

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan suatu pemerintahan yang demokratis dan responsif (Azmi et al., 2022). Pemerintah memiliki kewajiban sebagai penyedia layanan publik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang berkualitas, yang mencakup profesionalisme, efektivitas, efisiensi, transparansi, keterbukaan, serta kecepatan dalam merespon masukan dan aspirasi layanan, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang dimana menjelaskan bahwa seluruh penyelenggara pelayanan publik harus dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas/pelayanan prima bagi pengguna layanan.

Layanan publik yang prima menjadi sebuah langkah utama untuk memenuhi standar tertentu dan menjadi tanggung jawab penyelenggara untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 30 Tahun 2014 dengan tujuan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu melalui pembentukan inovasi berbasis digital guna meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat di era sekarang. Landasan ini merupakan terobosan (*breakthrough*) untuk menghadapi kondisi birokrasi yang berbelit-belit, lama, dan monoton serta untuk menghadapi segala bentuk sistem yang berada di zona nyaman (*comfort zone*) yang selama ini menghasilkan budaya kerja kurang produktif (Asrori et al, 2020).

Saat ini, *Good Governance* menjadi topik yang sering diperbincangkan, *Good Governance* merupakan bagian dari manajemen pelayanan publik yang dijalankan berpedoman pada prinsip-prinsip demokrasi yang efektif dan efisien. Menurut UNDP (1997), *Good Governance* didasarkan pada sembilan prinsip, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, orientasi pada konsensus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. Salah satu aspek kunci yang mendapat perhatian besar oleh penulis adalah responsivitas. Responsivitas dalam pemerintah atau istilah lainnya yaitu *Responsive Governance* merujuk pada tata kelola pemerintahan yang menekankan pentingnya pemerintah untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan, aspirasi, serta harapan masyarakat.

Responsivitas pemerintah dalam pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik serta menjamin pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan peraturan tersebut dalam menjalankan fungsi pelayanan, pemerintah dituntut untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan yang dilaksanakan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan program harus berbasis pada aspirasi masyarakat agar kebijakan yang diterapkan benar-benar relevan dan berdampak nyata.

Pemerintahan yang cepat dan efisien dalam merespons keluhan, masukan, serta saran dari masyarakat (*Responsive Governance*) menjadi elemen kunci dalam peningkatan kualitas layanan publik. *Responsive Governance* berfokus pada

pemberian respons yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan warga. Pemerintah diharapkan bersikap proaktif dan tanggap terhadap tuntutan publik, sekaligus menciptakan mekanisme yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Untuk mewujudkannya, diperlukan keberanian dalam menerapkan kebijakan, program, dan strategi yang mempertimbangkan aspirasi masyarakat dengan tetap menjaga nilai-nilai publik (Vigoda, 2002). Secara ideal, tata kelola yang responsif di sini menitikberatkan pada fungsi pemerintah sebagai penyedia layanan publik, bukan sebagai pengontrol. Pemerintah seharusnya tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dan tidak hanya berfokus pada efisiensi serta pencapaian hasil semata (*United Nations*, 2015).

Perkembangan tata kelola pemerintahan menuntut adanya mekanisme yang mampu mendukung prinsip *Responsive Governance* secara berkelanjutan. Tuntutan terhadap tata kelola yang responsif tersebut tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan kecepatan, keterbukaan, serta kualitas interaksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, penerapan prinsip *Responsive Governance* memerlukan dukungan instrumen yang mampu menjembatani komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga secara efektif. Salah satu instrumen strategis yang dinilai mampu mewujudkan hal tersebut adalah penerapan *e-Government* sebagai bagian dari transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Di Indonesia, implementasi *e-Government* diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik atau yang lebih rinci mengatur terkait *e-Government*. Sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan tersebut tentunya inovasi di bidang teknologi informasi berpotensi untuk memfasilitasi penerapan *e-Government*. Dengan harapan, *e- Government* di sini dapat menciptakan praktik yang terbaik untuk membantu mempermudah pelayanan administratif yang responsif, dan efisien, sehingga mampu memenuhi berbagai tuntutan masyarakat yang selama ini aspiratif terhadap pelayanan publik.

Untuk mengetahui bagaimana kebijakan *e-Government* diimplementasikan dalam praktik, berikut dibawah ini terdapat tabel evaluasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Evaluasi SPBE bertujuan untuk mengukur sejauh mana layanan berbasis digital yang dikembangkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Secara nasional, implementasi SPBE menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, meskipun masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal integrasi sistem dan kualitas layanan digital, berikut dibawah ini data yang menyajikan capaian indeks SPBE nasional tersebut.

Tabel 1. 1 Indeks SPBE Nasional Tahun 2021-2024

No	Tahun	Realisasi Indeks SPBE	Capaian Terhadap Target Akhir RPJMN	Kategori
1	2024	2,60	3,12	Baik
2	2023	2,50	2,79	Baik
3	2022	2,30	2,34	Cukup
4	2021	2,10	2,24	Baik

Sumber: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN)

Tahun 2021-2024, Data Diolah 2025

Berdasarkan data pada tabel tersebut, pada tahun 2021, nilai Indeks SPBE tercatat sebesar 2,24 dan meningkat secara bertahap menjadi 2,34 pada tahun 2022, 2,79 pada tahun 2023, hingga mencapai 3,12 pada tahun 2024. Peningkatan tersebut mengindikasikan adanya perbaikan dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. Meskipun realisasi Indeks SPBE secara nasional menunjukkan kecenderungan peningkatan dari tahun ke tahun, capaian tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan digital yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, konteks penerapan SPBE tidak dapat hanya berfokus pada tingkat nasional, tetapi juga perlu ditelaah secara lebih mendalam pada tingkat daerah. Untuk mendukung hal tersebut, capaian SPBE juga dievaluasi dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah

(RPJMD). Data berikut menyajikan perkembangan Indeks SPBE di tingkat daerah dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022-2024

No	Tahun	Realisasi Indeks SPBE	Capaian Terhadap Target Akhir RPJMD	Kategori
1	2024	3,70	4,26	Memuaskan
2	2023	3,00	3,34	Baik
3	2022	2,70	2,74	Cukup

Sumber: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2022-2024, Data Diolah 2025

Berdasarkan data pada tabel tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peningkatan ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan pengembangan berbagai aplikasi layanan publik. Berdasarkan hasil evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) tahun 2024, Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah mengalami peningkatan secara konsisten, dari 2,74 pada tahun 2022 menjadi 3,34 pada tahun 2023, dan mencapai 4,26 pada tahun 2024, hal tersebut semua melebihi realisasi target yang diberikan. Capaian tersebut mengantarkan Provinsi Jawa Tengah meraih penghargaan *Digital Government Award* 2024 dari Presiden Republik Indonesia dengan predikat “Memuaskan”.

Kemajuan penerapan SPBE di Provinsi Jawa Tengah menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan daya tanggap pemerintah terhadap aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari hasil evaluasi SPBE yang positif, yang berimplikasi pada kemudahan akses layanan publik serta terbukanya ruang partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan secara lebih efektif dan transparan. Meskipun capaian SPBE di tingkat provinsi menunjukkan hasil yang positif, tingkat implementasi dan dampaknya terhadap pelayanan publik dapat bervariasi antarwilayah di dalam satu provinsi. Perbedaan kapasitas kelembagaan, kesiapan sumber daya, serta karakteristik kebutuhan masyarakat menjadikan analisis yang lebih spesifik pada tingkat kabupaten/kota menjadi penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan SPBE. Dengan demikian, pengkajian terhadap capaian SPBE pada unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat di tingkat lokal menjadi relevan untuk menilai sejauh mana transformasi digital benar-benar mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasi SPBE, diperlukan juga analisis pada satu wilayah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik. Jawa Tengah merupakan salah satu provinsi dengan tingkat dinamika pemerintahan yang tinggi dan interaksi langsung dengan masyarakat dalam jumlah besar. Oleh karena itu, pencapaian SPBE di wilayah ini dapat menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana transformasi digital telah mendukung efektivitas pelayanan publik di tingkat lokal. Berikut di bawah ini

terdapat tabel data capaian indeks SPBE beberapa kabupaten/kota di Jawa Tengah dalam kurun waktu empat tahun terakhir.

Tabel 1. 3 Indeks Nilai SPBE di Provinsi Jawa Tengah 2021-2024

No	Kota/Kabupaten	2021	2022	2023	2024	Rata-Rata
1	Kab. Sukoharjo	4,90	4,30	3,45	4,76	4,45
2	Kab. Sragen	5,00	3,60	3,27	4,93	4,34
3	Kota Surakarta	5,00	4,20	2,82	4,70	4,30
4	Kab. Kudus	3,80	3,90	3,27	4,88	4,23
5	Kota Semarang	5,00	3,60	2,27	4,45	3,95

Sumber: Laporan Pelaksanaan Evaluasi SPBE 2024 oleh PANRB (Data Diolah, 2025)

Berdasarkan data pada tabel sebelumnya, capaian Indeks SPBE Provinsi Jawa Tengah yang relatif tinggi menimbulkan ekspektasi bahwa pemerintah kabupaten/kota di dalamnya, khususnya Kota Semarang sebagai ibu kota provinsi, mampu menunjukkan kualitas pelayanan digital yang setara atau bahkan lebih baik. Ekspektasi tersebut didasarkan pada posisi strategis Kota Semarang sebagai pusat pemerintahan, perekonomian, dan pelayanan publik di tingkat provinsi, serta didukung oleh kebijakan dan infrastruktur yang seharusnya lebih memadai. Namun demikian, berdasarkan Laporan Evaluasi Indeks SPBE Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2024, capaian SPBE Kota Semarang belum sepenuhnya mencerminkan potensi dan peran strategis tersebut.

Sebagai ibu kota provinsi, Kota Semarang dituntut untuk memiliki kinerja pelayanan publik yang lebih tinggi dibandingkan daerah lain. Oleh karena itu,

capaian SPBE yang relatif lebih rendah mengindikasikan adanya tantangan dalam implementasi pelayanan publik berbasis digital. Kondisi ini menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut, mengingat penerapan SPBE yang optimal tidak hanya berfungsi untuk mempercepat proses birokrasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan daya tanggap pemerintah terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, Kota Semarang dipandang relevan untuk dijadikan sebagai *locus* penelitian guna menelaah sejauh mana implementasi SPBE mampu mendukung terwujudnya pemerintahan yang responsif.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah daerah dituntut untuk menyediakan layanan yang mampu menjawab kebutuhan tersebut secara efektif dan dapat diterima oleh masyarakat. Untuk itu, diperlukan indikator dan kebijakan yang dapat mengukur serta menjamin kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 52 Tahun 2022 yang bertujuan mewujudkan tertib administrasi kependudukan yang akurat dan dapat dipercaya. Regulasi tersebut menjadi langkah awal yang strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, terutama mengingat jumlah penduduk Kota Semarang yang terus meningkat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2024 mencapai 1.708.800 jiwa, menjadikannya wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di provinsi tersebut. Kondisi ini menuntut adanya penyediaan layanan administrasi kependudukan yang memadai dan responsif oleh Pemerintah Kota Semarang.

Perkembangan ilmu administrasi publik turut mendorong penerapan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan berbasis elektronik. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma *New Public Management* yang menekankan efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kualitas layanan. Pemerintah Kota Semarang, khususnya melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, telah menginisiasi sistem layanan informasi dokumen kependudukan berbasis elektronik yang dikenal dengan nama Si D'nOK. Penerapan sistem ini selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang mengatur pengelolaan data kependudukan secara elektronik guna meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Kehadiran aplikasi Si D'nOK mencerminkan respon proaktif Pemerintah Kota Semarang dalam menjawab kebutuhan masyarakat, melalui penyediaan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah diakses, dan berbasis digital.

Pemerintah Kota Semarang telah menginisiasi berbagai inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik, efektivitas implementasi layanan tersebut perlu ditinjau dari respon dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai hal tersebut adalah data pengaduan masyarakat yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang, yang mencerminkan tingkat kepuasan serta respon publik terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan data pengaduan yang tercatat dalam sistem Lapori Semarang, Dispendukcapil menerima

pengaduan sebesar 8,80 persen atau sebanyak 400 laporan. Sesuai dengan ketentuan dalam Keputusan Kepala Dinas Nomor 470/366/2017, pengaduan tersebut menjadi dasar bagi Dispendukcapil dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk menindaklanjuti dan memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dokumen administrasi kependudukan. Kondisi ini menunjukkan adanya urgensi pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disediakan baik melalui mekanisme luring maupun daring, dengan fokus utama melalui aplikasi Si D'nOK, yang melayani berbagai jenis dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga, layanan perpindahan dan kedatangan penduduk, serta berbagai jenis akta pencatatan sipil. Dasar hukum Aplikasi Si D'nOK dibentuk berlandaskan,

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang mengatur pencatatan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Administrasi Kependudukan tentang penggunaan sistem digital dalam layanan kependudukan.
3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
4. Permendagri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
5. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Provinsi Jawa Tengah.

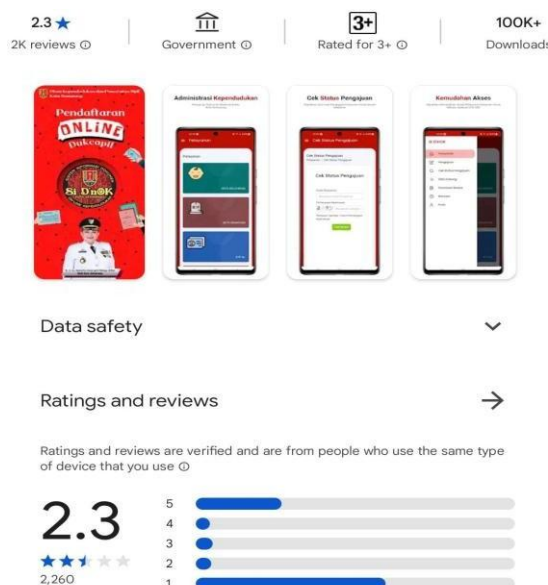
6. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
7. Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah mengembangkan aplikasi Si D'nOK sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik untuk mempermudah akses layanan bagi masyarakat. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta daya tanggap pelayanan publik.

Berdasarkan temuan lapangan, penerapan layanan digital melalui aplikasi Si D'nOK masih menghadapi berbagai permasalahan. Ditemukan keluhan masyarakat terkait lambatnya tindak lanjut aduan, ketidakjelasan informasi progres layanan, rendahnya kepastian waktu penyelesaian, serta kendala teknis dan non-teknis dalam penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa respons pelayanan belum berjalan secara konsisten dan optimal. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa keberadaan aplikasi digital belum sepenuhnya diikuti oleh mekanisme respons pelayanan yang terintegrasi dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan analisis pada penerapan *responsive governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK, dengan menggunakan data empiris berupa rating aplikasi, keluhan pengguna, serta temuan permasalahan layanan

Berikut di bawah ini disajikan temuan data sekunder berupa rating aplikasi Si D'nOK, keluhan masyarakat pengguna, serta berbagai kendala teknis dan non-teknis dalam pelaksanaan layanan.

Gambar 1. 1 Jumlah Unduhan dan Rating di *Google Playstore*



Sumber: *Google Playstore* (Diakses pada, 2025)

Berdasarkan *rating* aplikasi yang diberikan oleh masyarakat pengguna melalui *Google Playstore* sebagai bentuk akuntabilitas publik, terlihat adanya ketidaksesuaian dengan capaian kinerja pelayanan yang seharusnya tercermin dalam kualitas aplikasi. Kondisi ini mengindikasikan adanya gap permasalahan, di mana penilaian masyarakat terhadap aplikasi Si D'nOK belum sepenuhnya mencerminkan peningkatan kualitas layanan yang diharapkan. Dengan demikian, tingginya penilaian terhadap kinerja pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan kualitas aplikasi Si D'nOK, namun pada praktiknya hal tersebut belum sepenuhnya terwujud.

Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna Aplikasi Si D’nOK di *Google Playstore* terkait Respon

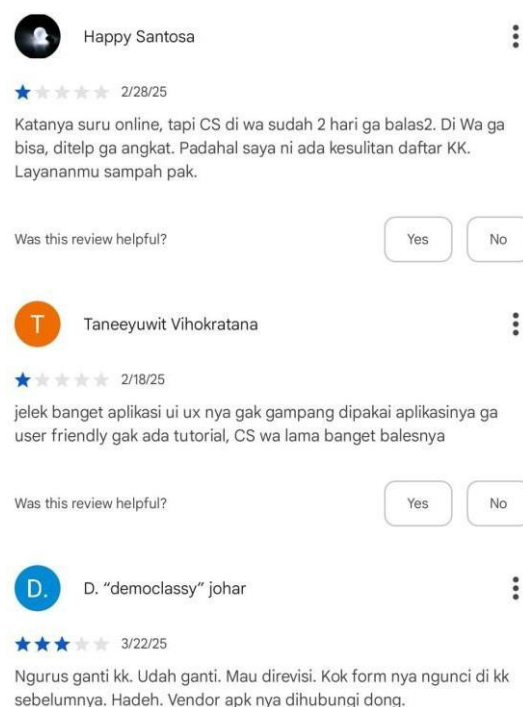


Sumber: *Google Playstore*, diakses dan diolah peneliti tahun 2025

Keluhan pengguna aplikasi Si D’nOK di *Google Playstore* secara umum seperti gambar di atas banyak menyoroti permasalahan pada aspek responsivitas aplikasi, baik dari sisi teknis maupun dari sisi respons layanan petugas. Banyak ulasan yang mengungkapkan bahwa aplikasi sering mengalami *error*, sulit diakses lambat prosesnya, serta tidak responsif saat digunakan untuk mengunggah dokumen penting seperti KTP atau KK, yang tentunya sangat mengganggu efektivitas pelayanan digital. Keluhan juga tertuju pada lamanya waktu tanggapan dari admin atau petugas pelayanan ketika pengguna menghadapi kendala teknis dalam penggunaan aplikasi. Ketidaksesuaian antara janji pelayanan digital yang cepat, mudah, dan *real-time* sebagaimana diharapkan dalam sistem pelayanan berbasis elektronik, dengan kenyataan di lapangan yang justru menunjukkan lambannya proses respon dan penyelesaian aduan, menjadi faktor krusial yang

memicu rendahnya *rating* aplikasi di *Google Playstore*. Fenomena ini menunjukkan bahwa sekalipun hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) menunjukkan angka yang tinggi dan predikat baik, namun indikator yang lebih jujur dan *real-time* seperti penilaian masyarakat melalui platform digital justru mengungkapkan sisi lain dari kualitas pelayanan, khususnya dalam ranah digitalisasi pelayanan publik.

Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna Aplikasi Si D’nOK di *Google Playstore*

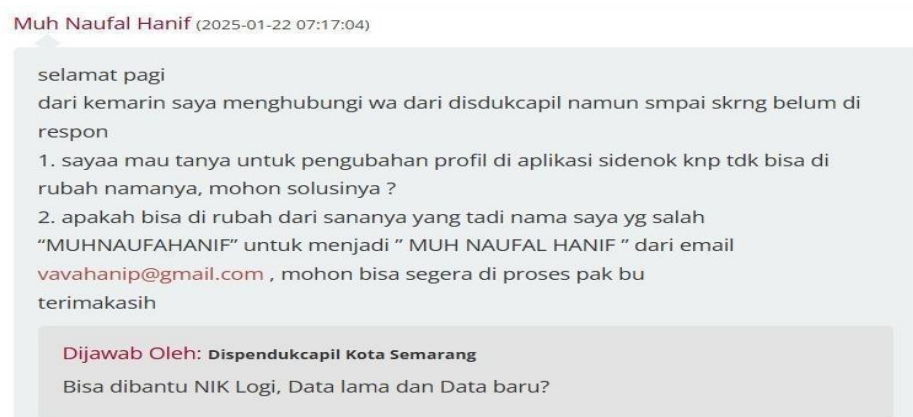


Sumber: *Google Playstore*, diakses dan diolah peneliti tahun 2025

Selain keluhan terhadap kinerja teknis aplikasi, pengguna juga secara konsisten menyuarakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service* (CS) aplikasi Si D’nOK, terutama dalam hal kecepatan dan kejelasan respon terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat. Terdapat pengguna yang mengeluhkan bahwa pesan yang dikirim melalui fitur bantuan atau media

komunikasi yang disediakan, seperti *WhatsApp* atau kolom aduan dalam aplikasi, sering kali tidak segera mendapatkan tanggapan, bahkan ada yang menunggu hingga berhari-hari tanpa kepastian. Hal ini mencerminkan lemahnya manajemen respons layanan publik digital yang seharusnya mengedepankan prinsip cepat, tanggap, dan solutif. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan daring, tetapi juga menunjukkan ketidaksiapan sumber daya manusia dalam mengelola layanan digital secara optimal. Keterlambatan dalam merespons aduan publik merupakan bentuk akuntabilitas yang terabaikan dan menjadi indikator penting bahwa pelayanan publik digital belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan semangat reformasi birokrasi berbasis teknologi informasi.

Gambar 1. 4 Keluhan pada Fitur “Suara Warga” terkait respon

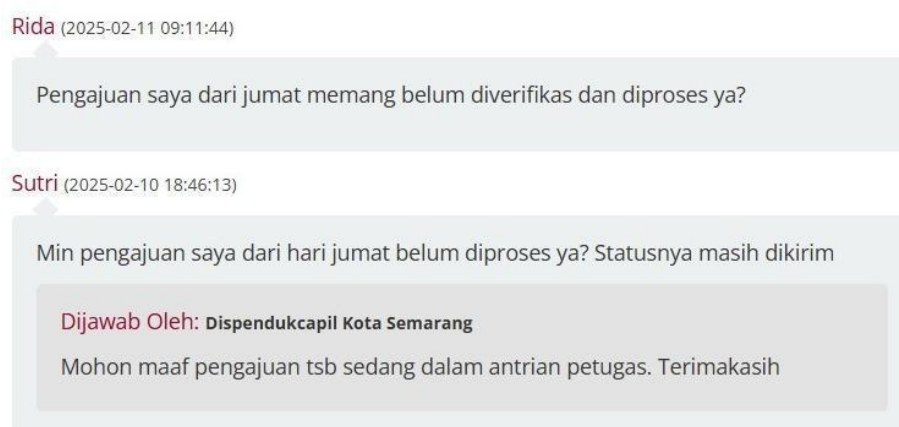


Sumber: *Website* Dispendukcapil diakses dan diolah peneliti tahun 2025

Responsivitas yang rendah dari Disdukcapil melalui *platform* yang dikeluhkan di atas menunjukkan lemahnya integrasi sistem komunikasi publik yang seharusnya berfungsi sebagai jembatan utama antara masyarakat dan penyelenggara layanan administrasi kependudukan. Ketika saluran komunikasi seperti *WhatsApp* tidak dikelola secara profesional baik dari segi waktu tanggapan

maupun substansi informasi maka kepercayaan publik terhadap kapabilitas institusi semakin terkikis. Walaupun media pengaduan utama bukan dari platform *Whatsapps*, namun data diatas menunjukkan bahwa responsi-responsi yang ada terkait permasalahan belum dijembatani dengan baik.

Gambar 1. 5 Keluhan pada Fitur “Suara Warga”



Sumber: *Website* Dispendukcapil diakses dan diolah peneliti tahun 2025

Keluhan lain yang cukup dominan dan konsisten muncul dari masyarakat adalah terdapat dalam fitur “Suara Warga” yang ada di *website* resmi Dispendukcapil Kota Semarang, di mana pengguna melaporkan bahwa pengajuan yang mereka sampaikan melalui kanal tersebut sering kali tidak diproses atau diverifikasi dalam waktu yang wajar. Hal ini menimbulkan kesan bahwa keberadaan fitur partisipatif tersebut ditakutkan hanya bersifat simbolis semata, tanpa mekanisme kerja yang terstruktur untuk memastikan bahwa setiap aduan atau aspirasi masyarakat benar-benar ditindaklanjuti secara administratif dan substantif. Fitur ini seharusnya menjadi representasi komitmen Dispendukcapil dalam mendorong pelayanan yang partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ketika aduan yang disampaikan melalui “Suara Warga”

tidak segera diverifikasi atau diproses, hal ini tidak hanya menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan publik, tetapi juga menjadi indikator lemahnya tata kelola pelayanan digital yang berbasis pada partisipasi aktif masyarakat.

Mengingat pentingnya *responsive governance* dalam sistem *e-Government* tersebut, maka perbaikan pada aplikasi Si D'nOK menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan. Dalam penelitian ini, aplikasi Si D'nOK menjadi objek kajian utama untuk menilai sejauh mana *responsive governance* telah diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilihat dari pengaduan, keluhan, dan saran yang diterima dari masyarakat dan terkait respon petugas pelayanan. Pengelolaan yang baik dan tepat atas setiap aduan yang masuk akan mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang responsif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya, serta memberikan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai dasar perbaikan sistem di masa mendatang. Harapannya, penelitian ini dapat menjadi kontribusi yang berarti bagi pengembangan *e-Government* yang lebih responsif dan efektif, sehingga aplikasi Si D'nOK benar-benar mampu menjadi jembatan yang baik antara masyarakat dan pemerintah. Efektivitas dan efisiensi pelayanan digital sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah dapat merespons setiap masukan dari masyarakat secara optimal (Denhardt, 2007).

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *responsive governance* tidak hanya menjadi bagian penting dari konsep *good governance*,

tetapi juga merupakan indikator krusial dalam menilai kualitas pelayanan publik. Untuk itu, penelitian ini difokuskan untuk mengeksplorasi secara komprehensif aspek responsivitas tersebut dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik melalui pertanyaan: ***Mengapa penerapan responsive governance pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum berjalan sesuai yang diharapkan?***

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada penjabaran latar belakang yang telah diuraikan, maka ditemukan identifikasi permasalahan dalam penelitian ini yang mencakup:

1. Ketimpangan dalam penggunaan aplikasi Si D'nOK, yang ditunjukkan oleh rendahnya *rating* aplikasi serta banyaknya keluhan pada kanal digital seperti *Google Playstore* dan fitur “Suara Warga”.
2. Responsivitas Dispendukcapil Kota Semarang dalam menanggapi aduan dan keluhan masyarakat melalui aplikasi Si D'nOK belum berjalan optimal, terutama dalam aspek kecepatan respon petugas terkait aduan, penanganan aduan, serta keandalan sistem aplikasi.
3. Belum adanya integrasi mekanisme penanganan pengaduan yang efektif dan terstandarisasi dalam pelayanan digital Si D'nOK, sehingga proses respon terhadap aduan masyarakat masih bergantung pada kapasitas individu petugas dan belum berbasis sistem yang terukur.

1.3 Rumusan Masalah

Mengacu pada penjabaran latar belakang yang telah diuraikan, maka ditemukan perumusan masalah dalam penelitian ini yang mencakup:

1. Bagaimana analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang sudah ditulis sebelumnya, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat dan kegunaan sebuah penelitian menjadi tolak ukur tujuan penelitian tersebut. Dengan melihat latar belakang, rumusan masalah, hingga tujuan penelitian, maka diharapkan bermanfaat dan berguna bagi semua pihak, diantaranya

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mampu memperkecil adanya gap dan memberi sudut pandang baru yang dinilai positif mengenai administrasi publik, khususnya pada cakupan sektor *E-Government*. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberi gambaran jelas bagaimana cara Dispendukcapil menggunakan Aplikasi Si D'nOK sebagai alat untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan

warganya. Serta menyajikan apa saja faktor-faktor yang akan mempengaruhi responsivitas Dispendukcapil Kota Semarang pada penggunaan Aplikasi Si D'nOK.

1.5.1.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti memiliki kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh dari proses pembelajaran selama periode perkuliahan. Selain itu, memperdalam ilmu administrasi publik yang sudah didalami. Dengan demikian, peneliti mampu mengetahui metode serta teori-teori yang sudah digunakan sebagai acuan untuk dapat dibandingkan dengan penelitian lain.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai penyedia pandangan baru dan solusi dari perspektif luar organisasi/eksternal terkait analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

3. Bagi Pembaca

Melalui pelaksanaan penelitian ini, pembaca berpotensi memperluas pemahaman mereka guna memberi pengetahuan baru mengenai analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 5 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Judul, Tahun, dan Jurnal	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Victor Bekkers, Arthur Edwards, dan Dennis de Kool <i>“Social Media Mentoring: Responsive Governance in the Shadow of Surveillance?”</i>	Tujuan Penelitian ini adalah melakukan kajian lebih lanjut mengenai peran strategis media sosial dalam mengawasi tata kelola pemerintahan guna mewujudkan <i>responsive governance</i>	Penulis menggunakan teori tiga pendekatan untuk pemantauan melalui sosial media menurut Habermas (1984) yaitu : 1. Pendekatan Rasional Instrumental 2. Pendekatan Komunikatif 3. Pendekatan Politik Strategis	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam “Pemantauan media sosial”, sebuah kelompok yang dipimpin oleh Victor Bekkers dari Universitas Erasmus Rotterdam (2013) mencatat bahwa media sosial dengan cepat menembus masyarakat

	<i>Journal Government Information Quarterly, 2021</i>				informasi modern. Organisasi publik harus transparan tentang penggunaan pemantauan media sosial mereka dalam pembuatan kebijakan secara umum maupun dalam kasus kasus individual, Di Belanda, pemantauan media sosial secara bertahap menjadi praktik umum di organisasi publik. Pemantauan media sosial dapat dilihat sebagai
--	---	--	--	--	---

					perpanjangan dari pemantauan media tradisional yang diarahkan untuk mengukur opini publik tentang isu-isu politik.
2.	Duofen Chang & Tianguang Meng <i>“Magnetic effect of government responsiveness on public participation: An empirical analysis based</i>	Tujuan penelitian ini secara sistematis menyelidiki pengaruh ketanggapan pemerintahan terhadap partisipasi publik di China.	Peneliti disini menggunakan teori gabungan menurut para ahli (Burnstein 2014 ; Ramussen et al., 2018 ; Wlezien 2017) tentang <i>policy nexus</i> yang mana didalamnya memuat bahwa	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam ”Pemantauan media sosial”, sebuah kelompok yang dipimpin oleh Victor Bekkers dari Universitas Erasmus Rotterdam (2013) mencatat bahwa media sosial dengan

	<i>on the provincial leadership Message Board in China”</i> <i>Chinese Public Administration Review, 2023.</i>		opini publik mempunyai relasi yang kua dalam proses pembuatan kebijakan publik.		cepat menembus masyarakat informasi modern. Organisasi publik harus transparan tentang penggunaan pemantauan media sosial mereka dalam pembuatan kebijakan secara umum maupun dlam kasus kasus individual, Di Belanda, pemantauan media sosial secara bertahap menjadi praktik umum di organisasi publik. Pemantauan media
--	--	--	--	--	---

					sosial dapat dilihat sebagai perpanjangan dari pemantauan media tradisional yang diarahkan untuk mengukur opini. Ketanggapan pemerintahan memiliki efek magnetis pada partisipasi publik, dan efesiensi respons, aktor respons, dan wacana respons memiliki efek yang berbeda pada partisipasi publik di China.
--	--	--	--	--	---

3.	Benjamin Ferland <i>“Government Responsiveness under Majoritarian and (within) Proportional Electoral Systems”</i> <i>Government and Opposition, 2020</i>	Bertujuan untuk menunjukkan responsivitas pemerintah merepresentasikan perubahan dinamis dari pemerintahan untuk meningkatkan keselarasan kebijakan/ideologis dan juga untuk menganalisis system pemilu mempengaruhi	Penulis menggunakan teori gabungan menurut beberapa ahli (Cox 1997 Huber and Powell (2006) tentang <i>government policy and citizens</i> yang mana hasil akhir ditemukan bahwa dalam menciptakan situasi <i>perfect congruence</i>	Kuantitatif	Pemerintah di bawah system mayoritas lebih <i>responsive</i> terhadap perubahan opini public. Secara bersama-sama, hasil kami berdasarkan pendekatan yang berbeda terhadap daya tanggap pemerintahan memberikan bukti yang signifikan tentang keunggulan <i>system</i> mayoritas dalam membuat keluaran pemerintahan menanggapi preferensi warga negara.
----	---	--	--	-------------	--

		insentif pemerintah serta kapasitas mereka untuk <i>responsive</i> .	antara pemerintah dan masyarakat yaitu sangat bergantung pada tiga indikator didalamnya yaitu: <i>1. Government</i> <i>2. Situatuion of incongrunence</i> <i>3. Government responsiveness</i>		
4.	Greet Dewulf dan Michael J. Garvin	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang rencana	Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah <i>government responsiveness</i>	Deskriptif Kualitatif	Temuan dari Penelitian ini yaitu Keberjalanan PPP perlunya daya tanggap dan

	<i>“Responsive Governance in PPP projects to manage Uncertainty”</i> Journal Construction Management And Economics, 2020.	strategis melalui <i>responsive governance</i> untuk meminimalisirkan resiko dari kejadian yang tidak pasti kedepan	menurut Besly, dkk (2002: 1415;1451).		saling melengkapi dari kontraktual dan relasional mekanisme dalam KPBU. Seanjutnya, mekanisme yang terungkap menuntut kelincahan manajemen proyek dan fleksibilitas serta peningkatan strategi relasional, yang selaras dengan penekanan pada pembelajaran dan adaptasi dalam literatur manajemen proyek kontemporer yang
--	---	--	--	--	--

					jauh lebih luas guna mewujudkan tata Kelola yang <i>responsive</i> .
5.	Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, dan Amni Zakarsyi Rahman ” <i>Responsive Governance</i> Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) SAMSAT Kota Semarang II	Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis <i>responsive governance</i> dalam melakukan pelayanan publik secara digital dan mengidentifikasi faktor penghambat	Penelitian ini menggunakan teori tujuh komponen kunci menurut UNDP (2015) yaitu sebagai berikut: 1. Akses ke informasi 2. Inovasi dalam tata kelola 3. Menggabungkan lokal dan global	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Semarang II telah menjalankan konsep <i>responsive governance</i> melalui aplikasi SAKPOLE dalam menanggapi laporan pengaduan masyarakat secara tanggap guna meningkatkan responsivitas pelayanan

	E-Journal Undip, 2023.	serta pendukung dalam implementasinya.	4. Kualitas, relevansi, dan kedekatan data lokal 5. Keterlibatan horizontal dan top down 6. Peran sistem politik 7. Praktik lokal yang berkembang		publik. Terdapat beberapa hambatan didalamnya seperti penyelesaian aduan yang tergolong lama dan koordinasi antar instansi terkait juga masih kurang untuk menyelesaikan aduan.
6.	Hendra Hafid Risalbi, Yaqub Cikusin, Hayat “Responsivitas Pelayanan Publik Dinas	Artikel ini memiliki tujuan untuk mengetahui responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan	Teori yang digunakan mengacu pada teori penilaian kinerja menurut Agus Dwiyanto (2017:47) yang mana salah satu aspek	Deskriptif Kualitatif	Dinas PUPR Kota Surakarta berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam responsivitas mengenai pelayanan penerangan jalan

	Perhubungan Kota Surakarta Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat” Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2021	Penataan Ruang Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat mengenai peyanan penerangan jalan umum.	penilaiannya menyankut responsivitas pegawai		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
7.	Kurniawan, T., Astuti, P., dan Susanto, T.D	Mengkaji penerapan <i>responsive governance</i> melalui penerapan <i>e</i> <i>government</i> di	<i>Responsive Governance</i> enurut Denhardt dan Denhardt (2007): Menekankan bahwa <i>Responsive governance</i>	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa penerapan <i>e-</i> <i>Government</i> dapat meningkatkan <i>Responsive</i> <i>governance</i>

	<i>“Responsive Governance and E-Government: A Case Study of Indonesia”</i> Jurnal <i>Transforming Government: People, Process and Policy</i>, 2020.	Indonesia	menekankan pada peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali.		dengan membuka akses informasi dan partisipasi masyarakat.
8.	Try Syeftiani, Mar Atun Saadah	Tujuan Penelitian pada artikel ini untuk	Teori yang digunakan oleh penulis terdiri dari	Deskriptif Kualitatif	Yogyakarta tidak memberikan indikator-

	”Responsivitas dan Transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam Menangan Keluhan PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2023	membahas responsivitas dan transparansi pemerintahan Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan dalam rentang waktu 2013-2019.	beberapa gabungan menurut para ahli. Pada aspek responsivitas, penulis menggunakan teori menurut Adekunle et al., 2015 yang menyebutkan bahwa aspek penanganan kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada perbaikan kualitas, kuantitas, kecepatan layanan, dan kinerja, dan kinerja layanan. Sedangkan		indikator keluhan seperti apa yang dapat ditindalanjuti oleh Pemerintah Kota Yogyakarta
--	--	--	---	--	--

			pada aspek transparansi menggunakan teori menurut Dwiyanto (2017) yang menyebutkan bahwa aspek transparansi diukur dari seberapa besar keterbukaan publik, kecepatan pengguna layanan dalam memahami norma dan proses layanan, serta kemudahan akses informasi.		
9.	Ahmad Dhani, Teuku	Mengidentifikasi	Penelitian ini	Deskriptif	Hasil penelitian

	Afrizal, Tri Yuniningsih, Ari Subowo “ANALISIS PENERAPAN <i>RESPONSIVE GOVERNANCE</i> PADA APLIKASI KANAL ADUAN SAPA MBAK ITA DI KOTA SEMARANG” Jurnal Administrasi	sejauh mana pemerintah Kota Semarang melalui aplikasi tersebut mampu merespons keluhan dan saran masyarakat secara efektif dan efisien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang	menggunakan teori tujuh komponen kunci menurut UNDP (2015) yaitu sebagai berikut: 1. Akses ke informasi 2. Inovasi dalam tata kelola 3. Menggabungkan lokal dan global 4. Kualitas, relevansi, dan kedekatan data lokal 5. Keterlibatan <i>horizontal dan top down</i>	Kualitatif	menunjukkan bahwa penerapan <i>responsive governance</i> dalam aplikasi Sapa Mbak Ita masih menghadapi berbagai tantangan. Meskipun aplikasi ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aduan dan saran secara langsung, respons pemerintah terhadap keluhan yang masuk belum optimal. Beberapa faktor
--	--	--	---	-------------------	--

	Publik, 2025.	mendukung dan menghambat implementasi <i>responsive governance</i> dalam pengelolaan aplikasi, guna memberikan rekomendasi perbaikan terhadap sistem pelayanan publik berbasis digital.	6. Peran sistem politik 7. Praktik lokal yang berkembang		yang mendukung penerapan <i>responsive governance</i> meliputi adanya platform digital yang memudahkan akses masyarakat serta dukungan kebijakan dari Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan transparansi pelayanan publik. Namun, terdapat pula kendala yang signifikan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam
--	---------------	--	--	--	--

					menindaklanjuti setiap aduan, kurangnya koordinasi antar instansi terkait, serta ketidakpastian dalam mekanisme penyelesaian keluhan.
10.	Riski Ramadani Abdul Mahsyar, Rasdiana “Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan	Tujuan penelitian pada penelitian ini untuk menjelaskan responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan	Penulis menggunakan teori menurut Zeithaml (2015), dkk tentang faktor penentu keberhasilan <i>responsive governance</i> : 1. Kemampuan Merespon Masyarakat	Deskriptif Kualitatif	Kemampuan merespon masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone sudah baik terlihat dari penggunaan nomor HP Kepala Dinas sebagai nomor publik,

	Catatan Sipil Kabupaten Bone” Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 2022.	dan Catatan Sipil Kabupaten Bone	2. Kecepatan Melayani 3. Ketepatan Melayani 4. Kecermatan Melayani 5. Ketepatan Waktu Pelayanan		kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan eror dan aparatur pemerintah kurang dibandingkan dengan masyarakat yang banyak, ketepatan melayani sudah baik, sesuai dengan standar operasional prosedur, kecermatan melayani sudah baik karena telah berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan yaitu waktu proses
--	--	---	---	--	--

					sampai verifikasi harus sesuai jadwal.
--	--	--	--	--	---

Sumber : Diolah Penulis, 2025

1.6.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis

1. Penelitian Victor Bekkers, Arthur Edwards, dan Dennis de Kool (2021)

Penelitian yang dilakukan oleh Victor Bekkers dan rekan-rekannya berfokus pada peran strategis media sosial dalam pemantauan pemerintahan sebagai sarana untuk mewujudkan *responsive governance*. Studi ini menekankan pentingnya pemantauan digital untuk memahami opini publik dalam konteks kebijakan dan pelayanan. Meskipun demikian, penelitian ini belum secara spesifik mengkaji bagaimana tanggapan pemerintah melalui kanal digital layanan publik terhadap aduan teknis dari masyarakat. Kebaruan dari penelitian skripsi ini terletak pada pendekatan praktis terhadap *responsive governance* dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK yang digunakan langsung oleh masyarakat Kota Semarang. Fokusnya tidak hanya pada pemantauan persepsi publik, tetapi juga mengevaluasi efektivitas respon, ketepatan waktu tanggapan, dan ketanggapan petugas terhadap keluhan nyata yang tercatat di aplikasi maupun platform digital lainnya, seperti *Google Playstore* dan fitur "Suara Warga" di *website* Dispendukcapil. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan diskusi *responsive governance* dari sekadar pengawasan media menjadi analisis teknis dan implementatif berbasis aplikasi layanan publik.

2. Penelitian Duofen Chang & Tianguang Meng (2023)

Studi yang dilakukan oleh Duofen Chang dan Tianguang Meng secara empiris meneliti pengaruh *responsiveness* pemerintah terhadap partisipasi publik dalam forum digital di China. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas respons pemerintah memiliki korelasi langsung terhadap peningkatan partisipasi

masyarakat. Walaupun memberikan kontribusi penting pada diskursus global tentang responsivitas pemerintahan, studi ini bersifat makro dan berbasis pada sistem politik serta budaya partisipasi yang sangat berbeda dari konteks Indonesia. Kebaruan dari penelitian ini dibandingkan skripsi yang sedang ditulis adalah bahwa penelitian ini mengaplikasikan konsep *responsive governance* pada konteks layanan publik yang spesifik dan terukur, yakni administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang. Penelitian ini tidak hanya mengukur antara respons pemerintah dan partisipasi masyarakat, tetapi juga menyelidiki efektivitas operasional layanan digital, disparitas data antar survei kepuasan dengan data *real-time digital*, serta keterbatasan dalam fitur aduan yang tersedia.

3. Penelitian Benjamin Ferland (2020)

Benjamin Ferland dalam penelitiannya menekankan bahwa sistem pemerintahan mayoritas cenderung memiliki responsivitas yang lebih tinggi terhadap opini publik dibandingkan sistem proporsional. Fokus penelitian tersebut adalah pada keterkaitan antara sistem pemilu dan perilaku responsif pemerintah, dalam kerangka makro kebijakan. Penelitian ini berbeda signifikan dengan skripsi yang mengangkat topik Si D'nOK, karena skripsi ini menyoroti dimensi mikro dari *responsive governance*, yaitu pada tingkatan pelayanan publik sektor administratif di tingkat kota. Kebaruan dari skripsi ini adalah pengaplikasian konsep *responsive governance* secara langsung dalam konteks pelayanan administratif berbasis aplikasi digital yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Sementara Ferland membahas *output*

kebijakan dalam konteks legislatif dan representatif, penelitian ini menguji langsung mekanisme tanggap layanan, efektivitas fitur pengaduan, dan persepsi masyarakat dalam konteks yang sangat aplikatif, aktual, dan dekat dengan kehidupan masyarakat.

4. Penelitian Greet Dewulf dan Michael J. Garvin (2020)

Penelitian Dewulf dan Garvin membahas penerapan *responsive governance* dalam proyek kemitraan publik-swasta (PPP) untuk mengelola ketidakpastian. Studi ini menunjukkan pentingnya kelincahan manajemen dan fleksibilitas relasional dalam menghadapi risiko masa depan. Meskipun relevan dalam konteks strategis dan makro manajerial, penelitian tersebut tidak menyentuh aspek teknis dari pelayanan publik berbasis digital dan interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, novelty dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian skripsi terletak pada objek studi dan pendekatannya. Penelitian skripsi ini berfokus pada implementasi aplikasi Si D'nOK sebagai layanan publik administratif yang secara langsung digunakan masyarakat, dengan perhatian khusus pada respons pemerintah terhadap keluhan dan masukan warga dalam kanal digital. Selain itu, skripsi ini mengungkapkan *research gap* berupa ketimpangan antara data survei formal pemerintah dan pengalaman nyata masyarakat yang tercermin dalam ulasan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap literatur tentang *responsive governance* pada tataran pelayanan mikro yang sebelumnya belum banyak dikaji secara kritis.

5. Penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023)

Annisa dan tim meneliti implementasi *responsive governance* dalam aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II. Mereka mengidentifikasi bahwa respons atas aduan masyarakat sudah dilakukan namun masih terdapat hambatan pada koordinasi lintas instansi. Meski memiliki relevansi kuat, studi ini terbatas pada layanan pajak kendaraan bermotor yang secara struktur institusional berbeda dengan administrasi kependudukan. Kebaruan dari penelitian ini adalah fokus pada aplikasi Si D'nOK yang berfungsi untuk berbagai keperluan administrasi dasar warga negara, seperti KTP, KK, akta, dan lainnya. Penelitian ini mengkaji lebih luas dan dalam, tidak hanya dari sisi respons petugas, tetapi juga menganalisis ketimpangan antara SKM, indeks SPBE, dan ulasan pengguna digital, serta belum optimalnya fitur pengaduan yang tersedia di aplikasi. Penelitian ini juga memadukan dua pendekatan teoritis untuk mengembangkan indikator baru dalam mengukur *responsive governance* dalam konteks digital yang kompleks.

6. Penelitian Hendra Hafid Risalbi et al. (2021)

Risalbi dan kolega memusatkan perhatiannya pada responsivitas Dinas Perhubungan Kota Surakarta dalam menangani keluhan masyarakat terhadap penerangan jalan umum. Meskipun relevan dalam konteks pelayanan publik, ruang lingkungannya masih bersifat konvensional dan belum mengintegrasikan layanan digital sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks pelayanan berbasis aplikasi digital Si D'nOK yang memberikan layanan secara daring dengan jumlah pengguna yang

besar. Penelitian ini menganalisis kualitas respon terhadap aduan masyarakat secara kuantitatif dan kualitatif melalui platform seperti *Google Playstore* dan *website* resmi pemerintah. Fokus penelitian ini juga memperluas konsep *responsive governance* dengan mempertimbangkan indikator integrasi sistem, transparansi digital, dan kemampuan aplikasi dalam menghadirkan respons yang *real-time* terhadap masyarakat. Dengan demikian, skripsi ini memperkaya wacana responsivitas dari aspek digitalisasi dan praktik *good governance* kontemporer.

7. Penelitian Kurniawan, Astuti, dan Susanto (2020)

Penelitian ini meneliti penerapan *responsive governance* dalam konteks *e-Government* di Indonesia secara umum. Fokusnya lebih pada gambaran makro mengenai bagaimana *e-Government* dapat membuka akses informasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Meskipun memberikan dasar konseptual yang baik, penelitian tersebut belum menyentuh aspek evaluasi layanan spesifik, termasuk kendala teknis, respons operasional, dan fitur digital layanan. Novelty dari penelitian skripsi ini adalah analisis evaluatif terhadap sistem *e-Government* yang diwujudkan dalam aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang dengan menyoroti kesenjangan antara kebijakan, implementasi teknis, dan pengalaman pengguna secara langsung. Skripsi ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan rekomendasi aplikatif berbasis permasalahan nyata dalam kanal layanan publik yang digunakan warga. Dengan demikian, skripsi ini menjadi pelengkap dan pengembang dari studi-studi makro sebelumnya dengan pendekatan studi kasus yang lebih dalam dan terfokus.

8. Penelitian Try Syeftiani dan Mar Atun Saadah (2023)

Penelitian yang dilakukan oleh Try Syeftiani dan Mar Atun Saadah membahas tentang responsivitas dan transparansi Pemerintah Kota Yogyakarta dalam menangani keluhan masyarakat selama rentang waktu 2013-2019. Fokus utama penelitian ini adalah menilai kinerja pemerintahan dari sisi normatif berdasarkan keterbukaan informasi dan kecepatan merespons tanpa melibatkan kanal digital secara khusus. Hal ini menjadikan ruang lingkup kajian masih bersifat konvensional serta belum mengeksplorasi efektivitas sistem layanan digital berbasis aplikasi yang kini menjadi sarana utama dalam pelayanan publik. Kebaruan dalam skripsi ini adalah analisis terfokus pada kanal layanan berbasis *e-Government* melalui aplikasi Si D'nOK di Kota Semarang, di mana peneliti mengintegrasikan indikator *responsive governance* dengan data empirik dari *Google Playstore*, fitur “Suara Warga”, serta indeks SPBE dan SKM. Penelitian ini juga secara rinci mengungkapkan *gap* antara capaian pelayanan berdasarkan persepsi formal (survei kepuasan masyarakat) dengan fakta digital yang justru mengindikasikan permasalahan mendasar pada kualitas respons. Dengan demikian, skripsi ini memperluas pendekatan responsivitas dengan dimensi evaluatif berbasis data digital aktual dan menggabungkan teori partisipatif dalam konteks layanan publik berbasis aplikasi.

9. Penelitian Ahmad Dhani, Teuku Afrizal, Tri Yuniningsih, dan Ari Subowo (2025)

Penelitian oleh Ahmad Dhani dan koleganya menganalisis penerapan *responsive governance* dalam aplikasi kanal aduan “Sapa Mbak Ita” di Kota

Semarang. Studi ini cukup dekat dengan konteks skripsi yang sedang ditulis, yakni sama-sama mengevaluasi layanan digital pemerintah daerah dalam merespon aduan masyarakat. Namun, novelty dari penelitian skripsi ini muncul dari dua sisi: objek studi dan pendekatan teoritis. Penelitian ini secara khusus menyoroti aplikasi Si D'nOK yang berbeda dalam fungsi, yakni melayani administrasi kependudukan secara daring, bukan kanal pengaduan umum. Lebih lanjut, penelitian ini membedah ketimpangan data antara survei formal dan persepsi publik melalui penilaian *real-time* di platform digital, termasuk fitur *WhatsApp* dan Suara Warga, yang belum dieksplorasi dalam penelitian sebelumnya. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan dalam bentuk konteks pelayanan spesifik, kompleksitas indikator, serta teknik triangulasi data berbasis digital yang aplikatif.

10. Penelitian Riski Ramadani Abdul Mahsyar dan Rasdiana (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Riski Ramadani dan Rasdiana mengkaji responsivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. Penelitian ini sangat relevan karena objek yang dikaji serupa, yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian tersebut masih terbatas pada pengukuran pelayanan konvensional dan belum menyentuh dimensi digitalisasi layanan serta tantangan integrasi sistem *e-Government*. Kebaruan yang dihadirkan dalam skripsi ini adalah fokus pada platform digital Si D'nOK yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai inovasi *e- Government* dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang responsif. Penelitian ini menyajikan kajian evaluatif yang mendalam mengenai

ketimpangan antara survei kepuasan dan realitas digital, termasuk lemahnya manajemen pengaduan dalam aplikasi, *error* teknis, serta lambatnya respons petugas yang menjadi keluhan utama masyarakat. Selain itu, skripsi ini juga menilai sejauh mana sistem digital mampu mengatasi tantangan-tantangan pelayanan publik yang selama ini terjadi dalam bentuk manual. Dengan menggabungkan kerangka teoritik, pendekatan studi kasus, serta data empirik digital yang komprehensif, penelitian ini menghadirkan perspektif baru dalam studi *responsive governance* berbasis layanan digital.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Administrasi Publik

Secara etimologis, istilah "administrasi" berasal dari bahasa latin, terdiri dari "ad" dan "ministrate," yang berarti "memenuhi" dan "melayani." Dalam bahasa Inggris, istilah ini diterjemahkan menjadi "*administration*," yang menurut Atmosudirjo (dalam Meutia, 2017) merujuk pada serangkaian tindakan yang melibatkan bantuan, kepemimpinan, pelaksanaan, serta pengaturan. Pada dasarnya, administrasi mencakup upaya mengarahkan dan memimpin kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Sementara itu, istilah "publik" berasal dari kata Inggris "*public*," yang berarti sesuatu yang bersifat umum, melibatkan masyarakat, atau berhubungan dengan negara dan pemerintahan.

Menurut Chandler & Plano (dalam Pasolong, 2019), pandangan Dwight Waldo pada tahun 1968 menjelaskan bahwa administrasi publik adalah seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengelola urusan publik serta menjalankan tugas yang telah ditetapkan. Definisi ini menegaskan bahwa administrasi publik merupakan proses manajemen dan organisasi yang melibatkan manusia dan unsur lain untuk

mencapai tujuan pemerintahan. Di sisi lain, teori Edward H. Litchfield (dikutip oleh Meutia, n.d.) menyebutkan bahwa administrasi publik adalah studi tentang bagaimana lembaga pemerintah diatur, didanai, dipimpin, dan dilengkapi dengan tenaga kerja. Dari berbagai pandangan ini, administrasi publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang berfokus pada penyelesaian masalah publik melalui perbaikan dalam bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan, dengan tujuan mendukung tercapainya tujuan pemerintahan. Berdasarkan pemikiran para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik mencakup kepentingan publik secara luas, tidak hanya terbatas pada pemerintah, tetapi juga melibatkan sektor non-pemerintah dan masyarakat.

1.7.2 Paradigma Administrasi Publik

Sebagaimana tercermin dalam perkembangan terkini, paradigma administrasi publik menunjukkan adanya pergeseran dalam hal tujuan, teori, pendekatan, serta nilai-nilai fundamental yang melandasinya. Berdasarkan pemikiran Nicholas Henry (2004) yang dikutip oleh Retno Sunu Astuti dan Hardi Warsono (2020), terdapat enam paradigma utama dalam administrasi negara/publik.

1. Dikotomi politik dan administrasi (1900- 1926)

Lokus, atau letak pemerintahan pada negara bagian, adalah tempat yang paling sering disoroti oleh paradigma ini. Sebagai seorang administrator publik, pemerintah mempunyai dua peran: peran politik dan peran administratif. Fungsi politik sangat berkaitan dengan tugas pemerintah untuk merumuskan undang-undang atau mewujudkan kebutuhan negara, sedangkan fungsi dari administrasi sendiri berkaitan dengan menjalankan undang-undang tersebut. Politik dan administrasi dipisahkan oleh perbedaan fungsional.

2. Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Konsep administrasi yang paling terkenal adalah dikembangkan oleh Gullick dan Urwick atau disebut dengan akronim POSDCorB (Perencanaan, Penyusunan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pengorganisasian, Pelaporan, Penganggaran). Paradigma lebih mementingkan fokus daripada situs. Berbagai prinsip-prinsip administrasi negara saat ini menunjukkan bahwa konsep tersebut dapat diajarkan dalam semua konteks administrasi yang tidak terlepas dari fungsi, lingkungan, misi, atau struktur kelembagaan sementara juga menawarkan pada indikator perbaikan.

3. Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma saat ini sangat menekankan pada sebuah lokus, atau birokrasi pemerintahan, dan pada bidang kepentingan tertentu saja. Paradigma ini tentunya berusaha untuk menafsirkan ulang keterkaitan antara ilmu politik dan manajemen negara.

4. Administrasi Negara sebagai manajemen (1954-1970)

Paradigma ini merupakan hasil dari kritik langsung terhadap paradigma sebelumnya yang berpendapat bahwa administrasi negara tidak bisa dipandang sebagai suatu subjek sekunder dari ilmu politik dalam mencari sebuah alternatif, yang tampaknya hal ini menjadi disiplin utama, ilmu administrasi, dan dipilih sebagai arah yang dituju.

5. Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970- sekarang)

Komponen perhatian dari paradigma ini membangun hubungan antara lokus dan fokus penyelenggaraan negara. di mana teori organisasi, analisis kebijakan

publik dalam praktik, administrasi, dan strategi manajemen disorot. Lokus normatif saat ini berada pada urusan publik dan birokrasi pemerintahan.

6. *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma terakhir saat ini menunjukkan adanya proses pemerintahan yang modern. Dalam pembuatan kebijakan publik, yang dilakukan tidak hanya oleh pemangku kepentingan saja atau pemilik kekuasaan, akan tetapi juga melibatkan warga negara dan kelompok dari masyarakat. Terdapat hubungan antara pemegang kekuasaan dengan sektor lainnya untuk bisa ikut serta dalam proses menyediakan layanan publik. Pemerintah saat ini hanya sebagai pengatur dan pengarah dalam penyelenggaraan negara.

Dapat disimpulkan bahwa penulis mengkategorikan penelitian ini pada paradigma *Governance* karena fokus utamanya adalah pada bagaimana tata kelola publik yang responsif dapat meningkatkan efektivitas layanan digital pemerintahan. Paradigma *Governance* menekankan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan aktor non-pemerintah dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik, serta pentingnya responsivitas dan akuntabilitas dalam sistem pemerintahan yang terbuka. Aplikasi Si D'nOK merupakan representasi dari transformasi digital yang mengusung prinsip-prinsip partisipatif dan interaktif, di mana pemerintah dituntut untuk cepat tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kanal aduan. Hal ini mencerminkan esensi utama dari *Governance*, yaitu keterlibatan multi-aktor dalam tata kelola yang bersifat horizontal, tidak hanya menempatkan pemerintah sebagai pelayan masyarakat,

tetapi sebagai fasilitator dan koordinator dalam ekosistem pelayanan publik yang dinamis dan responsif terhadap perubahan sosial dan teknologi.

1.7.3 Manajemen Publik

Manajemen publik pada dasarnya mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang digunakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif (Afandi, 2018). Dalam penyelenggaraan pemerintahan, manajemen publik berfungsi memastikan bahwa setiap program dan layanan dijalankan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan itu, menurut Keban (2014) menegaskan bahwa fungsi-fungsi manajemen tersebut merupakan fondasi utama dalam praktik tata kelola pemerintahan.

Manajemen publik juga dipandang sebagai bagian dari administrasi publik yang berfokus pada pengaturan struktur organisasi, pengelolaan anggaran dan sumber daya, serta evaluasi terhadap program pemerintah. Dalam konteks pelayanan publik modern, penerapan manajemen publik yang baik menjadi landasan penting bagi lahirnya tata kelola yang lebih responsif. Hal ini karena keberhasilan manajemen publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan dan kebutuhan masyarakat prinsip yang juga menjadi inti dari *responsive governance*.

1.7.4 Pelayanan Publik

Dalam kerangka manajemen publik yang menekankan efektivitas, adaptasi, dan responsivitas, keberhasilan sebuah instansi pemerintah pada akhirnya ditentukan oleh kemampuannya memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan masyarakat. Kinerja dianggap baik apabila tujuan organisasi tercapai, salah

satunya melalui terpenuhinya kepuasan masyarakat. Tingkat kepuasan ini muncul ketika masyarakat menerima pelayanan yang berkualitas, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang menjadi hak setiap warga negara dan wajib disediakan oleh lembaga penyelenggara layanan.

Sejalan dengan itu, Mukaron dan Laksana (2016:41) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah proses pemberian layanan kepada individu maupun kelompok masyarakat berdasarkan aturan, prosedur, dan mekanisme yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya soal menyediakan layanan administratif, tetapi juga mencerminkan sejauh mana organisasi mampu mengelola proses pelayanan secara profesional, konsisten, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat prinsip yang sejalan dengan *responsive governance*.

1.7.5 Good Governance

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang benar-benar bermanfaat bagi masyarakat, pemerintah memerlukan tata kelola yang baik. Konsep inilah yang dikenal sebagai *Good Governance*, yaitu cara pemerintah mengelola pemerintahan secara tertib, efektif, dan efisien. Pacific (2000) menjelaskan bahwa Good Governance mencakup mekanisme dan prosedur yang jelas dalam menjalankan fungsi politik, ekonomi, dan administratif, serta berpegang pada prinsip

akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, responsivitas dan prinsip-prinsip lain yang menjaga jalannya pemerintahan tetap baik. Mardiasmo (2018:23), mengutip World Bank, menegaskan bahwa *Good Governance* adalah praktik pengelolaan pemerintahan dan pembangunan yang dilakukan secara bertanggung jawab dan tetap sejalan dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan kata lain, pemerintah tidak hanya mengejar hasil, tetapi juga memastikan prosesnya berjalan sesuai aturan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Selain itu, Rizal Djalil (2014:395) menambahkan bahwa *Good Governance* juga berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berintegritas, termasuk memberikan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Di dalam prinsip-prinsip *Good Governance* itulah terdapat unsur penting berupa responsivitas, yaitu kemampuan pemerintah menanggapi kebutuhan, keluhan, dan perubahan di masyarakat secara cepat dan tepat. Prinsip ini menjadi jembatan menuju pembahasan berikutnya mengenai *responsive governance*, yang berfokus pada bagaimana pemerintah mampu hadir dan merespon masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih adaptif.

1.7.6 Responsive Governance

Dalam prinsip *Good Governance*, responsivitas menjadi bagian penting yang harus diwujudkan dalam pelayanan publik. Karena itu, dalam administrasi publik, pemerintah dituntut untuk lebih peka dan cepat merespons kebutuhan masyarakat. Harapannya, masyarakat tidak hanya menjadi penerima kebijakan, tetapi juga dapat memengaruhi proses administrasi dan kebijakan publik secara nyata. Responsivitas ini menggambarkan kemampuan pemerintah menyesuaikan kebijakan dan penyelenggaraan administrasi dengan perubahan kebutuhan, aspirasi, dan masalah

yang muncul di tengah masyarakat (D'Osborne, 2003). Karena itu pula, responsive governance menjadi fokus penting agar pelayanan publik dapat berjalan lebih baik dan lebih mudah diakses oleh warga negara. Namun, upaya untuk mewujudkan responsivitas sering terhambat oleh masalah di internal pemerintahan sendiri. Salah satu hambatannya adalah lambatnya aliran informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Banyak informasi yang terlambat diterima publik karena birokrasi yang berbelit, proses komunikasi yang panjang, atau harus melewati banyak lapisan struktur organisasi sebelum sampai ke masyarakat (Kenneth J. Meier, 2006). Kondisi seperti ini menyebabkan pemerintah tampak pasif dan kurang tanggap terhadap kebutuhan warganya.

Perkembangan media sosial dan internet kemudian mengubah situasi tersebut. Keduanya menjadi saluran komunikasi baru yang membuka ruang interaksi yang lebih langsung antara masyarakat dan pemerintah. Melalui platform digital, semua warga tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau demografis dapat menyampaikan pendapat, memberikan kritik, berdiskusi, maupun meminta informasi secara terbuka. Ruang publik yang terbentuk melalui media sosial membuat masyarakat lebih mudah mengekspresikan ketidakpuasan terhadap layanan atau kebijakan tertentu. Tekanan publik yang muncul dari ekspresi online ini dapat berkembang menjadi dorongan kolektif yang kuat, sehingga pemerintah terdorong untuk memberikan respons lebih cepat dan lebih terbuka. Di sisi lain, pemerintah juga melihat media sosial sebagai sarana yang lebih efisien, praktis, dan hemat biaya untuk menanggapi keluhan serta menghimpun aspirasi masyarakat (Su & Meng, 2016). Dengan komunikasi yang lebih langsung, hambatan birokrasi dapat

berkurang dan responsivitas pemerintah menjadi lebih mungkin terwujud yang sejalan dengan prinsip-prinsip Good Governance dan tujuan *responsive governance* itu sendiri.

1.7.7 *Responsive Governance* dalam Pelayanan Publik Berbasis Elektronik

Perkembangan teknologi yang semakin cepat membuat masyarakat kini menuntut informasi yang bisa diakses dengan mudah, cepat, dan akurat. Teknologi informasi dan komunikasi hadir sebagai kebutuhan dasar, karena mempermudah orang mencari layanan dan mendapatkan kejelasan mengenai apa yang mereka butuhkan. Seperti yang dijelaskan Gibson (2017), kemajuan teknologi telah membentuk jaringan komunikasi yang mampu menyebarkan informasi dengan sangat cepat di berbagai sektor kehidupan. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah sebenarnya sudah memiliki dasar hukum yang mendorong penyediaan informasi yang mudah dijangkau. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permen PANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Sistem Informasi Pelayanan Publik menegaskan bahwa informasi layanan harus disampaikan secara cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Aturan ini menunjukkan bahwa negara mendorong pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi sebagai sarana meningkatkan kualitas layanan.

Kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi inilah yang membuat pemerintah perlu menerapkan pendekatan pelayanan yang lebih responsif berbasis elektronik. Dengan sistem layanan digital, arus komunikasi bisa lebih lancar, keluhan dapat disampaikan lebih cepat, dan pemerintah dapat merespons kebutuhan masyarakat secara lebih tepat. Menurut Sugiandi dalam Herdini & Widiyarta (2020), responsivitas merupakan suatu konsep yang menyangkut

kemampuan aparaturnegara dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru, sehingga suatu birokrasi harus merespon secara cepat agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyedia pelayanan. Dalam konteks inilah konsep *responsive governance* menjadi relevan, yaitu tata kelola pemerintahan yang menekankan kemampuan pemerintah untuk menanggapi aspirasi, keluhan, dan saran masyarakat secara efektif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana penerapan *responsive governance* pada Aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang.

Zeithaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021) menjelaskan secara rinci dan menyebutkan bahwa responsivitas termasuk ke dalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik, dimana dalam responsivitas sendiri terdiri dari atas beberapa indikator, yaitu:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Indikator ini menilai sejauh mana pengelola atau petugas aplikasi mampu memberikan respons yang cepat, jelas, dan relevan terhadap interaksi pengguna aplikasi. Respons tersebut mencakup penanganan keluhan yang disampaikan melalui fitur pengaduan, komentar, atau kanal komunikasi dalam aplikasi, serta jawaban atas pertanyaan terkait penggunaan fitur dan fungsi aplikasi. Kemampuan merespon juga tercermin dari kejelasan penjelasan teknis yang diberikan, kemudahan bahasa yang digunakan, serta sikap komunikatif dan solutif dalam menanggapi permintaan layanan yang masuk melalui sistem aplikasi.

2. Kecepatan Melayani

Indikator ini berkaitan dengan kemampuan sistem aplikasi dan petugas pengelola dalam memberikan pelayanan secara sigap dan efisien. Kecepatan pelayanan mencakup waktu respons awal terhadap permohonan pengguna, kecepatan proses verifikasi data atau dokumen yang diunggah melalui aplikasi, serta kecepatan dalam memberikan notifikasi atau pembaruan status layanan. Pelayanan yang cepat melalui aplikasi menunjukkan efektivitas sistem digital dalam memangkas waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pengguna.

3. Ketepatan Melayani

Indikator ini menilai ketepatan aplikasi dan petugas dalam memberikan informasi serta memproses layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ketepatan pelayanan meliputi kesesuaian informasi yang ditampilkan di dalam aplikasi dengan ketentuan yang berlaku, ketepatan sistem dalam mengarahkan pengguna ke menu, fitur, atau alur layanan yang benar, serta ketepatan hasil verifikasi dokumen atau data yang diajukan melalui aplikasi. Ketepatan ini sangat penting untuk menghindari kesalahan penggunaan dan pengulangan proses layanan.

4. Kecermatan Melayani

Indikator ini menekankan pada tingkat ketelitian petugas dan sistem aplikasi dalam memproses data pengguna. Kecermatan mencakup ketelitian dalam memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen digital, akurasi dalam memverifikasi data yang diinput oleh pengguna, serta kehati-hatian dalam pengelolaan dan penyimpanan data agar terhindar dari kesalahan sistem maupun

kesalahan manusia. Kecermatan yang baik akan meningkatkan keandalan aplikasi sebagai sarana pelayanan publik.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ini mencerminkan kemampuan aplikasi dan pengelolanya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu pelayanan mencakup kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan dengan estimasi atau standar waktu yang tercantum di dalam aplikasi, ketepatan pengiriman notifikasi status layanan kepada pengguna, serta konsistensi penyelesaian layanan sesuai dengan SLA (*Service Level Agreement*) yang berlaku. Ketepatan waktu menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap aplikasi.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Indikator ini menilai efektivitas aplikasi dan petugas pengelola dalam menampung, memproses, dan menyelesaikan keluhan pengguna. Kemampuan ini tercermin dari ketersediaan fitur pengaduan yang mudah diakses, kejelasan alur penanganan keluhan, kecepatan pemberian respons awal, serta pemberian solusi yang jelas dan terukur. Selain itu, indikator ini juga menilai adanya tindak lanjut yang konsisten hingga keluhan dinyatakan selesai, sehingga aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelaporan, tetapi juga sebagai alat penyelesaian masalah secara nyata.

Reponsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Maka dari itu responsivitas merupakan cara yang

efisien untuk mengatur urusan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal. Dalam hal ini, baik pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

1.6.8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *Responsive Governance*

Menurut Hood dan Margetts (2007) dalam bukunya *The Tools of Government in the Digital Age*, pemerintahan yang responsif di era digital ditentukan oleh sejauh mana pemerintah mampu menggunakan alat-alat pemerintahan (*tools of government*) secara efektif sesuai dengan konteks sosial dan teknologi masyarakat. Pemerintah harus tidak hanya membangun sistem digital, tetapi juga memastikan bahwa instrumen tersebut benar-benar digunakan untuk memperkuat komunikasi dua arah, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan publik. Dalam kerangka tersebut, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan *Responsive Governance*, yaitu sebagai berikut:

1. Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Kapasitas aparatur menjadi inti dari keberhasilan *responsive governance*. Hood dan Margetts (2007: 42–43) menjelaskan bahwa kemampuan organisasi dalam merespons masyarakat bergantung pada kompetensi individu untuk mengelola teknologi, berkoordinasi, dan menindaklanjuti aduan dengan cepat dan konsisten. Gejala yang dapat diamati dalam indikator ini meliputi kecepatan serta konsistensi petugas dalam menanggapi laporan masyarakat melalui aplikasi Si

D'nOK, serta kemampuan mereka menyesuaikan prosedur kerja dengan kebutuhan pengguna. SDM yang terampil dan adaptif akan memperkuat akuntabilitas serta kualitas respons pelayanan publik.

2. Teknologi Digital dan Integrasi Sistem

Menurut Hood dan Margetts (2007:120-122), efektivitas pemerintahan digital sangat ditentukan oleh sejauh mana sistem teknologi yang digunakan dapat berfungsi secara andal dan terintegrasi lintas instansi. Gejala yang diamati mencakup keandalan dan stabilitas sistem aplikasi Si D'nOK, keterpaduan data antarbagian, serta kemudahan teknis dan kualitas tampilan aplikasi yang memengaruhi persepsi publik. Pemanfaatan teknologi yang baik menjadi fondasi utama bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan terkoordinasi.

3. Aksesibilitas dan Partisipasi Publik

Hood dan Margetts (2007:148–150) menekankan bahwa pemerintahan yang responsif menuntut keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Pemerintah dikatakan responsif bila masyarakat memiliki kemudahan dalam mengakses kanal aduan dan terdorong untuk menyampaikan aspirasi. Gejala yang diamati mencakup kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memahami aplikasi Si D'nOK, frekuensi pelaporan aduan, serta persepsi publik terhadap kecepatan dan kejelasan tanggapan pemerintah. Tingkat akses dan partisipasi publik yang tinggi menunjukkan adanya hubungan dua arah antara pemerintah dan warga.

4. Kesesuaian Layanan

Efektivitas suatu kebijakan digital, menurut Hood dan Margetts (2007:150–151), bergantung pada kesesuaian antara alat yang digunakan (*policy tools*) dengan konteks sosial masyarakat. Dalam konteks aplikasi Si D’nOK, gejala yang diamati mencakup kesesuaian desain, bahasa, serta alur layanan aplikasi dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Semakin sesuai desain sistem dengan kondisi masyarakat, semakin tinggi pula responsivitas dan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah.

5. Kecerdasan Kontekstual Pemerintah

Hood dan Margetts (2007:197) menekankan pentingnya *contextual intelligence* yaitu kemampuan pemerintah memahami pola, kebutuhan, dan perilaku masyarakat untuk menyesuaikan strategi pelayanan. Pemerintahan yang responsif tidak hanya bereaksi terhadap aduan, tetapi juga belajar dari data dan tren yang muncul. Gejala yang dapat diamati dari indikator ini adalah sejauh mana pemerintah menganalisis data aduan dari masyarakat untuk memperbaiki sistem pelayanan, melakukan inovasi berdasarkan kebutuhan pengguna, dan menunjukkan adanya tindak lanjut nyata dari masukan warga. Pemerintah yang memiliki kecerdasan kontekstual tinggi mampu beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat.

1.7.9 Si D’nOK

Si D’nOK (*system informasi dokumen online* kependudukan) adalah sebuah aplikasi *mobile service* dinas kependudukan catatan sipil yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi warga Kota Semarang. Aplikasi ini berisikan tentang dokumen dokumen

kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, KTP elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Aplikasi ini baru hanya ada di *playstore* android belum terdapat di platform lain dengan *keyword* “Si D’nOK kota semarang”. Dengan aplikasi ini semua warga semarang yang sudah terdaftar dan berusia lebih dari 17 tahun dapat melakukan pengajuan yang ada di aplikasi Si D’nOK ini kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu mendaftar jika ingin melakukan pengajuan.

Sejalan dengan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital serta melalui Surat Edaran Walikota Semarang Nomor : 8/1395/440III/2020 Tanggal 15 Maret 2020 yakni untuk melaksanakan administrasi kependudukan secara *online*. Si D’nOK hadir sebagai bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis digital, aplikasi Si D’nOK merefleksikan penerapan *responsive governance*, di mana pemerintah daerah berusaha meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan transparansi layanan administrasi kependudukan. Berbasis pada konsep *e-governance*, aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi hambatan birokrasi konvensional, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Keberadaan Si D’nOK secara eksklusif di platform Android juga menunjukkan adanya adopsi teknologi yang bertahap, meskipun di sisi lain membatasi inklusivitas pengguna dari kalangan masyarakat yang mengakses melalui *iOS* atau *platform web*.

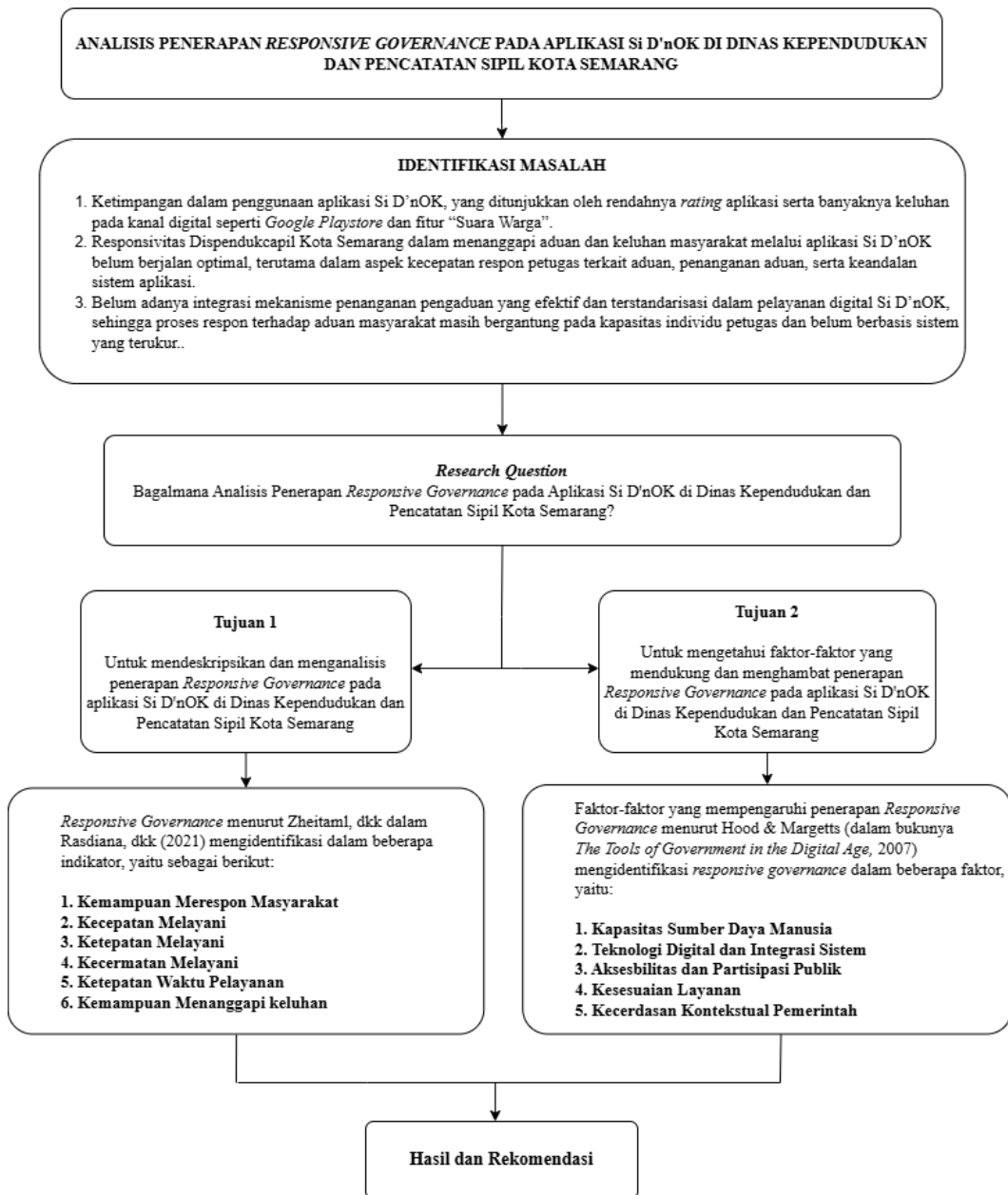
Si D'nOK memiliki beberapa fitur utama dalam mempermudah pengajuan dokumen kependudukan seperti:

1. Akta kelahiran
2. Akta kematian
3. KTP Elektronik
4. KIA (Kartu Identitas Anak)
5. Kartu Keluarga
6. Layanan Kepindahan
7. Layanan Kedatangan

Setiap fitur tersebut mendukung mekanisme pelayanan yang sebelumnya hanya dapat dilakukan secara manual di kantor pelayanan Dukcapil, kini dapat diakses langsung melalui perangkat seluler. Kehadiran layanan ini selaras dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan akses, serta secara teoritik memperkuat penerapan *e-governance* dalam ranah administrasi kependudukan.

1.7 Kerangka Penelitian

Gambar 1.7 Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah Peneliti (2025)

1.8 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini mengambil teori *responsive governance* menurut Zheitaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021). *Responsive governance* diartikan sebagai upaya pemerintah untuk selalu berupaya proaktif dan tanggap dalam melihat kebutuhan masyarakat khususnya dalam urusan publik. Dalam menganalisis penerapan *responsive governance* antara pemerintah dan masyarakat melalui aduan-aduan yang disampaikan pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, penulis melihat dari enam indikator, yakni sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat

Indikator ini dioperasionalkan melalui kemampuan petugas dalam menanggapi aduan, pertanyaan, dan permohonan layanan yang disampaikan pengguna melalui aplikasi Si D'nOK, baik dari sisi kejelasan respons, kesesuaian jawaban dengan permasalahan, maupun kemudahan pemahaman informasi yang diberikan melalui sistem aplikasi.

2. Kecepatan Melayani

Indikator ini diukur melalui kecepatan petugas dan sistem aplikasi dalam merespons laporan atau permohonan yang masuk, termasuk kecepatan memberikan respons awal, memproses data atau dokumen yang diajukan, serta menyampaikan informasi perkembangan layanan kepada pengguna aplikasi.

3. Ketepatan Melayani

Indikator ini mencakup kesesuaian informasi yang ditampilkan dalam aplikasi dengan prosedur yang berlaku, ketepatan sistem dalam mengarahkan

pengguna pada alur layanan yang benar, serta ketepatan petugas dalam memproses permohonan sesuai jenis layanan yang diajukan melalui aplikasi.

4. Kecermatan Melayani

Indikator ini dioperasionalkan melalui tingkat ketelitian petugas dalam memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen digital, memverifikasi data pengguna, serta mengelola input data pada sistem aplikasi agar terhindar dari kesalahan administrasi maupun teknis.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ini diukur melalui kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan dengan estimasi waktu yang tercantum dalam aplikasi, ketepatan penyampaian notifikasi status layanan, serta kepatuhan petugas terhadap standar waktu pelayanan atau SLA yang berlaku.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Indikator ini mencerminkan kemampuan aplikasi dan petugas dalam menampung, memproses, dan menindaklanjuti keluhan pengguna hingga selesai. Pengukuran dilakukan berdasarkan kejelasan alur penanganan aduan, kepastian waktu penyelesaian, serta adanya tindak lanjut yang dapat dipantau oleh pengguna melalui aplikasi.

Tabel 1. 6 Fenomena Penelitian “Teori *Responsive Governance*”

Fenomena Penelitian	Indikator	Gejala yang diamati
Analisis penerapan <i>Responsive Governance</i> pada aplikasi Si D’nOK di Dispendukcapil Kota Semarang	Kemampuan Merespon Masyarakat	yang terlihat dari: 1) Respons terhadap keluhan pengguna melalui aplikasi/kanal digital 2) Respons terhadap pertanyaan teknis penggunaan aplikasi 3) Respons terhadap permohonan layanan dalam sistem.
	Kecepatan Melayani	yang terlihat dari 1) Kecepatan menangani layanan yang masuk pada Si D’nok 2) Kecepatan memberikan kepastian waktu pelayanan 3) Kecepatan proses verifikasi layanan
	Ketepatan Melayani	yang terlihat dari: 1) Ketepatan informasi layanan yang disampaikan melalui aplikasi 2) Ketepatan proses verifikasi kelengkapan dokumen 3) Ketepatan pengelolaan alur dan penempatan layanan
	Kecermatan Melayani	yang terlihat dari: 1) Kecermatan petugas dalam memeriksa kelengkapan dokumen 2) Kecermatan dalam proses

		verifikasi data layanan 3) Kecermatan dalam penginputan dan pengelolaan data layanan
	Ketepatan Waktu Pelayanan	yang terlihat dari: 1) Ketepatan waktu pelayanan dalam menghindari penundaan proses 2) Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi kepada pengguna 3) Ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai standar layanan
	Kemampuan Menanggapi Keluhan	yang terlihat dari: 1) Pemberian solusi nyata atas keluhan pengguna 2) Kepastian waktu penyelesaian keluhan 3) Tindak lanjut keluhan hingga dinyatakan selesai

Sumber: Diolah peneliti, 2025

Tabel 1. 7 Fenomena Penelitian “Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Responsive Governance”

Fenomena Penelitian	Karakteristik yang diamati	Gejala yang diamati
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Responsive Governance pada Aplikasi Si D’nOK	Kapasitas Sumber Daya Manusia	yang terlihat dari: 1) Kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan pengguna 2) Kecakapan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital Si D’nOK
	Teknologi Digital dan Integrasi Sistem	yang terlihat dari: 1) Stabilitas sistem aplikasi Si D’nOK 2) Kemampuan teknologi dalam mendukung integrasi data layanan 3) Kemudahan penggunaan aplikasi Si D’nOK bagi masyarakat
	Aksesibilitas dan Partisipasi Publik	yang terlihat dari: 1) Kemudahan masyarakat mengakses dan menggunakan aplikasi Si D’nOK 2) Tingkat partisipasi publik dalam menyampaikan aduan 3) Keterlibatan pengguna dalam menilai respons pemerintah melalui aplikasi

	Kesesuaian Layanan	yang terlihat dari: 1) Kesesuaian fitur aplikasi dengan kebutuhan pengguna 2) Kesesuaian proses layanan yang tersedia dalam aplikasi dengan kebutuhan pengguna 3) Permasalahan yang dihadapi pengguna dalam mengakses dan mengikuti layanan
	Kecerdasan Kontektual Pemerintah	yang terlihat dari: 1) Kemampuan pemerintah dalam menganalisis pola aduan yang masuk 2) Kemampuan pemerintah melakukan inovasi layanan berbasis kebutuhan pengguna 3) Kemampuan pemerintah menindaklanjuti masukan sebagai bahan perbaikan pelayanan.

1.9 Argumen Penelitian

Penerapan *responsive governance* dalam pelayanan publik berbasis elektronik menjadi kebutuhan esensial bagi pemerintah daerah dalam menghadapi kompleksitas layanan administrasi kependudukan yang terus meningkat. Kota Semarang, sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah, telah mengembangkan aplikasi Si D'nOK sebagai inovasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan kependudukan. Namun, temuan data menunjukkan adanya ketimpangan di mana aplikasi tersebut justru mendapat rating rendah dan banyak keluhan

masyarakat pada platform *Google Playstore*, aduan pada fitur “Suara Warga” pada website dan aduan yang masuk lewat platform lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun secara formal pemerintah telah memenuhi standar pelayanan yang baik, responsivitas aktual masih menghadapi tantangan, khususnya dalam hal kecepatan respon petugas terkait aduan, penanganan aduan, serta keandalan sistem aplikasi. Dengan demikian, klaim bahwa aplikasi Si D’nOK telah mencerminkan prinsip-prinsip *responsive governance* menjadi kurang valid apabila tidak diimbangi dengan kinerja nyata yang sesuai dengan ekspektasi publik.

Situasi tersebut memperkuat urgensi penelitian ini untuk menguji sejauh mana *responsive governance* benar-benar diterapkan, bukan hanya sebagai konsep normatif, tetapi juga sebagai praktik nyata dalam sistem pelayanan digital yang mampu merespons keluhan masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan solutif. Mengacu pada teori *responsive governance* yang dikemukakan oleh Zheitaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021), respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat harus mencakup kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Ketika aduan masyarakat yang disampaikan melalui fitur “Suara Warga” atau kanal digital lainnya tidak ditindaklanjuti secara memadai, hal tersebut mencerminkan lemahnya penerapan prinsip responsivitas yang merupakan salah satu pilar utama *good governance*. Oleh karena itu, melalui analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini

berupaya membuktikan bahwa apakah terdapat ketidaksesuaian antara output kebijakan dengan pengalaman pengguna menjadi refleksi dari belum optimalnya tata kelola pemerintahan yang responsif. Dengan kata lain, peningkatan kualitas pelayanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kemajuan teknologi, tetapi juga oleh komitmen birokrasi dalam menginternalisasi nilai-nilai responsivitas secara substansial.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pada dasarnya, penelitian ini adalah penelitian yang menyelidiki secara mendalam fenomena tertentu dalam periode waktu tertentu, termasuk program yang terinci. Pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini konsisten dengan tujuan penelitian ini, karena kedua komponen tersebut menjelaskan kejadian berdasarkan fenomena tertentu. Fenomena yang diteliti adalah *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokus penelitian adalah lokasi atau tempat penelitian itu dilakukan. Penetapan lokasi penelitian adalah langkah yang terpenting saat melaksanakan penelitian dengan tipe campuran ini, karena melalui penetapan lokasi dilaksanakannya penelitian, maka objek serta tujuan dilaksanakannya penelitian dapat ikut ditetapkan. Hal ini tentu akan mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian. Lokasi dari penelitian dapat dilaksanakan di sebuah wilayah yang telah peneliti tentukan guna mendapatkan data primer, sehingga

dalam hal ini peneliti memutuskan melangsungkan penelitian di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Fokus penelitian yang ditetapkan oleh peneliti memiliki tujuan untuk membatasi luasnya lingkup kajian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini merupakan penelitian dalam bidang administrasi publik dengan titik tekan pada paradigma governance dan prinsip responsivitas yakni terkait *Responsive Governance*. Selanjutnya terkait fokus yang diteliti, tentu juga berkaitan dengan rumusan masalah yang disusun sebelumnya yaitu terkait “analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang”.

1.10.3 Subjek Penelitian

Peneliti membutuhkan sejumlah informan sehingga melibatkan semua orang yang berperan dalam proses yaitu terkait bagaimana penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK yang dijalankan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, serta masyarakat Kota Semarang sebagai subjek atau sasaran informan yang menggunakan aplikasi Si D’nOK. Pemilihan desain penelitian ini disebabkan keinginan peneliti untuk proses analisis Si D’nOK dalam perspektif *responsive governance*.

Subjek penelitian atau informan adalah seseorang ataupun sekelompok orang yang akan dimintai keterangan terkait sebuah fakta ataupun pendapat pribadi. Penentuan subjek penelitian haruslah berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti, sehingga penelitian ini memiliki subjek yang terkait dengan permasalahan sesuai dengan tipe di dalam penelitian, maka desain penelitian yang diterapkan oleh

peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif, di mana penelitian ini akan memperoleh data yang berupa deskriptif atau dalam bentuk tulisan maupun lisan (tidak menggunakan angka atau statistika).

Selanjutnya penelitian ini berusaha untuk menggali informasi lebih dalam kepada beberapa informan kunci di dalamnya dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK. Subjek penelitian yang dimaksud yakni:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
2. Subkoordinator Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Si D'nOK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
3. Operator (SIAK) Si D'nOK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
4. Admin Media/Aplikasi/Aduan Si D'nOK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang
5. Masyarakat Pengguna Aplikasi Si D'nOK

Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan dan penggunaan aplikasi Si D'nOK sehingga dianggap dapat memberikan informasi yang relevan terhadap analisis penerapan *responsive governance*. Informan pemerintah meliputi Sekretaris, Subkoordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, operator, serta admin aplikasi Si D'nOK. Sementara itu, pemilihan informan dari unsur masyarakat dilakukan melalui kombinasi *purposive sampling* dan *snowball sampling*, yaitu peneliti memilih masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi dan menyampaikan aduan, kemudian memperoleh informan masyarakat berikutnya melalui rekomendasi dari

informan awal. Pemilihan teknik ini bertujuan untuk memastikan informan memiliki pengalaman empiris dalam penggunaan aplikasi dan merasakan respons pelayanan, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi riil serta dapat mengungkap faktor penghambat maupun pendukung responsivitas penyelenggara layanan.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti memanfaatkan data berjenis kualitatif karena data tersebut dapat disusun secara kategoris berdasarkan atribut dan sifat dari fenomena yang diteliti dan data ini didapatkan dari hasil wawancara terkait narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini, observasi langsung ke lapangan, serta dokumentasi. Pada tahapan ini peneliti tertarik pada menggunakan dua sumber data yaitu primer yang didapatkan melalui pegawai yang sudah ditetapkan sesuai dengan peneliti inginkan di Dispendukcapil dan masyarakat pengguna Si D'nOK di Kota Semarang. Sedangkan untuk data kedua menggunakan data sekunder yang didapatkan dari jurnal ilmiah, laman milik pemerintah Jawa Tengah dan Kota Semarang, berita nasional maupun RPJMD atau RPJP Pemerintah Kota Semarang, dan segala laporan terkait aplikasi Si D'nOK.

- a. Data Primer merupakan sebuah sumber data yang di mana diperoleh secara langsung kepada pihak yang mengumpulkan data. Umumnya jenis data ini didapatkan melalui kegiatan wawancara kepada sejumlah sumber yang terpercaya.
- b. Data Sekunder merupakan suatu sumber data yang di mana perolehannya secara tidak langsung, contohnya melalui perantara pihak ketiga atau berdasarkan penganalisisan dokumen yang telah tersedia. Data sekunder yang

dikumpulkan oleh peneliti ialah berdasarkan literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkaitan dengan penelitian tengah berlangsung.

- c. Data Tertulis, data tertulis yang digunakan yakni regulasi yang berkaitan dengan penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK.
- d. Data Gambar, data yang diperlihatkan dalam bentuk gambar dalam penelitian ini yakni gambar aplikasi Si D'nOK yang tidak berjalan dengan baik serta keluhan masyarakat pengguna aplikasi.
- e. Data Tabel, data yang disajikan dalam bentuk tabel yakni tabel laporan dan presentase pengaduan masyarakat dan SPBE serta Survei Kepuasan Masyarakat dalam keberjalanan aplikasi Si D'nOK.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Terkait tahapan ini, peneliti nantinya akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara secara mendalam kepada pihak data primer, observasi, dan dokumentasi secara langsung ke lapangan.

a. Teknik wawancara

Menurut Pasolong (2020) wawancara merupakan aktivitas yang di mana terdapat dua belah pihak yaitu pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban yang kemudian disebut sebagai informan atau narasumber.

b. Teknik Pengamatan/Observasi

Pasolong (2020) mengatakan bahwa observasi merupakan sebuah kegiatan dalam melaksanakan pengamatan secara langsung dan sistematis terhadap sejumlah gejala yang hendak berlangsung penelitian. Apabila sesuai dengan tujuan dilaksanakannya penelitian, sesuai dengan apa yang direncanakan oleh

peneliti, dan pencatatan yang sistematis serta dapat mengontrol reliabilitas dan validitasnya, maka data yang dikumpulkan melalui metode ini dianggap sah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa selain pelayanan melalui aplikasi Si D'nOK, Dispendukcapil Kota Semarang juga menyediakan sistem pelayanan secara offline bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital. Selain itu, terdapat mesin layanan mandiri yang diperuntukkan bagi kelompok tertentu, seperti lanjut usia, serta petugas khusus yang bertugas membantu masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Temuan ini menunjukkan adanya upaya penyesuaian pelayanan untuk menjangkau berbagai kelompok masyarakat, meskipun dalam praktiknya masih ditemukan keterbatasan dalam integrasi antara layanan digital dan layanan langsung.

c. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan rentetan kejadian yang tercatat, tergambar, ataupun terekam. Dengan melakukan pengkajian terhadap dokumen, maka seluruh data penelitian yang diperoleh melalui aktivitas pengobservasian dan wawancara dapat diperlengkap dengan menggunakan data yang tersedia di dalam dokumen yang dikaji.

Pengkajian ini dilatarbelakangi oleh temuan lapangan saat peneliti melakukan kunjungan langsung, di mana peneliti menemukan fenomena masyarakat yang menyampaikan keluhan secara langsung terkait layanan aplikasi Si D'nOK. Kejadian tersebut menjadi bagian dari peristiwa yang tercatat dan relevan untuk dianalisis lebih lanjut melalui dokumen pendukung.

Adapun dokumen yang dikaji dalam penelitian ini antara lain dokumen Survei Kepuasan Masyarakat yang diberikan kepada peneliti, serta dokumen lain yang berkaitan dengan mekanisme dan pelaksanaan pelayanan. Dokumen tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memahami kondisi pelayanan secara umum dan melengkapi temuan empiris hasil observasi dan wawancara, khususnya dalam menganalisis penerapan *responsive governance* pada layanan administrasi kependudukan.

d. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015), studi kepustakaan mengacu pada studi teoritis dan referensi lain seperti nilai dan norma lingkungan sosial yang diteliti sehingga data yang diperoleh dapat mengkaitkan literatur tentang keuntungan relatif.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Salah satu proses yang membutuhkan daya kreativitas adalah proses dalam menganalisis dan menginterpretasikan data di dalam penelitian kualitatif. Akan tetapi, dalam menganalisis serta mengintepretasikan data memiliki metode yang diterapkan secara eksplisit dan sistematis, sehingga peneliti akan menganalisis dan menginterpretasikan data secara tekstual (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2020).

Analisis data kualitatif menurut Miles dan Hubernes (dalam Siyoto dan Sodik, 2015: 122) dapat dilakukan dengan, sebagai berikut ini:

1. Pengumpulan Data

Hal ini dilakukan untuk menentukan pendekatan yang paling tepat untuk mengumpulkan data, fokus, serta kedalaman data.

2. Reduksi Data

Dapat diartikan sebagai pemilihan, proses pengambilan, pemfokusan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang sudah ada di lapangan langsung yang dilakukan selama proses pengambilan data. Oleh karena itu, pengurangan data dimulai ketika peneliti memfokuskan diri pada topik penelitian yang dilakukan.

3. Verifikasi Data

Merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk menarik kesimpulan sementara melalui data yang tersedia sebelumnya. Selanjutnya data tersebut dilakukan verifikasi lebih lanjut dengan informan yang berkepentingan guna menjawab rumusan penelitian yang ada.

4. Penyajian Data

Dilakukan melalui berbagai jenis yakni informasi dan data berupa tabel maupun grafik guna memudahkan kita semua untuk memahami isi data tersebut.

5. Penarikan Kesimpulan

Setelah sampai pada kesimpulan, peneliti membandingkan apa yang dikatakan oleh subjek penelitian dengan penerapan teori *responsive governance* terkait survei kepuasan tinggi dengan output yang berbanding terkait aplikasi Si D'nOK.

1.10.7 Kualitas dan Validitas Data

Menurut Sugiyono (2014: 160), kualitas instrumen penelitian ini bergantung pada cara dikumpulkan. Pengujian data ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi. Triangulasi data merupakan langkah yang akan ditempuh oleh

peneliti dalam memeriksa nilai keabsahan sebuah data berdasarkan sumbernya yang dapat dilakukan dengan pengecekan berulang dan analisis perbandingan sehingga memperoleh sebuah informasi yang dapat dipercaya keakuratannya.

Bentuk triangulasi yang akan dilakukan yakni:

1. Triangulasi Sumber

Data yang diperoleh dari berbagai sumber diperiksa guna memperlihatkan bahwa perspektif dari ketiga sumber tersebut sama, berbeda, dan unik.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi metode digunakan untuk mengecek data yang berasal dari wawancara dengan obserbvasi dan dokumentasi. Apabila metode ini menghasilkan data yang berbeda, maka dibutuhkan sumber data lain untuk membuktikan data mana yang dianggap valid.