	Rasdiana, Riski Ramadani “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone” Jurnal Administrasi Publik Vol XVII (2), hlm 249-265, P-ISSN: 1858-2168, E-ISSN: 2621-251X 2021 DOI: 10.52316/jap.v17i2.76	Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.	Penulis menggunakan teori menurut Zeithaml (2015), <i>dkk</i> Responsivitas Layanan : 1. Kemampuan Merespons Masyarakat 2. Kecepatan Melayani 3. Ketepatan Melayani 4. Kecermatan Melayani 5. Ketepatan Waktu Pelayanan 6. Kemampuan Menanggapi Keluhan.	Kualitatif Deskriptif	menunjukkan kemampuan merespon masyarakat sudah baik terlihat dari penggunaan nomor handpone Kepala Dinas sebagai nomor publik, kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan yang biasa eror dan aparatur pemerintah kurang dibandingkan dengan masyarakat yang banyak, ketepatan melayani sudah baik sesuai dengan standar operasional prosedur, kecermatan	Menyediakan referensi tentang penerapan responsivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan yang relevan dengan SIPANDUK.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada lokasi penelitian yang berfokus pada Kabupaten Bone, sedangkan penelitian penulis dilakukan di Kabupaten Kuningan. Fokus utama penelitian ini menitikberatkan pada proses manual dan konvensional dalam pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan penelitian penulis membahas implementasi aplikasi SIPANDUK dalam meningkatkan responsivitas
----	---	---	--	------------------------------	---	--	---

					melayani sudah baik.		layanan publik serta perbedaan metode yang digunakan peneliti menggunakan metode kualitatif sementara penulis menggunakan metode kuantitatif statistik deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada Pembahasan responsivitas pelayanan publik.
6.	E Draai & L Zazi “ <i>Performance Management for Responsive Local Governance</i> ”	Menganalisis manajemen kinerja dan governance responsif dalam pemerintahan daerah.	Teori <i>Responsive Governance</i> (Bovens, 2007) dan <i>Performance Management</i> .	Kualitatif	Implementasi kinerja masih kurang efektif karena kurangnya budaya kerja yang responsive.	Membantu dalam menganalisis pentingnya kinerja organisasi dalam penerapan SIPANDUK di tingkat kabupaten.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus penelitian yang membahas manajemen kinerja pemerintahan daerah secara

	Administratio Publica Vol. 29 No. 3 2021 DOI: https://hdl.handle.net/10520/ejc-adminpub_v29_n3_a6						umum, sedangkan penelitian penulis meneliti responsivitas aplikasi SIPANDUK. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada penggunaan konsep responsivitas dalam menilai efektivitas pelayanan publik.
7.	Yue Guo, Jidong Chen, Zhilin Liu “Government Responsiveness and Public Acceptance of Big-Data Technology in Urban Governance”	Meneliti pengaruh responsivitas pemerintah terhadap penerimaan teknologi berbasis data.	Teori <i>Responsive Governance</i> (Denhardt & Denhardt, 2015)	Kuantitatif, survei nasional	Responsivitas pemerintah meningkatkan penerimaan publik terhadap teknologi	Memberikan perspektif tentang bagaimana responsivitas pemerintah dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan teknologi SIPANDUK.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus terhadap teknologi big data dalam pemerintahan kota, sedangkan penelitian penulis membahas aplikasi SIPANDUK dalam

	Journal Cities Vol. 122, Article 103536, 2022 DOI: 10.1016/j.cities. 2021.103536						pelayanan kependudukan. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis responsivitas pemerintah dalam penggunaan teknologi untuk meningkatkan pelayanan public serta persamaan metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif.
8.	Duofen Chang & Tianguang Meng <i>“Magnetic Effect of Government Responsiveness</i>	Mengkaji hubungan antara responsivitas pemerintah dan partisipasi publik	Teori Responsivitas Pemerintah (Roberts & Kim, 2011)	Kuantitatif, analisis data sekunder	Responsivitas pemerintah berpengaruh signifikan terhadap tingkat partisipasi warga	Memberikan panduan mengenai tata kelola yang responsif dalam penerapan teknologi canggih seperti SIPANDUK.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada fokus utama yang meneliti hubungan responsivitas pemerintah dengan partisipasi publik,

	<i>on Public Participation”</i> Chinese Public Administration Review Vol. 14 No. 2, hlm 94-106, 2023 DOI: 10.1177/15396754221137637						sementara penelitian penulis menilai responsivitas aplikasi SIPANDUK dan sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada konsep responsivitas pemerintah sebagai faktor penting dalam pelayanan publik.
9.	Marijn Janssen <i>“Responsible Governance of Generative AI”</i>	Meneliti tata kelola AI yang bertanggung jawab dalam administrasi publik	Teor <i>Responsive Governance</i> (Janssen, 2024)	Kualitatif , studi literatur	Tata kelola AI yang baik meningkatkan kepercayaan publik	Memberikan wawasan tentang bagaimana SIPANDUK dapat beradaptasi dengan perubahan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada objek penelitian yang berfokus pada tata

	Policy and Society Vol. 00 No. 00, 2024 DOI: 10.1093/polsoc/puae040					dan tantangan dalam tata kelola pemerintahan lokal.	kelola AI dalam administrasi publik, sedangkan penelitian penulis membahas aplikasi SIPANDUK dalam pelayanan administrasi kependudukan. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada penggunaan perspektif responsivitas dalam menilai efektivitas layanan berbasis teknologi.
10.	Raoul Beunen & Kristof Van Assche “ <i>Steering in Governance</i> :	Menganalisis bagaimana evolusi tata kelola mempengaruhi kebijakan publik	Teori <i>Evolutionary Governance</i> (Beunen & Van Assche, 2021)	Kualitatif , studi pustaka	Governance yang responsif dapat meningkatkan efektivitas kebijakan	Memberikan panduan mengenai penerimaan teknologi yang relevan untuk implementasi SIPANDUK.	Perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada pendekatan teoretis yang lebih luas mengenai evolusi

	<i>Evolutionary Perspectives”</i> <i>Politics and Governance</i> Vol. 9 No. 2, hlm 365-368, 2021 DOI: 10.17645/pag.v9i2.4489						tata kelola, sementara penelitian penulis lebih spesifik pada penerapan aplikasi SIPANDUK. Persamaan penelitian ini dengan penulis terletak pada analisis pentingnya responsivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
--	---	--	--	--	--	--	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari berbagai sumber, 2025

Syeftiani dan Saadah (2023) dalam kajiannya yang berjudul "Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangani Keluhan" meneliti bagaimana responsivitas dan transparansi pemerintah daerah dalam menanggapi keluhan masyarakat pada periode 2013-2019. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori responsivitas dan transparansi dalam pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008, 2011), Grimmelikhuijsen et al. (2017), Hobolt & Klemmensen (2008), serta Parasuraman & Berry (2021). Temuan studi ini mengungkapkan bahwa meskipun ada upaya, responsivitas dan transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta belum optimal, terlihat dari adanya keluhan yang tidak mendapatkan tanggapan atau diarahkan ke tempat yang salah.

Ainy dan Nugroho (2021) dalam risetnya yang berjudul "Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta dalam Menangani Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penerangan Jalan Umum" meneliti seberapa cepat Dinas PUPR Kota Surakarta menanggapi keluhan masyarakat terkait layanan penerangan jalan umum. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teori responsivitas dari Dwiyanto (2017), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun Dinas PUPR berusaha memberikan pelayanan maksimal, terdapat beberapa masalah yang menghambat kelancaran tindak lanjut terhadap keluhan, seperti keterlambatan dalam penanganan.

Risalbi *et al.* (2021) dalam studi mereka yang berjudul "The Responsiveness of Public Service Department of Transportation Malang City to The High Level of Public Complaints" meneliti tingkat responsivitas Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya jumlah keluhan masyarakat serta faktor-faktor yang

menghambatnya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif dengan teori penilaian kinerja yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2017). Hasilnya menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan visi dan misi lembaga, meskipun masih ada kendala dalam komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Annisa dan Tukiman (2023) dalam penelitian mereka yang berjudul "Responsivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan 'Sayang Warga' di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya" meneliti seberapa responsif pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan. Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori responsivitas pelayanan publik menurut Mahmudi (2019). Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun responsivitas layanan administrasi cukup baik, terdapat beberapa kendala teknis yang memengaruhi kualitas pelayanan.

Rasdiana dan Ramadani (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone" bertujuan untuk menjelaskan responsivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teori Responsivitas Layanan menurut Zeithaml et al. (2015), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun kemampuan pemerintah dalam merespons cukup baik, kecepatan pelayanan masih terhambat oleh kendala jaringan dan terbatasnya sumber daya manusia.

Draai & Zazi (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "*Performance Management for Responsive Local Governance*" menganalisis implementasi sistem manajemen kinerja dalam pemerintahan daerah. Penelitian ini menggunakan

metode kualitatif dengan teori *Responsive Governance* dari Bovens (2007). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen kinerja masih kurang efektif akibat budaya kerja yang kurang responsif.

Guo et al., (2022) dalam penelitiannya yang berjudul "*Government Responsiveness and Public Acceptance of Big-Data Technology in Urban Governance*" meneliti pengaruh responsivitas pemerintah terhadap penerimaan teknologi berbasis data. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei nasional dan teori *Responsive Governance* dari Denhardt & Denhardt (2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin responsif pemerintah, semakin tinggi penerimaan publik terhadap teknologi.

Chang & Meng (2023) dalam penelitiannya yang berjudul "*Magnetic Effect of Government Responsiveness on Public Participation*" mengkaji hubungan antara responsivitas pemerintah dan partisipasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data sekunder serta teori Responsivitas Pemerintah dari Roberts & Kim (2011). Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pemerintah memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat partisipasi warga.

Janssen (2024) dalam penelitiannya yang berjudul "*Responsible Governance of Generative AI*" meneliti tata kelola AI yang bertanggung jawab dalam administrasi publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi literatur dan teori *Responsive Governance* dari Janssen (2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola AI yang baik dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Beunen & Van Assche (2021) dalam penelitiannya yang berjudul "*Steering in Governance: Evolutionary Perspectives*" menganalisis bagaimana evolusi tata kelola mempengaruhi kebijakan publik. Penelitian ini menggunakan metode

kualitatif dengan studi pustaka dan teori *Evolutionary Governance* dari Beunen & Van Assche (2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *governance* yang responsif dapat meningkatkan efektivitas kebijakan publik.

Dari penelitian terdahulu yang telah diuraikan, perbedaan utama dengan penelitian ini terletak pada fokus responsivitas pelayanan publik. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti responsivitas pemerintah dalam konteks penanganan keluhan, tata kelola pemerintahan, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat pada level kebijakan maupun kelembagaan, dengan dominasi pendekatan kualitatif. Berbeda dari itu, penelitian ini secara khusus menelaah responsivitas layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan melalui aplikasi digital SIPANDUK, dengan fokus pada pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kendala utama dalam responsivitas pelayanan publik terletak pada keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya sistem integrasi dalam pelayanan. Namun, penelitian ini mengamati bagaimana aplikasi SIPANDUK dapat menjadi solusi dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut dengan memanfaatkan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, penelitian sebelumnya masih memiliki beberapa keterbatasan atau *research gap* yang perlu dijembatani. Sebagian besar studi yang telah dilakukan lebih berfokus pada responsivitas pelayanan publik secara umum tanpa secara spesifik mengkaji bagaimana aplikasi digital seperti SIPANDUK dapat meningkatkan responsivitas layanan kependudukan. Selain itu, penelitian yang ada

lebih banyak membahas kendala manual dan konvensional dalam pelayanan administrasi kependudukan, sementara kajian mengenai efektivitas teknologi digital dalam meningkatkan responsivitas masih terbatas. Pendekatan teoretis yang digunakan dalam penelitian terdahulu umumnya mengacu pada teori responsivitas layanan publik secara umum, sedangkan penelitian ini akan menggunakan perspektif Responsivitas Layanan yang lebih menitikberatkan pada peran teknologi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan adanya *research gap* yang telah diidentifikasi, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dalam beberapa aspek penting. Penelitian ini secara khusus meneliti aplikasi SIPANDUK dalam meningkatkan responsivitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kuningan, yang membedakannya dari studi-studi sebelumnya yang hanya menyoroti aspek responsivitas pelayanan publik secara umum dan kebaruan lain terletak pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif *single variable*, dalam hal ini peneliti fokus dan menilai secara tepat responsivitas pelayanan publik tanpa mencampurkan variabel lain, sehingga menghasilkan analisis yang lebih mendalam dan terfokus.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena aplikasi SIPANDUK merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Namun, efektivitasnya dalam meningkatkan responsivitas masih perlu dikaji lebih dalam. Dengan adanya penelitian ini, pemerintah daerah dapat memperoleh wawasan lebih jelas mengenai kelebihan dan kekurangan SIPANDUK serta bagaimana sistem ini dapat

dioptimalkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi terhadap pengembangan konsep Responsivitas Layanan, khususnya dalam hal layanan kependudukan berbasis digital di Indonesia. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki kebijakan, prosedur, serta infrastruktur yang mendukung penerapan teknologi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta menemukan strategi optimal untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Kuningan.

1.6.2 Landasan Teori

1.6.2.1 Administrasi Publik

Dwight Waldo dalam kutipan Syafei (2003:33) memandang administrasi publik sebagai proses pengelolaan serta pengorganisasian manusia beserta seluruh peralatannya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pemerintah. Nicholas, sebagaimana dijelaskan oleh Pasolong (2010), melihat administrasi publik sebagai perpaduan yang rumit antara teori dan praktik, yang berfungsi membantu memahami bagaimana pemerintah berhubungan dengan masyarakat yang dilayaninya, sekaligus memastikan kebijakan publik semakin peka terhadap kebutuhan sosial.

Pasolong (2010) juga menegaskan bahwa administrasi publik mencakup rangkaian kegiatan dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif, melalui kerja sama di antara kelompok orang maupun lembaga. Sejalan dengan itu, Chandler dan Plano

memaknai administrasi publik sebagai seni sekaligus ilmu yang digunakan untuk mengelola urusan publik serta melaksanakan berbagai fungsi yang telah ditetapkan. Sebagai disiplin ilmu, administrasi publik bertujuan memecahkan persoalan masyarakat terutama melalui pendekatan organisasi, pengelolaan sumber daya manusia, dan pengaturan keuangan.

Menurut Siagian Waluyo (2007:37), administrasi publik merupakan keseluruhan aktivitas yang dijalankan oleh berbagai lembaga pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara. Konsep ini sebenarnya telah hadir sejak lama, namun pada masa sebelumnya lebih dikenal dengan istilah administrasi negara. Kata “publik” sendiri umumnya dipahami sebagai hal-hal yang berkaitan dengan negara, kepentingan umum, atau masyarakat luas.

1.6.2.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma menggambarkan cara pandang dasar yang bertumpu pada nilai-nilai tertentu serta memuat teori utama, konsep, asumsi, dan metode yang menjadi dasar dalam mengembangkan ilmu maupun memecahkan persoalan praktis. Pada tahap tertentu, paradigma dapat dipahami sebagai satu kesatuan teori, model, strategi, dan sistem pengelolaan yang dipakai dalam praktik administrasi. Karena itu, teori berfungsi sebagai perangkat penting yang menopang sebuah model, sedangkan paradigma menjadi fondasi utama dari lahirnya teori. Setiap kebijakan administrasi publik lahir dari sebuah teori atau paradigma tertentu yang kemudian membentuk desain strategi dan kebijakan, baik pada level nasional, regional, sektoral, maupun kelembagaan.

Paradigma pertama (1900–1926) dikenal sebagai Dikotomi Politik dan Administrasi. Good now menegaskan bahwa politik harus berfokus pada penetapan kebijakan sesuai kehendak rakyat, sementara administrasi bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan tersebut. Pembagian ini menghasilkan tiga lembaga dalam pemerintahan: legislatif sebagai penyalur aspirasi rakyat, eksekutif sebagai pelaksana kebijakan, dan yudikatif sebagai pendukung proses pembentukan kebijakan agar tetap sejalan dengan tujuan publik. Paradigma ini memandang administrasi publik sebagai bidang yang netral dan berorientasi pada efisiensi birokrasi. Namun, paradigma ini hanya menyoroti aspek *locus*, yakni birokrasi, tanpa memberikan penjelasan rinci mengenai metode untuk mengembangkannya.

Paradigma kedua (1927–1937) dikenal sebagai Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi. Prinsip-prinsip tersebut dirumuskan dalam konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*) yang dianggap berlaku universal. Berbeda dari paradigma sebelumnya, fokus dalam paradigma ini berada pada fungsi dan prinsip manajemen, sedangkan *locus*-nya tidak dijelaskan secara detail. Akibatnya, paradigma ini lebih menonjolkan sisi fokus dibandingkan konteks atau tempat penerapannya.

Paradigma ketiga (1950–1970) memposisikan Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Herbert Simon mengkritik prinsip-prinsip administrasi yang dianggap tidak lagi bersifat universal. Perdebatan pun muncul antara pihak yang mendukung administrasi bebas nilai dan pihak yang menekankan muatan nilai politik. John Gaus kemudian memandang administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik. Paradigma ini menempatkan birokrasi pemerintahan sebagai *locus*, sementara

fokusnya dianggap abstrak karena prinsip administrasi publik dianggap lemah dan mengalami kehilangan identitas. Dominasi disiplin politik dan ketidakjelasan batas administrasi menimbulkan ketidakteraturan dalam praktiknya.

Paradigma keempat (1956–1970) memposisikan Administrasi Negara sebagai cabang ilmu administrasi. Pada fase ini, prinsip-prinsip lama diperbarui dengan memberikan penekanan pada perilaku organisasi, teknik analisis manajerial, serta pemanfaatan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, dan riset operasi. Arah perkembangannya terbagi menjadi dua: satu jalur melihat administrasi sebagai disiplin ilmiah yang diperkuat pendekatan psikologi sosial, sementara jalur lainnya menempatkan administrasi sebagai bidang yang semakin dekat dengan studi kebijakan publik. Karena orientasinya yang cukup lentur, batas kajian (*locus*) dalam paradigma ini menjadi kurang tegas.

Paradigma kelima (1970–sekarang), Administrasi Negara dipahami secara langsung sebagai Administrasi Negara. Paradigma ini menghadirkan kejelasan baik dari sisi fokus maupun *locus*. Fokus kajiannya mencakup teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan *locus*-nya diarahkan pada persoalan dan kepentingan yang menyangkut masyarakat luas. Kejelasan batasan ini menjadi pembeda penting dibandingkan beberapa paradigma sebelumnya yang masih kurang tegas dalam membedakan ranah kajian dan objeknya.

Paradigma keenam (1990–sekarang) dikenal sebagai Paradigma *Governance*. Paradigma ini merupakan perkembangan terbaru yang dibentuk melalui rangkaian paradigma sebelumnya. Pandji Santosa menjelaskan bahwa *governance* berdiri di atas tiga pilar utama: pemerintah, sektor swasta, dan

masyarakat. Pergeseran dari konsep *government* ke *governance* menandai perubahan pola hubungan yang lebih kolaboratif antara pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat madani. Arah perkembangan paradigma ini mengarah pada tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*, yang menekankan stabilitas, partisipasi, serta sinergi antarpihak.

Menurut World Bank (1992), *governance* mengacu pada tata kelola yang efektif dalam mengelola sumber daya sosial dan ekonomi guna mencapai pembangunan yang berkelanjutan. Dengan kata lain, *governance* bertujuan untuk menciptakan sistem yang transparan, partisipatif, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. UNDP (1997) menjelaskan bahwa *governance* yang baik harus mencerminkan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, serta partisipasi masyarakat. *Governance* juga berperan dalam memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dilakukan secara inklusif dan berdasarkan kepentingan umum. Oleh karena itu, *governance* yang baik dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, mengurangi tingkat korupsi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam penelitian Analisis Responsivitas layanan aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan termasuk ke dalam paradigma *Governance* karena berfokus pada bagaimana pemerintah menyelenggarakan layanan publik dengan melibatkan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan sektor swasta, guna menciptakan sistem yang lebih transparan, partisipatif, dan responsif.

Paradigma ini menegaskan bahwa penyelenggaraan tata kelola bukan semata-mata urusan pemerintah, tetapi membutuhkan partisipasi dari berbagai pihak agar mutu layanan dapat meningkat. Dalam penelitian ini, aplikasi SIPANDUK sebagai inovasi di bidang administrasi kependudukan menggambarkan bagaimana pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan efektivitas birokrasi serta memperluas akses layanan bagi masyarakat. Pendekatan Responsivitas layanan berfokus pada kecepatan, fleksibilitas, dan kemudahan akses layanan dalam menjawab kebutuhan publik yang selaras dengan prinsip-prinsip *governance modern*. Oleh karena itu, penelitian ini masuk dalam paradigma *governance* karena menelaah penerapan teknologi dalam meningkatkan layanan publik yang lebih adaptif dan akuntabel.

1.6.2.3 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang ilmu yang membahas bagaimana pemerintah dan organisasi sektor publik mengelola sumber daya serta kebijakan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Manajemen publik berkembang sebagai respons terhadap tuntutan akan pemerintahan yang lebih profesional, transparan, dan akuntabel dalam menjalankan tugas-tugasnya. Menurut Hughes (2012), manajemen publik adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya dalam sektor publik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien. Konsep ini menekankan pentingnya efisiensi dalam birokrasi, inovasi dalam pelayanan publik, serta keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Dalam perkembangannya, manajemen publik mengalami berbagai perubahan paradigma. Salah satu yang paling dikenal adalah transisi dari *Traditional Public Administration* (TPA) ke *New Public Management* (NPM). Paradigma TPA yang berkembang pada abad ke-19 hingga pertengahan abad ke-20 menitikberatkan pada birokrasi yang hierarkis dan prosedural, dengan fokus utama pada kepatuhan terhadap aturan dan regulasi. Namun, model ini dinilai kurang fleksibel dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pada era 1980-an muncul paradigma *New Public Management*, yang lebih berorientasi pada efisiensi, efektivitas, serta penerapan prinsip-prinsip sektor swasta dalam administrasi publik. Hood (1991) menyebutkan bahwa NPM mendorong penggunaan teknologi, manajemen berbasis hasil, serta akuntabilitas yang lebih tinggi dalam pelayanan publik.

Selain NPM, konsep *Public Value Management* (PVM) juga menjadi salah satu pendekatan dalam manajemen publik yang berkembang di abad ke-21. Teori ini diperkenalkan oleh Moore (1995) dan berfokus pada penciptaan nilai publik melalui kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta. PVM menekankan bahwa keberhasilan manajemen publik tidak hanya diukur dari efisiensi dan efektivitas, tetapi juga dari seberapa jauh kebijakan dan program pemerintah menciptakan manfaat nyata bagi masyarakat. Dalam pendekatan ini, pemimpin publik diharapkan dapat berperan sebagai inovator dan fasilitator yang mampu mengakomodasi kepentingan berbagai pihak dalam perumusan serta implementasi kebijakan publik.

Pengelolaan sektor publik pun tidak terlepas dari pengaruh prinsip-prinsip *good governance*. Nilai-nilai seperti keterbukaan, pertanggungjawaban, pelibatan masyarakat, serta efektivitas menjadi komponen krusial dalam manajemen publik modern. Menurut Osborne & Gaebler (1992), reformasi birokrasi yang berbasis manajemen publik harus menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan, desentralisasi pengambilan keputusan, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas layanan. Karena itu, manajemen publik yang efektif perlu mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial, ekonomi, maupun perkembangan teknologi agar layanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih tanggap dan menjangkau semua kalangan masyarakat.

1.6.2.4 Responsivitas Layanan

Responsivitas layanan merupakan tata kelola pemerintahan yang menekankan pada kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan dalam merespons kebutuhan serta harapan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya merupakan manifestasi dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Pelayanan tidak lagi dipahami semata-mata sebagai aktivitas administratif yang berorientasi pada prosedur, melainkan sebagai proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang menuntut kepekaan terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik dengan demikian menjadi tolok ukur penting dalam menilai kinerja birokrasi, khususnya pada instansi yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat (Sinambela, 2010).

Perkembangan tuntutan masyarakat yang semakin kompleks menuntut penyelenggara pelayanan publik untuk beradaptasi secara berkelanjutan.

Masyarakat tidak hanya mengharapkan pelayanan yang sah secara hukum, tetapi juga pelayanan yang cepat, tepat, dan memberikan kepastian. Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Dalam konteks tersebut, responsivitas layanan muncul sebagai salah satu dimensi penting dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Responsivitas merujuk pada kemampuan organisasi publik dalam menangkap, memahami, dan menindaklanjuti kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat secara tepat. Konsep ini menempatkan masyarakat sebagai pusat perhatian dalam proses pelayanan, sehingga orientasi pelayanan tidak lagi bersifat birokratis, melainkan berfokus pada kepentingan publik (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Agus Dwiyanto menempatkan responsivitas sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pelayanan publik. Menurut Dwiyanto, responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan aspirasi dan tuntutan masyarakat (Dwiyanto, 2014). Definisi ini menegaskan bahwa responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga dengan kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan publik.

Dwiyanto juga menekankan bahwa birokrasi publik yang responsif tidak bekerja secara pasif dengan menunggu instruksi dari atasan, melainkan mampu secara aktif menangkap aspirasi dan permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas tercermin dari kemampuan aparatur dalam memahami persoalan pelayanan serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2014).

Responsivitas layanan menurut Dwiyanto (2014), pemerintahan yang responsif tidak hanya bertugas dalam menyelenggarakan layanan publik, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memiliki peran aktif dalam mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan masukan terhadap kebijakan yang diterapkan. Teori ini lebih menekankan pada proses dua arah antara pemerintah dan masyarakat, di mana pemerintah yang responsif berarti dapat merespons dengan cepat, tepat, dan efektif dalam setiap tahap pelayanan publik. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kecepatan, ketepatan, keterbukaan, serta efisiensi dalam pelayanan publik agar dapat mengukur seberapa baik pemerintahan memberikan layanan kepada masyarakat.

Secara umum, teori Responsivitas Layanan menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas ditandai oleh kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat, terbuka, dan dapat dipertanggungjawabkan, sekaligus menyediakan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses penentuan kebijakan. Dengan adanya Responsivitas Layanan, diharapkan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan melalui inovasi, teknologi, serta keterbukaan informasi yang memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam mengawasi serta memberikan masukan terhadap kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah.

1.6.2.5 Indikator Responsivitas Layanan

Agus Dwiyanto memandang responsivitas sebagai salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi pelayanan publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, merespons aspirasi dan keluhan, serta menyesuaikan pelayanan dengan tuntutan pengguna layanan. Oleh karena itu, indikator responsivitas layanan dalam penelitian ini diturunkan dari konsep responsivitas sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2014).

Berdasarkan uraian tersebut, indikator responsivitas layanan yaitu sebagai berikut.

1. Kecepatan Merespons

Kecepatan merespons dalam pelayanan publik merujuk pada sejauh mana instansi atau aparaturnya mampu memberikan tanggapan awal dan tindak lanjut secara cepat terhadap permintaan maupun keluhan masyarakat. Kecepatan ini mencakup waktu yang dibutuhkan sejak permohonan atau keluhan diajukan hingga diberikan respons pertama, serta kecepatan penyelesaian permasalahan secara menyeluruh. Kecepatan merespons juga mencerminkan kesiapan aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan, yaitu kesiapan petugas dalam mengambil tindakan tanpa penundaan yang tidak perlu. Semakin cepat respons yang diberikan oleh penyelenggara layanan, semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kecepatan respons menunjukkan efisiensi pemanfaatan waktu dan sumber daya dalam proses pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan dan kepuasan

masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

2. Ketepatan dalam Pelayanan

Ketepatan dalam pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi pelayanan publik dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan masyarakat. Ketepatan ini mencakup akurasi dalam proses pelayanan, kesesuaian antara prosedur dan hasil pelayanan, serta kejelasan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pengguna layanan. Pelayanan yang tepat berarti bahwa solusi atau produk layanan yang diberikan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat dan tidak menimbulkan kesalahan administratif. Ketepatan pelayanan menjadi aspek penting dalam responsivitas karena pelayanan yang cepat tanpa disertai ketepatan justru berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan masalah baru bagi masyarakat.

3. Keterbukaan terhadap Keluhan

Keterbukaan terhadap keluhan menunjukkan sejauh mana instansi pelayanan publik memberikan ruang dan akses yang mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun saran terkait pelayanan yang diterima. Keterbukaan ini tercermin dari tersedianya saluran pengaduan yang jelas, kemudahan dalam mengajukan keluhan, serta transparansi informasi mengenai proses dan tindak lanjut pengaduan. Selain itu, sikap aparatur yang terbuka dan tidak defensif dalam menanggapi keluhan masyarakat mencerminkan komitmen organisasi dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Keterbukaan terhadap keluhan menjadi

bagian penting dari responsivitas karena memungkinkan instansi pelayanan untuk menangkap aspirasi masyarakat dan menjadikannya sebagai dasar evaluasi serta perbaikan pelayanan.

4. Kemampuan dalam Merespons

Kemampuan dalam merespons merujuk pada kapasitas aparaturnya pelayanan publik dalam menangani permintaan dan keluhan masyarakat secara efektif. Kemampuan ini mencakup penguasaan terhadap prosedur pelayanan, pemahaman terhadap peraturan yang berlaku, serta keterampilan dalam memberikan penjelasan dan solusi kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang memadai akan lebih mampu merespons permasalahan pelayanan secara tepat dan profesional. Selain itu, kesiapan aparaturnya dalam bertindak tanpa menunda proses pelayanan menunjukkan tingkat responsivitas organisasi pelayanan publik. Kemampuan aparaturnya yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

5. Efektivitas dan Efisiensi

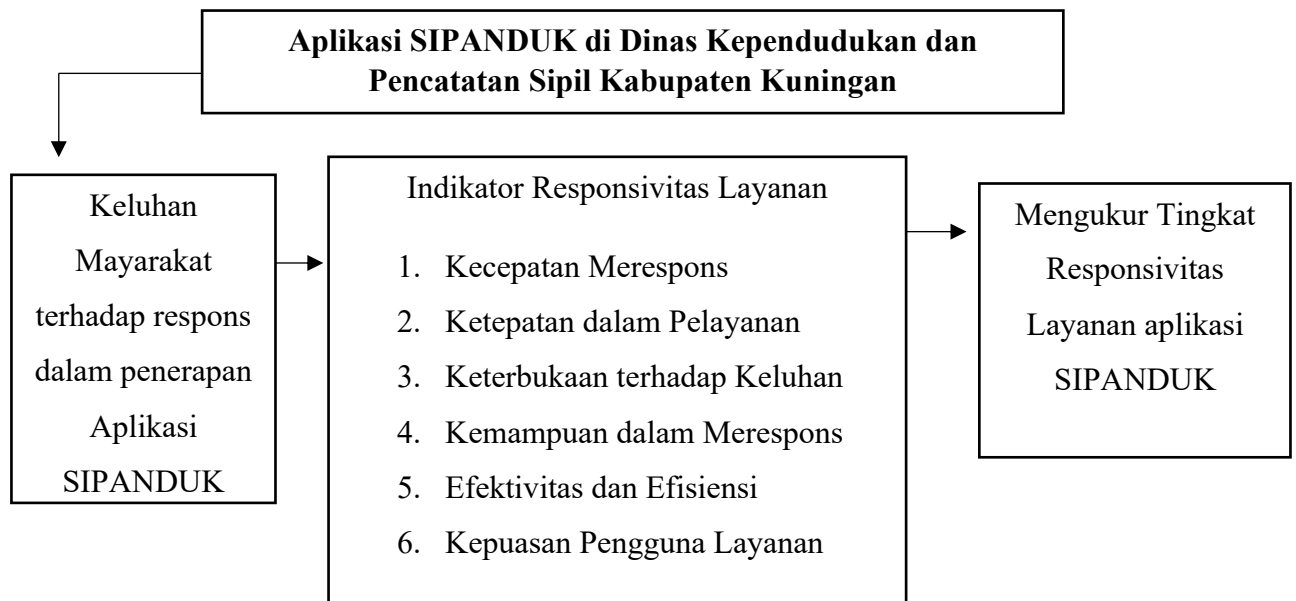
Efektivitas dan efisiensi pelayanan berkaitan dengan kemampuan instansi pelayanan publik dalam mencapai tujuan pelayanan secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang proporsional. Efektivitas menunjukkan sejauh mana pelayanan mampu menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penghematan waktu, biaya, dan tenaga dalam proses pelayanan. Pelayanan yang responsif diharapkan tidak hanya menghasilkan layanan yang tepat

sasaran, tetapi juga dilaksanakan melalui prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit. Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana responsivitas pelayanan publik telah berjalan dengan baik.

6. Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan pengguna layanan diposisikan sebagai hasil (outcome) dari responsivitas pelayanan publik. Kepuasan ini mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima setelah melalui seluruh proses pelayanan. Tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan solusi yang diberikan, kemudahan akses layanan, serta sikap aparatur dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Pengguna layanan yang merasa puas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, kepuasan pengguna layanan dapat digunakan untuk memperkuat penilaian terhadap tingkat responsivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis



1.8 Definisi Konsep

Responsivitas layanan merupakan suatu pendekatan dalam tata kelola pemerintahan yang menekankan pentingnya ketanggapan pemerintah dalam merespons kebutuhan, harapan, serta dinamika yang berkembang di tengah masyarakat. Konsep ini berangkat dari gagasan bahwa pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga sebagai fasilitator yang menjamin adanya interaksi dua arah antara negara dan warganya.

Responsivitas layanan menurut Dwiyanto (2014), pemerintahan yang responsif tidak hanya bertugas dalam menyelenggarakan layanan publik, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat memiliki peran aktif dalam mengawasi, mengevaluasi, dan memberikan masukan terhadap kebijakan yang diterapkan. Dalam teorinya, Dwiyanto (2014) mengembangkan konsep Responsivitas layanan

sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Responsivitas layanan tercermin melalui implementasi layanan digital seperti aplikasi SIPANDUK yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui konsep ini, diharapkan tercipta birokrasi yang adaptif, partisipatif, dan memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan serta mampu memberikan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.9 Definisi Operasional

Tabel 1. 3 Fenomena Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Definisi Operasional
Responsivitas Layanan Responsivitas Layanan adalah bentuk tata kelola pemerintahan yang menekankan pada ketanggapan, keterbukaan, dan partisipasi aktif dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel, serta	Kecepatan Merespons	Waktu respons aplikasi	Kecepatan aplikasi dalam memberikan tanggapan terhadap permohonan
		Penyelesaian cepat	Kecepatan aplikasi dalam menyelesaikan proses administrasi sesuai waktu yang dijanjikan.
		Penanganan kendala	Kemampuan aplikasi untuk menangani masalah teknis yang muncul dengan cepat dan efektif..
		Pelayanan tepat	Pelayanan yang sesuai dengan permohonan

melibatkan masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dwiyanto (2014)	Ketepatan dalam Pelayanan		pengguna tanpa kesalahan.
		Persyaratan mudah dipahami	Kemudahan pengguna memahami prosedur dan persyaratan layanan.
		Solusi efektif	Solusi yang diberikan efektif menyelesaikan permasalahan.
	Keterbukaan terhadap Keluhan	Fitur keluhan tersedia	Aplikasi menyediakan saluran untuk menyampaikan keluhan.
		Kemudahan menyampaikan keluhan	Kemudahan pengguna dalam menyampaikan keluhan terkait layanan.
		Informasi status keluhan	Aplikasi memberikan pembaruan jelas tentang status keluhan.
	Kemampuan dalam Merespons	Fitur memudahkan layanan	Aplikasi menyediakan fitur yang mendukung kelancaran layanan.
		Informasi akurat	Aplikasi memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
		Aplikasi bebas gangguan	Aplikasi tidak mengalami gangguan teknis saat memproses permohonan.
	Efektivitas dan Efisiensi	Memenuhi kebutuhan efektif	Aplikasi memenuhi kebutuhan dokumen dengan efektif.
		Proses cepat	Proses layanan tidak memakan waktu lama.

		Proses efisien	Proses layanan tidak membebani tenaga pengguna.
	Kepuasan Pengguna Layanan	Kepuasan keseluruhan	Kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan aplikasi.
		Kemudahan penggunaan	Kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIPANDUK.
		Responsivitas layanan	Sejauh mana aplikasi memberikan respons cepat terhadap permohonan pengguna.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif *single variable*. Pendekatan deskriptif *single variable* dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat penerapan aplikasi SIPANDUK dalam kerangka *Responsivitas Layanan*, tanpa membandingkan atau mengkorelasikan dengan variabel lain.

Menurut Sugiyono (2017), penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena, gejala, atau kejadian sebagaimana adanya, tanpa mencari atau menjelaskan hubungan atau pengaruh antar variabel. Penelitian ini mengacu pada hal tersebut, yaitu menggambarkan bagaimana masyarakat menilai aplikasi SIPANDUK dari segi prinsip-prinsip *Responsivitas Layanan*.

1.10.2 Populasi dan Sampel

1.10.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan yang telah menggunakan aplikasi SIPANDUK untuk mengakses layanan administrasi kependudukan. Populasi berjumlah 10.000 sesuai dengan jumlah pengguna aplikasi SIPANDUK tahun 2022 – 2025 pada Google Play Store.

1.10.2.2 Sampel

Sampel diambil dari sebagian masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPANDUK dan bersedia mengisi kuesioner. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%. Rumus Slovin digunakan karena populasi pengguna tidak diketahui secara pasti jumlah pastinya oleh peneliti. Dalam kondisi populasi tidak diketahui, maka pendekatan perhitungan dilakukan dengan mengasumsikan jumlah populasi tak terhingga, sehingga rumus Slovin disederhanakan menjadi:

$$N = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 0,1, Populasi yang sudah ditentukan oleh peneliti berjumlah 10.000 jiwa maka, jumlah sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{10.000}{1 + 10.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10.000}{1 + 10.000(0,01)}$$

$$n = \frac{10.000}{1+100} = \frac{10.000}{101} \approx 99,01$$

Dalam perhitungan sampel dengan rumus slovin diatas sebanyak 99 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang responden sehingga dapat ditetapkan bahwa peneliti membutuhkan 100 responden.

1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara mengambil responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan SIPANDUK. Teknik ini dinilai tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh data secara langsung dari masyarakat yang sedang atau telah menggunakan layanan SIPANDUK, sehingga proses pengumpulan data dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

1.10.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau skor dari tanggapan responden terhadap kuesioner mengenai tingkat Responsivitas layanan .

1.10.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan.

1.10.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yang dirancang untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan-pernyataan terkait dimensi Responsivitas layanan. Skor dalam skala Likert memiliki rentang:

Tabel 1. 4 Skala Likert

SKALA	SKOR
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner tertutup. Instrumen penelitian disusun berdasarkan konsep responsivitas layanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto (2014). Indikator responsivitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penjabaran operasional dari konsep tersebut, yang meliputi:

1. Kecepatan Merespons
2. Ketepatan dalam Pelayanan
3. Keterbukaan terhadap Keluhan
4. Kemampuan dalam Merespons
5. Efektivitas dan Efisiensi
6. Kepuasan Pengguna Layanan

Tujuan pertanyaan adalah untuk mengetahui apakah menurut pengguna, aplikasi SIPANDUK telah memenuhi kriteria Responsivitas layanan.

1.10.7 Teknik Analisis

Dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Versi 26, penelitian ini menganalisis data kuesioner untuk mengukur sejauh mana penerapan aplikasi memenuhi kebutuhan pengguna di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Teknik analisis yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1.10.7.1 Uji Validitas

Sugiyono (2018) menyebutkan bahwa validitas merupakan tingkat ketepatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti pertanyaan atau item yang digunakan dapat benar-benar menggambarkan variabel yang diteliti. Dalam penelitian kuantitatif, validitas sering diuji dengan korelasi Product Moment antara skor tiap butir pertanyaan dengan skor total.

Butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi yang diperoleh lebih besar dari nilai r tabel pada taraf signifikansi tertentu (misalnya 5%).

Rumus Kolerasi product Moment (Pearson) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2 \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi

n = jumlah responden uji coba

x = skor tiap item

y = skor total item responden

Kriteria yang harus dipenuhi dalam uji validitas dengan r tabel signifikansi 5% atau 0,05 yaitu sebagai berikut:

- a) Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, diartikan valid
- b) Nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, diartikan tidak valid
- c) Nilai Sig $> 0,05$, diartikan tidak valid
- d) Nilai Sig $< 0,05$, diartikan valid

1.10.7.2 Uji Reliabilitas

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa reliabilitas menggambarkan tingkat konsistensi suatu alat ukur dalam menilai gejala yang sama pada berbagai waktu. Suatu instrumen dinilai reliabel apabila penggunaan yang berulang terhadap objek yang sama menghasilkan data yang tidak jauh berbeda. Apabila nilai Cronbach Alpha (α) lebih dari 0,6, maka dapat dikatakan bahwa pengukuran terhadap variabel tersebut memiliki konsistensi yang memadai.

Rumus penghitungan Cronbach Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{K_r}{1 + (K - 1)r}$$

Keterangan:

α = reliabilitas

K = jumlah butir

r = rata-rata korelasi antar item

1.10.7.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang diterapkan untuk menggambarkan data diuraikan sesuai kondisi sebenarnya tanpa menyimpulkannya secara umum. Analisis ini digunakan untuk mengetahui profil responden, kecenderungan jawaban, dan penyebaran data.

Data yang terkumpul kemudian diolah melalui teknik statistik deskriptif, yang dilakukan dengan menghitung:

- Persentase dan frekuensi jawaban responden pada setiap indikator dan sub indikator
- Rata-rata (*mean*) skor dari masing-masing indikator dan sub indikator
- Skor total untuk menentukan tingkat keseluruhan Responsivitas layanan

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana penilaian masyarakat terhadap aplikasi SIPANDUK, apakah mereka merasa bahwa layanan tersebut sudah mencerminkan prinsip-prinsip Responsivitas layanan atau belum. Analisis ini menjadi menarik karena dapat mengungkap sejauh mana aplikasi yang dikembangkan pemerintah daerah benar-benar dirasakan manfaat dan kualitas pelayanannya oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan masyarakat yang pada saat penelitian berlangsung menggunakan atau pernah menggunakan layanan Aplikasi SIPANDUK. Penggunaan teknik ini berpotensi menimbulkan bias sampel yang relatif tinggi, karena tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Oleh karena itu,

hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara luas kepada seluruh pengguna layanan SIPANDUK.

Data yang dihasilkan bersifat deskriptif dan kontekstual, sehingga temuan penelitian lebih menekankan pada gambaran persepsi responden yang terlibat secara langsung dalam penelitian. Meskipun demikian, hasil penelitian ini tetap memiliki kontribusi penting sebagai bahan evaluasi awal bagi instansi terkait dalam meningkatkan responsivitas layanan, serta sebagai dasar bagi penelitian lanjutan dengan cakupan sampel dan metode pengambilan sampel yang lebih representatif.