

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan terkait penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Fokus utama analisis dalam bab ini diarahkan pada ketimpangan (*research gap*) yang ditemukan dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, kualitas *output* aplikasi Si D'nOK, sebagaimana tercermin dari rendahnya rating aplikasi, banyaknya keluhan masyarakat, serta lambatnya tindak lanjut aduan pada kanal digital. Ketimpangan tersebut menjadi indikator awal bahwa penerapan prinsip *responsive governance* belum sepenuhnya terinternalisasi secara substantif dalam praktik pelayanan. Oleh karena itu, Bab III tidak hanya berfungsi untuk memaparkan temuan lapangan, tetapi juga untuk menginterpretasikan temuan tersebut secara kritis melalui perspektif teori *responsive governance*. Nantinya analisis dilakukan dengan menelaah sejauh mana pemerintah daerah, khususnya Dispendukcapil Kota Semarang, mampu merespons kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat melalui aplikasi Si D'nOK, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, kecermatan, maupun tindak lanjut terhadap aduan yang disampaikan.

Seluruh hasil penelitian dalam bab ini dianalisis berdasarkan enam indikator *responsive governance* yang diadaptasi dari konsep Zeithaml dalam Rasdiana & Riski Ramadani (2021), yang meliputi: kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan menanggapi keluhan. Selain itu, penelitian ini juga

menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *responsive governance* dengan merujuk pada Hood dan Margetts (2007) dalam *The Tools of Government in the Digital Age*, yang meliputi: kapasitas sumber daya manusia (SDM), teknologi digital dan integrasi sistem, aksesibilitas dan partisipasi publik, kesesuaian layanan, serta kecerdasan kontekstual pemerintah. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menjelaskan mengapa responsivitas pada aplikasi Si D'nOK dalam beberapa aspek sudah berjalan secara prosedural, tetapi dalam aspek lain masih dipersepsikan belum optimal oleh masyarakat. Dengan menggabungkan indikator responsivitas dan analisis tata kelola, penelitian ini menempatkan *responsive governance* sebagai proses, bukan hanya sebagai hasil pelayanan.

3.1 Profil Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dan relevansi peran informan terhadap penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Penentuan informan tidak semata-mata didasarkan pada jabatan struktural, tetapi pada kontribusi informan dalam proses perumusan kebijakan, pengelolaan sistem, pelaksanaan layanan, serta pengalaman langsung sebagai pengguna aplikasi.

Informan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kategori utama, yaitu informan internal instansi dan informan eksternal (masyarakat pengguna layanan). Pembagian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan *responsive governance* dari sisi penyelenggara layanan maupun dari perspektif penerima layanan. Informan internal instansi meliputi Sekretaris Dinas, Subkoordinator pengelola aplikasi Si D'nOK, Operator

Layanan Si D'nOK, serta Admin Pengaduan Si D'nOK. Kelompok informan ini berperan penting dalam memberikan informasi terkait kebijakan internal, mekanisme pengelolaan aplikasi, alur pelayanan digital, serta proses penanganan aduan masyarakat. Data dari informan internal digunakan untuk menganalisis indikator *responsive governance* yang berkaitan dengan kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan pelayanan, serta ketepatan waktu pelayanan.

Sementara itu, informan eksternal terdiri atas Masyarakat Pengguna Aplikasi Si D'nOK yang dipilih berdasarkan pengalaman langsung dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Informan masyarakat memberikan perspektif empiris mengenai kemampuan petugas dalam merespon, kualitas interaksi layanan, serta efektivitas tindak lanjut keluhan. Data dari kelompok ini menjadi dasar penting dalam menganalisis indikator kemampuan merespon masyarakat dan kemampuan menanggapi keluhan, sekaligus untuk memverifikasi kesesuaian antara klaim kinerja pelayanan dan pengalaman riil pengguna.

Adapun identitas dari informan dalam penelitian ini ditunjukkan melalui tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1 “Informan Penelitian”

No	Nama	Informan
1	Informan 1	Sekertaris Dispendukcapil
2	Informan 2	Subkoordinator Si D’nOK Dispendukcapil
3	Informan 3	Operator Layanan Si D’nOK
4	Informan 4	Admin Pengaduan Si D’nOK
5	Informan 5	Masyarakat Pengguna Aplikasi
6	Informan 6	Masyarakat Pengguna Aplikasi
7	Informan 7	Masyarakat Pengguna Aplikasi
8	Informan 8	Masyarakat Pengguna Aplikasi
9	Informan 9	Masyarakat Pengguna Aplikasi

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Melalui komposisi informan tersebut, penelitian berupaya menjaga keseimbangan sudut pandang antara penyelenggara dan pengguna layanan, sehingga analisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK tidak bersifat sepihak. Pendekatan ini sekaligus memperkuat validitas temuan penelitian dalam menjelaskan kesenjangan antara *output* pelayanan digital dan tingkat kepuasan masyarakat yang menjadi fokus utama penelitian.

3.2 Temuan Hasil Penelitian

Temuan hasil penelitian dalam bab ini disusun berdasarkan kerangka analisis *responsive governance* yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya. Seluruh data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, serta dokumentasi dianalisis secara sistematis dengan mengacu pada enam indikator *responsive*

governance, dan lima faktor yang mempengaruhi *responsive governance* sehingga pembahasan tidak bersifat deskriptif semata, melainkan terarah pada tujuan analisis penelitian.

Dalam penelitian ini, *responsive governance* tidak dimaknai secara sempit sebagai kecepatan pemerintah dalam merespons keluhan masyarakat, melainkan sebagai praktik tata kelola (*governance*) pelayanan publik digital yang responsif terhadap kebutuhan dan pengalaman warga. Konsep *governance* menekankan bahwa responsivitas bukan sekadar hasil akhir berupa jawaban atau penyelesaian layanan, tetapi merupakan produk dari proses pengelolaan yang melibatkan aktor, aturan, sumber daya, serta sistem teknologi yang saling berinteraksi. Pemaknaan ini sejalan dengan pandangan bahwa *governance* mencakup cara pemerintah mengoordinasikan berbagai instrumen dan aktor untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK, responsivitas diproduksi melalui struktur organisasi (admin pengaduan, operator, verifikator), standar operasional prosedur (SOP), mekanisme koordinasi internal, serta pemanfaatan teknologi digital sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, respons terhadap masyarakat tidak berdiri sendiri sebagai tindakan individual petugas, tetapi merupakan bagian dari sistem tata kelola layanan yang lebih luas.

Penelitian ini menempatkan responsivitas sebagai hasil dari proses *governance* yang bersifat dinamis. Respons dapat terlihat cepat atau lambat, tepat atau tidak tepat, bukan semata-mata karena kinerja individu, tetapi karena adanya pengaruh dari beban kerja, kompleksitas koordinasi lintas petugas, karakteristik

kasus layanan, serta keterbatasan dan kemampuan sistem digital yang digunakan. Oleh karena itu, analisis responsivitas dalam penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana kebijakan, aturan, dan sistem operasional diterjemahkan dalam praktik pelayanan sehari-hari, serta bagaimana praktik tersebut dirasakan oleh pengguna layanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa *responsive governance* dalam konteks Si D'nOK merupakan praktik tata kelola layanan publik digital yang dibentuk oleh interaksi antara sistem, aktor, aturan, dan pengguna. Responsivitas tidak hanya diukur dari seberapa cepat pemerintah merespons, tetapi juga dari bagaimana respons tersebut diproduksi, dikomunikasikan, dan dimaknai dalam pengalaman layanan digital masyarakat Kota Semarang. Selanjutnya, temuan hasil penelitian ini akan dibahas secara bertahap berdasarkan masing-masing indikator *responsive governance* guna menilai sejauh mana penerapannya dalam pengelolaan dan pemanfaatan aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

3.2.1 Kemampuan Merespon Masyarakat

Kemampuan merespon pengguna merupakan inti dari layanan publik yang tanggap, karena pemerintah tidak hanya menyediakan kanal komunikasi, tetapi juga memastikan adanya respons yang cepat, jelas, dan berujung pada tindak lanjut. Dimensi *responsiveness* dipahami sebagai kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna serta memberikan layanan secara cepat (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021).

Responsivitas semakin menuntut adanya mekanisme pengelolaan pesan/aduan yang terstruktur agar respons tidak bergantung penuh pada individu tertentu, melainkan ditopang oleh sistem dan pembagian kerja yang jelas. Studi lain juga menunjukkan bahwa kualitas respons (misalnya efisiensi waktu, aktor yang merespons, dan bentuk diskursus respons) berkaitan langsung dengan kecenderungan warga untuk terus berpartisipasi. Dalam konteks yang lebih luas, Bekkers, Edwards, dan de Kool menekankan bahwa kanal digital (misalnya media sosial) punya peran strategis sebagai ruang pemantauan opini publik dan sinyal kebutuhan warga namun pada praktik layanan, tantangan responsivitas justru sering muncul pada tahap operasional terkait bagaimana keluhan teknis, pertanyaan pengguna, dan permohonan layanan dikelola agar tidak berhenti pada “membalas pesan” semata.

Untuk menganalisis kemampuan merespon pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Respons terhadap keluhan pengguna melalui aplikasi/kanal digital

Respons terhadap keluhan adalah bentuk pengakuan institusi atas kebutuhan warga, dan kualitasnya terlihat dari kecepatan respons awal, ketepatan informasi, serta kesinambungan tindak lanjut. Dalam sistem pengaduan publik, koordinasi lintas pihak menjadi prasyarat penting karena banyak keluhan bersifat lintas proses (verifikasi data, arsip, hingga integrasi sistem), sehingga respons tidak bisa hanya “membalas”, melainkan mengelola proses penyelesaian.

Berdasarkan temuan lapangan, kanal keluhan/aduan terkait Si D’nOK memang cukup beragam. Namun dari sisi praktik, *WhatsApp* menjadi kanal yang

paling dominan dan paling “langsung” bagi warga. Hal ini juga dikuatkan oleh informan 2 selaku subkoordinator pengelola Si D’nOK yang menyatakan bahwa kanal yang paling banyak dipakai warga adalah *WhatsApp* pengaduan, yang pada praktiknya tidak hanya memuat aduan tetapi juga permintaan informasi layanan. Dalam pengalaman informan 4 selaku admin pengaduan, beban komunikasi harian membuat respons tampak “lama” di mata pengguna terutama ketika keluhan tidak bisa dijawab instan karena perlu verifikasi/koordinasi internal, Informan 4 menjelaskan:

“Mayoritas pengaduan itu masuk lewat *WhatsApp* Bisnis kantor. Biasanya pemohon langsung nanya soal status pengajuan, kelengkapan dokumen, atau kendala teknis. Kadang juga ada yang komplain karena merasa balasannya lama. Tapi sebenarnya tergantung jenis pertanyaannya. Kalau pertanyaannya ringan dan bisa dijawab langsung, biasanya saya respon cepat. Cuma kalau keluhannya butuh koordinasi dengan beberapa pihak, saya harus cek dulu ke internal supaya jawabannya jelas dan tidak salah.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Gambar 3.1 “*Whatsapp* Pengaduan”



Sumber: Instagram Dispendukcapil (Diolah Peneliti, 2026)

Penjelasan ini memperlihatkan bahwa “kecepatan respons” yang dirasakan warga tidak berdiri sendiri, melainkan terkait kebutuhan memastikan jawaban akurat dan bertanggung jawab. Pada bagian lain, informan 4 menegaskan bahwa ketika keluhan membutuhkan verifikasi lanjutan, ia harus menghubungi petugas terkait/arsip terlebih dahulu sebelum memberi jawaban final kepada pemohon dan itulah titik yang membuat respons tidak selalu instan.

Dari sisi informan 3 selaku operator layanan Si D’nOK, pola koordinasi kanal juga menunjukkan bahwa pesan/keluhan bisa masuk melalui beberapa platform (email dan media sosial), tetapi jika berkaitan dengan Si D’nOK maka akan diarahkan ke unit pengelola untuk ditangani, dan koordinasi internal bisa dilakukan cukup melalui komunikasi chat, seperti:

“Pesan atau keluhan itu sebenarnya bisa masuk dari berbagai kanal, ada yang lewat email, ada juga dari media sosial. Tapi kalau sudah berkaitan dengan Si D’nOK, biasanya langsung kami arahkan ke unit pengelola yang memang menangani sistem tersebut. Untuk koordinasi internalnya sendiri tidak harus formal, cukup lewat komunikasi chat antar unit supaya penanganannya bisa lebih cepat, yaitu *whatsapp*.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Penjelasan ini menunjukkan bahwa meskipun pengaduan masyarakat dapat masuk melalui berbagai kanal koordinasi internal yang cukup dilakukan melalui komunikasi chat memungkinkan proses penanganan berjalan lebih cepat dan fleksibel. Pola ini mendukung kemampuan petugas dalam merespons masyarakat secara lebih efektif, karena pengaduan dapat segera diarahkan dan ditindaklanjuti oleh pihak yang tepat, meskipun tetap memerlukan waktu tambahan untuk klarifikasi pada kasus tertentu.

Namun, dari perspektif masyarakat pengguna, respons yang dianggap “memadai” bukan hanya tentang adanya balasan, melainkan tentang kepastian bahwa keluhan benar-benar ditangani serta kejelasan informasi yang diberikan.

Informan 5 selaku masyarakat pengguna aplikasi menyatakan:

“Saya sebenarnya tidak masalah kalau balasannya tidak langsung cepat, tapi setidaknya ada penjelasan. Kalau tidak ada kabar sama sekali, saya jadi mengira pengajuan saya tidak diproses.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pengalaman lain yakni informan 6 selaku masyarakat pengguna aplikasi juga menunjukkan bahwa ketika progres penanganan tidak terlihat jelas, masyarakat cenderung mengirim pesan berulang untuk memastikan statusnya:

“Di aplikasi, progres permohonan terlihat tidak berubah selama beberapa hari. Karena tidak mengetahui apakah permohonan tersebut memang sedang dalam antrean atau belum diproses, saya kemudian menanyakan kembali melalui WhatsApp.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa persepsi kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh visibilitas progres layanan di mata pengguna. Ketika tidak terdapat perubahan status yang jelas di aplikasi, jeda waktu yang secara internal merupakan bagian dari antrean atau proses verifikasi diterjemahkan pengguna sebagai kondisi ‘diam’ atau belum ditangani. Hal ini mendorong pengguna untuk mencari kepastian melalui kanal lain, seperti WhatsApp.

2. Respons terhadap pertanyaan teknis penggunaan aplikasi

Dalam layanan digital, pertanyaan teknis adalah indikator penting karena menunjukkan dua hal: (1) seberapa jelas sistem dan informasi layanan, serta (2) seberapa efektif petugas membantu pengguna mengatasi hambatan penggunaan. Pada layanan *e-service*, responsivitas juga bermakna kemampuan memberi

bantuan cepat agar pengguna bisa menyelesaikan proses secara efisien melalui kanal online (respons cepat/*prompt* sebagai dimensi kualitas layanan). Berbeda dengan keluhan yang bersifat evaluatif atas layanan, pertanyaan teknis lebih menekankan kebutuhan pengguna akan bantuan operasional agar dapat menyelesaikan proses layanan secara mandiri.

Temuan lapangan menunjukkan adanya strategi admin pengaduan untuk menjawab pertanyaan teknis yang sifatnya berulang (syarat dokumen, panduan upload, status pengajuan) dengan mempercepat respons menggunakan *shortcut/template* chat yang ada dalam *whatsapp*. Informan 4 selaku admin pengaduan menyatakan secara eksplisit:

“Saya memang punya beberapa *shortcut* khusus di *WhatsApp*. Jadi kalau ada pertanyaan yang sifatnya umum, misalnya soal data dukung atau informasi standar lainnya, jawabannya sudah tersimpan dan bisa langsung saya kirim. Dengan begitu, saya bisa membalas lebih cepat tanpa harus ngetik ulang. *Shortcut* ini cukup membantu, terutama saat pesan yang masuk lagi banyak dan antre, jadi respon ke pemohon tetap bisa terjaga.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Strategi ini dipakai agar respons untuk pertanyaan yang sama tidak selalu diketik ulang, dan agar admin tetap mampu menjaga kecepatan balasan walau pesan masuk menumpuk. Bahkan informan 4 juga menjelaskan bahwa pertanyaan standar seperti “syarat dokumen”, “jam kerja”, atau “status” cenderung bisa dijawab cepat; sedangkan pertanyaan teknis yang beririsan dengan verifikasi (misalnya kendala login tertentu atau dokumen bermasalah) memerlukan pengecekan lebih lanjut. Namun, hambatan teknis tidak semata berasal dari sistem, melainkan juga dari literasi digital pengguna. Informan 4 selaku admin pengaduan menegaskan adanya perbedaan kemampuan adaptasi antara pengguna

muda dan pengguna sepuh, di mana kelompok sepuh sering membutuhkan pendampingan *step-by-step* sehingga kanal pertanyaan teknis menjadi lebih padat:

“Kalau dilihat dari penggunaanya, yang usianya lebih muda biasanya lebih cepat beradaptasi dengan sistem. Sementara pengguna yang sudah sepuh memang cenderung butuh bimbingan lebih, bahkan kadang harus didampingi langkah demi langkah supaya bisa mengikuti prosesnya.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pengalaman masyarakat menguatkan temuan tersebut. Salah satu informan yakni informan 7 selaku masyarakat pengguna layanan menjelaskan bahwa respons cepat belum tentu efektif jika penjelasan terlalu teknis atau singkat, terutama ketika pengguna benar-benar membutuhkan pendampingan:

“Respons yang saya terima sebenarnya cukup cepat. Namun, pada awalnya saya masih merasa bingung dan baru benar-benar memahami prosesnya setelah dijelaskan secara pelan-pelan dan bertahap.” (Wawancara, 18 Desember 2025)

Sementara pengguna lain yakni informan 5 selaku masyarakat pengguna layanan menegaskan bahwa kemampuan merespons pertanyaan teknis sangat menentukan apakah mereka dapat melanjutkan proses layanan secara mandiri:

“Jika hanya diberikan instruksi singkat, saya terkadang masih belum memahami langkah yang harus dilakukan. Namun, ketika penjelasan disampaikan secara bertahap dan satu per satu, barulah saya bisa melanjutkan proses layanan.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kecepatan dalam memberikan instruksi tidak selalu berbanding lurus dengan efektivitas layanan. Instruksi yang disampaikan terlalu singkat memang cepat, tetapi belum tentu langsung dipahami oleh pengguna. Sebaliknya, penjelasan yang lebih rinci dan bertahap membutuhkan waktu lebih lama, namun justru membantu pengguna melanjutkan proses dengan benar.

Kondisi ini relevan dengan temuan Chang & Meng bahwa kualitas respons pemerintah berpengaruh pada partisipasi publik, dalam konteks layanan aplikasi, “partisipasi” bukan hanya menyampaikan aspirasi, tetapi juga keberlanjutan penggunaan kanal digital yang dapat turun bila pengguna merasa kesulitan dan tidak memperoleh bantuan yang memadai.

3. Respons terhadap permohonan layanan dalam sistem

Dalam layanan publik digital, respons terhadap permohonan layanan tidak hanya berbentuk komunikasi, tetapi juga tercermin dari mekanisme sistem dalam menerima permohonan, mendistribusikannya, dan memproses verifikasi awal. Responsivitas menjadi lebih terukur ketika alur layanan dan distribusi pekerjaan jelas, sehingga permohonan tidak “mengendap” pada satu titik.

Informan 3 selaku operator layanan Si D’nOK menjelaskan bahwa yang masuk di Si D’nOK pada dasarnya adalah permohonan, bukan aduan, kalau aduan itu ada pada admin pengaduan dan permohonan itu masuk ke sistem lalu didistribusikan secara random merata kepada petugas untuk pemeriksaan awal berkas:

“Setelah pemohon mengajukan, datanya akan masuk ke sistem kami. Dari situ, pengajuan akan dibagikan secara acak ke beberapa petugas, dengan pembagian yang tetap merata. Setelah itu, masing-masing petugas akan memproses pengajuan tersebut dengan melakukan pengecekan berkas. Kalau berkasnya sudah sesuai, maka akan dilanjutkan ke tahap proses berikutnya. Namun jika belum sesuai dengan ketentuan, pengajuan tersebut akan ditolak” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Dalam konteks waktu layanan, informan 3 selaku operator layanan juga menegaskan bahwa ukuran “24 jam” dihitung sejak permohonan diproses, bukan

sejak pemohon mengajukan (karena pengajuan dapat masuk 24 jam, tetapi pemrosesan mengikuti hari/jam kerja):

“Pengajuan memang bisa masuk selama 24 jam, karena sistemnya terbuka. Tapi untuk prosesnya sendiri hanya dilakukan pada hari dan jam kerja. Jadi hitungan 24 jam itu dimulai sejak pengajuan tersebut diproses oleh petugas, bukan sejak pemohon pertama kali mengajukan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Penjelasan ini diperjelas lagi dengan kutipan wawancara informan 4 selaku admin pengaduan, yakni:

“Kalau pemohon mengajukan misalnya hari Jumat sore, secara realistis pemrosesannya baru bisa berjalan hari Senin, karena kami hanya memproses di hari dan jam kerja. Dari sisi internal, mekanisme ini memang untuk mengendalikan beban kerja dan mengatur antrean supaya tetap terkendali. Bahkan saat libur panjang, pengajuan biasanya kami tutup sementara, supaya tidak terjadi penumpukan dan overload ketika petugas mulai bekerja lagi. (Wawancara, 1 Desember 2025)

Gambar 3. 2 Proses Jam Kerja dan Hari Kerja”



Sumber: Aplikasi Si D'nOK (Diolah peneliti, 2026)

Namun, ternyata peneliti menemukan potensi gap persepsi yang kuat. Informan 2 selaku subkoordinator menyebutkan bahwa masyarakat biasanya menghitung lamanya proses dari tanggal pengiriman awal, sementara sistem tidak

menampilkan antrean “urutan ke berapa” secara eksplisit yang bisa memicu keluhan saat progres tidak berubah beberapa hari:

“Sebenarnya masyarakat itu tidak bisa melihat antreannya ada di urutan ke berapa. Yang bisa mereka lihat hanya progres pengajuannya saja. Biasanya masyarakat menghitung lamanya proses dari tanggal awal pengiriman. Ketika mereka merasa sudah beberapa hari tidak ada perubahan progres, hal itu yang kemudian disampaikan melalui kanal pengaduan” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Gambar 3. 3 “Pengajuan data”



Sumber: Aplikasi Si D'nOK (Diolah peneliti, 2026)

Perspektif masyarakat mempertegas adanya gap tersebut. Informan 7 selaku masyarakat pengguna aplikasi mengaku mengajukan pada hari libur karena menganggap layanan digital berjalan seperti layanan 24 jam, lalu merasa prosesnya “diam” ketika tidak ada perubahan progres:

“Saya mengajukan permohonan pada hari Sabtu karena mengira layanan yang berbasis online berarti prosesnya juga berjalan setiap hari. Namun, setelah itu baru saya ketahui bahwa pemrosesan permohonan sebenarnya baru dilakukan pada hari kerja. Karena sejak awal tidak ada penjelasan yang tegas mengenai hal tersebut, saya menjadi sering bertanya-tanya dan menghubungi petugas untuk memastikan status permohonan. Jika sejak awal informasi mengenai waktu pemrosesan sudah dijelaskan secara jelas, kemungkinan saya tidak akan terus menanyakan perkembangannya.” (Wawancara, 18 Desember 2025)

Informan 6 selaku masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan bahwa ketiadaan informasi antrean membuat mereka menafsirkan progres yang tidak berubah sebagai lambannya respons:

“Saya melihat tanggal pengajuannya sudah beberapa hari yang lalu, tetapi progres di aplikasi tidak menunjukkan perubahan. Karena saya juga tidak bisa melihat posisi antrean atau tahapan prosesnya sudah sampai mana, akhirnya saya menghubungi petugas melalui *WhatsApp* untuk menanyakan perkembangan permohonan tersebut.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa persepsi lambat muncul bukan semata-mata karena lamanya waktu pemrosesan, melainkan karena keterbatasan informasi yang dapat diakses pengguna mengenai progres layanan. Ketika tanggal pengajuan terlihat jelas tetapi tidak disertai perubahan status atau informasi antrean, pengguna kesulitan membedakan apakah permohonan sedang diproses, menunggu giliran, atau belum ditangani. Kondisi ini mendorong pengguna untuk mencari kepastian melalui kanal komunikasi lain, seperti *WhatsApp*. Selain faktor jam kerja, operator juga mengakui bahwa lama proses kadang bersumber dari pemohon (misalnya lambat melengkapi/menjawab saat diminta perbaikan), sehingga permohonan menjadi tertunda.

Analisis Kemampuan Merespon Masyarakat

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, kemampuan merespons pengguna pada aplikasi Si D’nOK pada dasarnya telah terbentuk pada level prosedural. Hal ini tercermin dari tersedianya kanal komunikasi digital sebagai media interaksi dengan masyarakat, adanya mekanisme koordinasi internal untuk menindaklanjuti pesan dan keluhan, penggunaan *shortcut* atau *template* jawaban untuk mempercepat respons atas pertanyaan teknis yang berulang, serta keberadaan alur sistematis

dalam menerima permohonan dan mendistribusikannya kepada petugas untuk tahap verifikasi awal. Temuan ini menunjukkan bahwa secara administratif, responsivitas telah hadir dalam bentuk ketersediaan kanal, adanya tanggapan awal, serta masuknya permohonan ke dalam alur kerja pelayanan. Namun, sebagaimana ditegaskan oleh Vigoda (2002) dalam artikelnya *From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration (Public Administration Review)*, responsivitas pelayanan publik tidak cukup diukur dari keberadaan mekanisme respons semata, melainkan dari kualitas, konsistensi, dan keberlanjutan proses penanganan yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan.

Responsivitas tersebut masih menghadapi dua persoalan utama yang menyebabkan layanan belum sepenuhnya bersifat substantif. Pertama, responsivitas masih sangat bergantung pada kapasitas individu (*person-dependent*), khususnya pada peran admin pengaduan yang harus memilah pesan, menjawab pertanyaan standar, sekaligus mengkoordinasikan kasus yang lebih kompleks dengan petugas teknis lainnya. Ketergantungan pada individu ini menunjukkan bahwa pelembagaan sistem kerja, pembagian peran, dan mekanisme cadangan belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2017) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, yang menekankan bahwa kinerja pelayanan publik yang berkelanjutan harus dilembagakan dalam sistem dan prosedur, bukan bertumpu pada kapasitas personal aparatur tertentu. Karena jika melihat hal tersebut, ketika beban kerja meningkat atau terjadi

keterbatasan sumber daya manusia, kualitas dan konsistensi respons akan menjadi sulit dipertahankan.

Kedua, terdapat kesenjangan persepsi antara penyedia layanan dan pengguna terkait waktu pelayanan serta keterbatasan transparansi progres layanan. Masyarakat cenderung menilai durasi pelayanan sejak permohonan diajukan, sementara instansi menghitungnya sejak berkas mulai diproses sesuai jam kerja dan tahapan SOP. Ketika aplikasi tidak menampilkan posisi antrean atau perubahan status yang jelas, pengguna dengan mudah menafsirkan kondisi tersebut sebagai lambatnya respons pemerintah. Fenomena ini mencerminkan *expectation gap* sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, bahwa perbedaan harapan dan pemahaman proses antara penyedia layanan dan pengguna dapat secara signifikan memengaruhi persepsi kualitas layanan. Dengan demikian, responsivitas tidak hanya ditentukan oleh kecepatan internal, tetapi juga oleh kemampuan layanan digital dalam menyampaikan proses secara transparan dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fernanda, Astuti, dan Rahman (2023) dalam jurnalnya yang mengkaji aplikasi layanan digital, yang menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah umumnya telah memiliki kanal respons dan upaya menanggapi aduan, namun sering menghadapi kendala pada aspek koordinasi internal dan konsistensi tindak lanjut. Dalam konteks Si D'nOK, tantangan tersebut menjadi lebih kompleks karena karakteristik layanan administrasi kependudukan yang memunculkan variasi kasus, mulai dari pertanyaan standar hingga verifikasi

dokumen khusus, disertai dengan tingginya intensitas komunikasi harian. Keterbatasan visibilitas antrean dan progres layanan turut memicu konfirmasi berulang dari pengguna, sehingga memperberat beban respons aparatur dan memperkuat persepsi kurang responsif.

Dengan demikian, persoalan responsivitas dalam aplikasi Si D'nOK bergeser dari sekadar pertanyaan “apakah ada respons” menjadi “bagaimana respons tersebut diproduksi, dikelola, dan dipahami oleh pengguna”. Hal ini sejalan dengan pemikiran Denhardt dan Denhardt (2007) dalam *The New Public Service: Serving, Not Steering*, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh pola interaksi, kejelasan proses, dan orientasi pada kebutuhan warga. Secara keseluruhan, responsivitas Si D'nOK telah berjalan pada tahap prosedural-administratif, namun belum sepenuhnya optimal secara substantif karena konsistensi respons dan kepastian progres masih dipengaruhi oleh beban kerja aparatur, kompleksitas koordinasi, serta kesenjangan persepsi waktu layanan. Kondisi ini mengantarkan pada pembahasan indikator berikutnya, yaitu Kecepatan Melayani melalui Aplikasi, karena isu yang paling sering muncul bukan hanya apakah permohonan ditanggapi, melainkan seberapa cepat proses layanan bergerak dan sejauh mana statusnya dapat dipahami secara jelas oleh pengguna (Fernanda et al., 2023).

3.2.2 Kecepatan Melayani

Dalam perspektif *responsive governance*, kecepatan pelayanan merupakan dimensi penting dari daya tanggap pemerintah, karena layanan publik dinilai responsif bukan hanya ketika kanal tersedia, tetapi ketika proses layanan bergerak secara sigap, terukur, dan tidak berlarut-larut. Kecepatan pelayanan juga berkaitan

erat dengan prinsip kepastian waktu dalam standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib menetapkan dan memenuhi standar waktu pelayanan.

Kecepatan pelayanan tidak semata ditentukan oleh “kecepatan petugas”, tetapi juga oleh desain alur kerja internal, mekanisme distribusi permohonan, proses verifikasi, serta kejelasan komunikasi mengenai batas waktu layanan. Oleh karena itu, analisis kecepatan pelayanan pada aplikasi Si D’nOK perlu dilihat secara komprehensif dari sisi sistem, aparatur, dan pengalaman pengguna.

Untuk menganalisis indikator kecepatan pelayanan melalui aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Kecepatan menangani layanan yang masuk pada Si D’nOK

Kecepatan menangani layanan yang masuk dapat dilihat dari seberapa cepat permohonan yang diajukan masyarakat masuk ke alur kerja internal dan mulai diproses oleh petugas. Pada konteks ini, layanan dikatakan cepat apabila permohonan tidak tertahan di satu titik, melainkan segera terdistribusi dan dikenali oleh petugas yang berwenang.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa permohonan yang masuk melalui aplikasi Si D’nOK secara sistem langsung terpetakan kepada petugas, sehingga koordinasi internal dapat dilakukan dengan cepat, seperti yang dikatakan informan 3 selaku operator layanan, yakni:

“Ketika permohonan masuk ke sistem, data tersebut langsung terdistribusi kepada petugas yang bertanggung jawab. Setiap permohonan sudah diplot dan ditentukan penanganannya, sehingga petugas layanan atau *customer*

service dapat langsung mengetahui permohonan tersebut berada pada siapa dan segera melakukan tindak lanjut.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Namun demikian, dari sisi pengelolaan komunikasi, kecepatan penanganan juga dipengaruhi oleh volume pesan dan strategi prioritas yang diterapkan informan 4 selaku admin keluhan, terutama ketika aduan atau pertanyaan masuk secara bersamaan.

“Dalam menangani pengaduan, saya memprioritaskan permohonan yang bersifat mendesak. Sementara permohonan lain yang belum dapat ditangani pada hari yang sama biasanya saya catat terlebih dahulu untuk kemudian ditindaklanjuti pada hari berikutnya.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Dari perspektif informan 5 selaku masyarakat pengguna aplikasi, respons awal dianggap cepat apabila setelah pengajuan dilakukan, pengguna memperoleh tanda bahwa permohonannya sudah “terbaca” dan mulai diproses, sehingga tidak menimbulkan kesan permohonan terabaikan. Salah satu pengguna menyampaikan:

“Saya merasa lebih tenang kalau setelah mengajukan ada tanda permohonan saya sudah masuk dan dibaca. Walaupun belum selesai hari itu juga, minimal ada respons atau pemberitahuan awal supaya saya tahu pengajuannya tidak berhenti di aplikasi.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan penanganan layanan dalam praktik tidak selalu berjalan seragam, melainkan bersifat selektif berdasarkan tingkat urgensi permohonan dan kapasitas petugas. Prioritisasi terhadap permohonan yang mendesak memungkinkan layanan tertentu diproses lebih cepat, sementara permohonan lain harus menunggu giliran penanganan pada hari berikutnya. Pola ini mencerminkan upaya pengelolaan kecepatan layanan di tengah keterbatasan waktu dan beban kerja, namun pada saat yang sama

memperlihatkan bahwa kecepatan melayani sangat dipengaruhi oleh mekanisme penentuan prioritas dan kapasitas petugas. Akibatnya, meskipun layanan tetap berjalan, perbedaan waktu respons antarpermohonan berpotensi membentuk persepsi kecepatan yang tidak sama di mata pengguna.

2. Kecepatan memberikan kepastian waktu pelayanan

Kecepatan pelayanan dalam layanan publik digital tidak hanya diukur dari seberapa cepat layanan selesai, tetapi juga dari seberapa cepat pengguna memperoleh kepastian waktu pelayanan. Kepastian waktu menjadi penting karena masyarakat membutuhkan kejelasan kapan layanan diproses dan kapan hasil dapat diterima, terutama dalam layanan administratif yang berdampak langsung pada aktivitas sehari-hari.

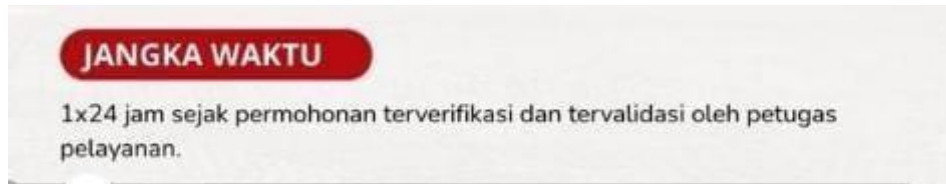
Temuan lapangan menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Semarang telah memiliki SOP kepastian waktu pelayanan, yakni target 1×24 jam sejak permohonan diproses pada hari dan jam kerja. Informan 3 selaku operator menjelaskan bahwa perbedaan persepsi sering muncul karena masyarakat menghitung waktu sejak pengajuan dilakukan, bukan sejak proses dimulai.

“Perhitungan waktu layanan tidak dimulai sejak permohonan diajukan, melainkan sejak proses penanganan dimulai. Jika permohonan masuk pada hari Jumat sore, maka pemrosesan baru dilakukan pada hari kerja berikutnya, yaitu hari Senin. Ketentuan mengenai waktu proses pada hari kerja juga telah dicantumkan secara jelas di dalam aplikasi.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Penjelasan ini diperkuat oleh Informan 2 selaku subkoordinator yang menyatakan bahwa untuk berkas yang lengkap dan valid, target waktu pelayanan relatif dapat dipenuhi.

“Apabila berkas dinyatakan lengkap, standar operasional prosedur yang kami terapkan adalah penyelesaian dalam waktu 1×24 jam pada hari kerja. Selain itu, kami juga menambah jumlah verifikator sebagai upaya untuk mengurangi antrean dan menjaga agar waktu layanan tetap sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Gambar 3. 4 “Jangka Waktu”



Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa dari sisi internal, instansi telah memiliki standar waktu layanan yang jelas dan upaya penguatan kapasitas melalui penambahan verifikator. Penetapan batas waktu 1×24 jam pada hari kerja mencerminkan adanya komitmen terhadap kecepatan layanan, khususnya ketika persyaratan administrasi telah terpenuhi. Namun, standar ini juga menegaskan bahwa kecepatan layanan sangat bergantung pada kondisi kelengkapan berkas serta kapasitas petugas yang tersedia. Dengan demikian, meskipun sistem dan SOP telah dirancang untuk mencegah penumpukan antrean, kecepatan respons yang dirasakan pengguna tetap dipengaruhi oleh dinamika beban kerja dan proses verifikasi yang berjalan di belakang layar.

Dari perspektif informan 8 selaku masyarakat pengguna aplikasi, kepastian waktu dipahami bukan sekadar adanya SOP, tetapi adanya informasi yang segera memberi gambaran “kapan selesai” dalam bahasa yang mudah dipahami. Salah satu pengguna menyampaikan:

“Saya sebenarnya tidak masalah kalau ada aturan jam kerja. Tapi yang bikin bingung itu kalau tidak ada penjelasan yang jelas kapan kira-kira selesai. Jadi saya tetap merasa lama karena saya nggak punya patokan waktunya.” (Wawancara, 18 Desember 2025)

Pernyataan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kepastian waktu dipahami sebagai bagian penting dari kecepatan pelayanan karena memberikan patokan yang membuat pengguna merasa proses layanan benar-benar berjalan dan tidak menggantung. Dalam layanan digital, pengguna tidak hanya menilai cepat atau lambat dari hasil akhir, tetapi juga dari seberapa cepat mereka memperoleh gambaran kapan layanan akan selesai. Karena itu, meskipun secara administratif instansi telah memiliki SOP 1×24 jam pada hari kerja, kecepatan layanan tetap dapat dipersepsikan lambat ketika logika perhitungan waktu tersebut tidak dipahami atau tidak tersampaikan secara jelas kepada pengguna. Hal ini menegaskan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya bergantung pada standar internal, tetapi juga pada kemampuan instansi mengomunikasikan informasi waktu layanan secara sederhana dan mudah dipahami sebagai bentuk pengelolaan ekspektasi masyarakat dalam proses pelayanan.

Gambar 3. 5 “SOP pelayanan permohonan Si D’nOK”



Sumber: Chat dengan operator layanan Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

3. Kecepatan proses verifikasi layanan

Kecepatan proses verifikasi menjadi faktor kunci karena menentukan apakah permohonan dapat segera dilanjutkan atau justru tertahan. Verifikasi yang cepat memungkinkan pemohon memperoleh kepastian status sejak awal, baik berupa persetujuan maupun penolakan yang disertai alasan yang jelas. Oleh karena itu, kecepatan verifikasi tidak hanya diukur dari durasi waktu, tetapi juga dari kejelasan tahapan dan komunikasi hasil verifikasi kepada pemohon. (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021)

Temuan lapangan menunjukkan bahwa untuk permohonan dengan berkas lengkap dan sesuai ketentuan, proses verifikasi pada aplikasi Si D’nOK dapat dilakukan relatif cepat. Informan 3 selaku operator mengatakan:

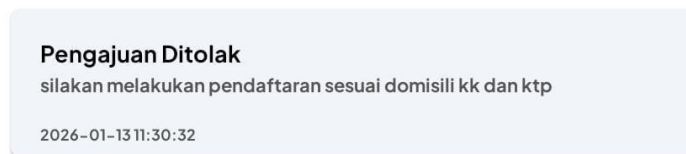
“Apabila data tertib dan berkas dinyatakan lengkap, proses layanan dapat diselesaikan dalam satu hari. Untuk permohonan pada kondisi normal, waktu penyelesaian umumnya sekitar satu hari sejak proses dimulai. Perhitungan

waktu layanan dilakukan dalam rentang 1×24 jam sejak permohonan diproses, bukan sejak permohonan diajukan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Namun demikian, keterlambatan dalam proses verifikasi sering kali muncul pada permohonan yang mengalami penolakan berkas atau membutuhkan perbaikan dari pemohon. Informan 2 selaku subkoordinator menjelaskan bahwa pada kondisi tersebut, proses tidak dapat dilanjutkan sebelum pemohon melengkapi kekurangan, meskipun pemohon tetap menghitung durasi sejak pengajuan awal.

“Masyarakat biasanya menghitung lamanya proses layanan sejak tanggal pengiriman awal permohonan. Padahal, dalam prosesnya sering terjadi penolakan berkas karena belum lengkap, sehingga penanganan tidak dapat dilanjutkan sebelum pemohon melengkapi persyaratan. Kondisi ini membuat pemohon merasa proses pengurusan berlangsung sangat lama, bahkan terkesan berbulan-bulan.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Gambar 3. 6 “Penolakan Berkas”



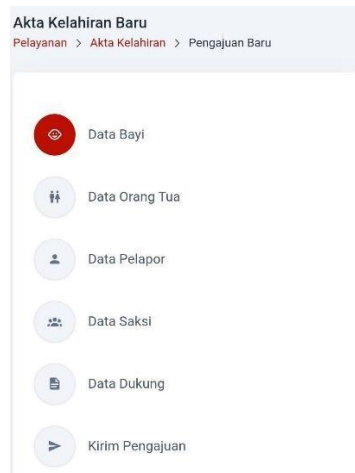
Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Selain itu, kecepatan verifikasi juga dipengaruhi oleh kompleksitas kasus tertentu yang membutuhkan validasi tambahan, seperti dokumen lama, dokumen hilang, atau permohonan lintas daerah, sehingga proses tidak selalu dapat dilakukan secara instan. Informan 3 selaku operator layanan, mengatakan:

“Untuk kasus-kasus tertentu, seperti pengurusan akta lama atau permohonan lintas daerah, proses penanganan memang memerlukan waktu lebih panjang karena harus dilakukan penelusuran arsip dan koordinasi dengan pihak

terkait. Oleh karena itu, jenis permohonan seperti ini tidak dapat diselesaikan secara langsung.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Gambar 3. 7 “Kompleksitas Data Akta”



Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Dalam praktiknya, perubahan status layanan umumnya baru terjadi setelah verifikator menyelesaikan satu tahapan pemeriksaan tertentu, baik berupa persetujuan, penolakan, maupun permintaan perbaikan berkas. Selama proses pemeriksaan berlangsung, status permohonan cenderung tidak mengalami perubahan yang terlihat oleh pengguna, meskipun secara internal proses verifikasi sedang berjalan. Kondisi ini membuat jeda waktu antara pengajuan dan perubahan status menjadi relatif “tidak terlihat” oleh pemohon, sehingga proses verifikasi yang secara internal bersifat aktif dapat dipersepsikan sebagai stagnan.

Dari perspektif informan 9 selaku masyarakat pengguna aplikasi, pembaruan status layanan menjadi salah satu indikator utama untuk menilai cepat atau tidaknya proses verifikasi. Informan menyampaikan:

“Saya nggak masalah menunggu, tapi kalau statusnya tidak berubah-ubah saya jadi mikir permohonan saya berhenti. Jadinya saya cek terus, bahkan

akhirnya tanya lagi lewat chat karena takut belum diproses.” (Wawancara, 19 Desember 2025)

Pernyataan masyarakat tersebut menegaskan bahwa persepsi kecepatan proses verifikasi dalam layanan digital sangat dipengaruhi oleh keterlihatan progres melalui pembaruan status layanan yang dapat dipantau pengguna. Bagi pengguna, status yang tidak berubah dalam waktu tertentu sering dimaknai sebagai permohonan yang tidak bergerak, meskipun secara internal verifikasi sedang berlangsung sesuai tahapan. Ketidaksesuaian antara aktivitas internal dan informasi yang terlihat di sisi pengguna mendorong masyarakat melakukan konfirmasi ulang melalui kanal lain, sehingga memperkuat persepsi layanan lambat dan menambah beban komunikasi petugas. Dengan demikian, kecepatan verifikasi tidak hanya ditentukan oleh cepatnya kerja verifikator, tetapi juga oleh desain informasi dalam sistem yang mampu menunjukkan perkembangan proses secara jelas agar pengguna memahami bahwa permohonannya sedang ditangani.

Analisis Kecepatan Melayani

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, kecepatan pelayanan melalui aplikasi Si D'nOK telah ditopang oleh mekanisme internal yang relatif jelas, mulai dari distribusi permohonan secara sistematis, adanya SOP kepastian waktu pelayanan, hingga proses verifikasi yang berjalan sesuai tingkat kompleksitas permohonan. Sistem telah memungkinkan permohonan masuk dan dipetakan ke petugas dengan cepat, serta memberikan dasar pengelolaan antrean layanan, sebagaimana ditegaskan dalam kajian pelayanan publik digital yang menekankan pentingnya tata kelola internal dan standar operasional sebagai fondasi kecepatan layanan (Dwiyanto, 2018; Dunleavy et al., 2006).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kecepatan pelayanan di mata masyarakat sebagai pengguna masih dipengaruhi oleh dua faktor utama. Pertama, adanya kesenjangan persepsi mengenai perhitungan waktu layanan, di mana instansi menghitung sejak proses dimulai pada jam kerja, sementara pengguna menghitung sejak permohonan diajukan. Kedua, dinamika proses verifikasi yang bergantung pada kelengkapan berkas dan kompleksitas kasus, yang sering kali tidak sepenuhnya dipahami pemohon, terlebih ketika pembaruan status layanan tidak tampil secara intensif dalam aplikasi. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas dan kecepatan layanan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi pengguna, bukan semata oleh kinerja internal penyedia layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) yang mengkaji implementasi *responsive governance* pada layanan digital. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kecepatan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem dan SOP, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kejelasan informasi proses dan konsistensi tindak lanjut yang diterima pengguna. Annisa Putri Fernanda menegaskan bahwa persepsi lambat sering muncul bukan karena proses tidak berjalan, melainkan karena pengguna tidak memperoleh pemahaman yang memadai mengenai tahapan dan progres layanan. Dalam konteks penelitian ini, temuan tersebut dipertegas dengan menunjukkan bahwa pada layanan administrasi kependudukan melalui Si D'nOK, kesenjangan persepsi waktu layanan semakin kuat akibat karakteristik verifikasi data kependudukan yang kompleks serta keterbatasan transparansi status di sisi pengguna, sebagaimana juga

dicatat dalam kajian e-government terkait persoalan visibilitas dan transparansi proses (Heeks, 2006; OECD, 2020).

Kondisi ini menunjukkan bahwa percepatan layanan digital tidak cukup hanya mengandalkan penetapan SOP dan mekanisme internal, tetapi juga memerlukan penguatan komunikasi status layanan yang lebih informatif, pembaruan progres yang lebih mudah dipahami, serta penjelasan yang konsisten mengenai logika perhitungan waktu layanan. Dengan demikian, kecepatan pelayanan pada aplikasi Si D'nOK telah berjalan secara prosedural, namun masih membutuhkan penguatan pada aspek transparansi proses agar persepsi kecepatan antara instansi dan masyarakat dapat selaras (OECD, 2020). Temuan ini mengantarkan pembahasan pada indikator berikutnya, yaitu Ketepatan Melayani, karena pada praktiknya persepsi lambat sering kali berkaitan dengan ketidaktepatan informasi, status, dan alur layanan yang diterima pengguna.

3.2.3 Ketepatan Melayani

Ketepatan pelayanan merupakan dimensi penting yang melengkapi kecepatan layanan. Pelayanan publik tidak dapat dikatakan responsif apabila layanan memang cepat, tetapi tidak tepat sasaran, tidak sesuai prosedur, atau menghasilkan kesalahan administratif. Ketepatan pelayanan berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam memberikan informasi yang benar, memproses layanan sesuai ketentuan, serta memastikan bahwa setiap permohonan ditangani melalui alur yang tepat (Dwiyanto, 2017).

Ketepatan pelayanan berhubungan erat dengan kualitas desain sistem, kejelasan alur layanan, serta konsistensi petugas dalam menerapkan prosedur. Layanan digital yang tepat tidak hanya meminimalkan kesalahan data, tetapi juga

mencegah pengulangan proses yang dapat memperlambat pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, ketepatan pelayanan menjadi elemen kunci dalam menjamin efektivitas implementasi *responsive governance* pada aplikasi layanan publik.

Untuk menganalisis indikator ketepatan melayani pada aplikasi Si D'nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Ketepatan informasi layanan yang disampaikan melalui aplikasi

Ketepatan informasi layanan merupakan prasyarat utama dalam pelayanan publik digital, karena informasi yang tidak akurat atau tidak konsisten berpotensi menimbulkan kesalahan administratif dan kebingungan pengguna. Dalam konteks *e-Government*, informasi yang tepat berfungsi sebagai panduan awal bagi masyarakat untuk menentukan jenis layanan yang dibutuhkan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta alur proses yang akan dijalani. (Rasdiana & Riski Ramadani, 2021)

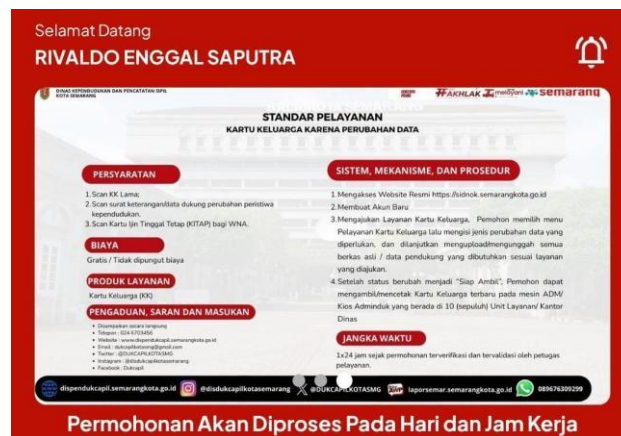
Berdasarkan temuan lapangan, informasi layanan dalam aplikasi Si D'nOK pada dasarnya telah disusun sesuai dengan jenis layanan administrasi kependudukan. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa sebagian besar kendala yang muncul bukan disebabkan oleh ketiadaan informasi, melainkan karena pengguna tidak membaca atau tidak memahami informasi yang tersedia secara menyeluruh.

“Sebenarnya di aplikasi itu sudah ada penjelasan mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi. Tapi masih banyak pemohon yang langsung mengunggah berkas tanpa membaca terlebih dahulu, sehingga berkas yang dikirim akhirnya tidak sesuai dengan ketentuan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Hal serupa juga disampaikan oleh informan 4 selaku admin pengaduan, yang menyatakan bahwa persepsi kurangnya informasi sering kali muncul karena pengguna memiliki asumsi sendiri mengenai prosedur layanan.

“Kadang pemohon merasa informasi yang tersedia kurang jelas, padahal sebenarnya sudah tercantum di aplikasi. Tapi memang tidak semua pengguna membaca informasi tersebut sampai tuntas, sehingga masih muncul kebingungan di tahap pengajuan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Gambar 3. 8 “Syarat Layanan”



Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Di sisi lain, informan 4 selaku admin pengaduan juga menegaskan bahwa petugas berupaya menjaga konsistensi informasi agar tidak terjadi perbedaan penjelasan antar kanal layanan.

“Kami sebisa mungkin menyamakan jawaban dengan informasi yang sudah ada di aplikasi. Jadi kalau menjelaskan lewat *WhatsApp* atau media lain, tetap mengacu pada informasi resmi yang tercantum di sistem.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya upaya menjaga konsistensi informasi lintas kanal layanan agar tidak terjadi perbedaan penjelasan antara sistem aplikasi dan komunikasi langsung dengan masyarakat. Strategi ini penting untuk mencegah kebingungan pengguna serta meminimalkan potensi

kesalahpahaman akibat informasi yang tidak sinkron. Di sisi lain, praktik ini juga menegaskan bahwa peran admin bukan sebagai sumber kebijakan baru, melainkan sebagai perpanjangan dari sistem yang sudah ada. Dengan demikian, kemampuan merespons masyarakat tidak hanya diukur dari kecepatan balasan, tetapi juga dari ketepatan dan kesesuaian informasi yang disampaikan, meskipun dalam praktiknya hal ini tetap menghadapi tantangan ketika pengguna belum sepenuhnya membaca atau memahami informasi yang tersedia di aplikasi.

2. Ketepatan proses verifikasi kelengkapan dokumen

Ketepatan verifikasi dokumen merupakan inti dari pelayanan administrasi kependudukan, karena kesalahan pada tahap ini dapat berdampak langsung pada keabsahan dokumen yang diterbitkan. Dalam layanan digital, proses verifikasi dituntut tidak hanya cepat, tetapi juga akurat agar tidak terjadi kesalahan data yang merugikan masyarakat.

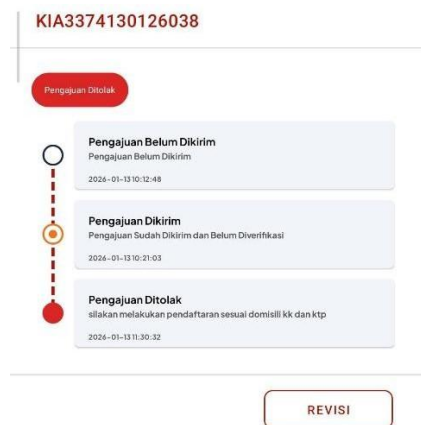
Temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas Si D'nOK melakukan verifikasi dokumen secara ketat dan berlapis, mulai dari pengecekan kelengkapan berkas hingga kesesuaian data dengan database kependudukan. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa apabila ditemukan ketidaksesuaian, permohonan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki.

“Kalau ada berkas yang tidak sesuai atau masih kurang, pasti kami kembalikan terlebih dahulu ke pemohon. Pengajuan tersebut tidak bisa langsung diproses, karena kalau dipaksakan justru berisiko menimbulkan kesalahan data di tahap berikutnya. Jadi kami harus memastikan kelengkapannya dulu sebelum dilanjutkan ke proses selanjutnya.”
(Wawancara, 1 Desember 2025)

Informan 2 selaku subkoordinator menegaskan bahwa prinsip kehati-hatian dalam verifikasi tidak dapat dikompromikan, meskipun berpotensi memperpanjang waktu layanan.

“Kami memang tidak bisa asal mengejar cepat. Kalau data yang masuk belum valid atau tidak sesuai, pengajuan tetap harus ditolak terlebih dahulu. Itu kami lakukan untuk menjaga keabsahan dokumen, supaya di kemudian hari tidak muncul masalah atau kesalahan administrasi.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Gambar 3. 9 “Verifikasi Ditolak”



Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa kecepatan layanan tidak dapat dipisahkan dari tuntutan ketepatan dan keabsahan data. Penolakan pengajuan yang belum valid dipahami sebagai bagian dari pengendalian kualitas pelayanan untuk mencegah kesalahan administratif di tahap selanjutnya. Namun, tanpa penjelasan yang memadai, praktik ini berpotensi dipersepsikan pengguna sebagai lambannya pelayanan, sehingga kejelasan komunikasi menjadi kunci agar komitmen terhadap ketepatan tidak menurunkan persepsi responsivitas.

3. Ketepatan pengelolaan alur dan penempatan layanan

Ketepatan melayani juga tercermin dari kemampuan sistem dan petugas dalam mengarahkan permohonan ke alur layanan yang sesuai. Dalam layanan digital yang memiliki banyak jenis layanan, kesalahan penempatan alur dapat menyebabkan keterlambatan proses dan pengulangan pengajuan.

Berdasarkan temuan lapangan, permohonan yang masuk melalui Si D'nOK secara otomatis dipetakan ke jenis layanan tertentu dan didistribusikan kepada petugas sesuai kewenangannya. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa sistem telah membantu meminimalkan kesalahan alur, meskipun masih terdapat kasus pemohon salah memilih jenis layanan.

“Dalam beberapa kasus, pemohon keliru memilih jenis layanan. Jika hal tersebut terjadi, kami mengarahkan pemohon untuk menyesuaikan kembali pilihan layanan atau mengajukan permohonan ulang sesuai dengan jenis layanan yang tepat.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Informan 4 selaku admin pengaduan juga menambahkan bahwa kesalahan pemilihan alur berdampak langsung pada durasi layanan karena proses harus diulang dari awal.

“Cukup banyak pemohon yang keliru memilih menu layanan. Akibatnya, permohonan tersebut harus diarahkan ulang atau diajukan kembali sesuai dengan layanan yang tepat, sehingga proses pelayanan menjadi tertunda. Kalau salah alur, sistem sebenarnya tidak bisa melanjutkan. Jadi harus dihentikan dulu dan diarahkan ulang, supaya tidak salah dokumen di akhir.” (Wawancara, 1 Desember 2025).

Gambar 3. 10 “Jenis Layanan”



Sumber: Aplikasi Si D’nOK (Diolah peneliti, 2026)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan dalam memilih jenis layanan menjadi faktor penting dalam kelancaran proses pelayanan digital. Kesalahan pemilihan menu tidak hanya berdampak pada terhentinya proses di dalam sistem, tetapi juga menambah waktu layanan karena permohonan harus diulang atau dialihkan ke alur yang benar. Dari sudut pandang pengguna, kondisi ini sering dipersepsikan sebagai layanan yang lambat, padahal keterlambatan tersebut muncul akibat ketidaktepatan pada tahap awal pengajuan. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan saling berkaitan erat, di mana ketidaktepatan alur layanan dapat langsung berdampak pada tertundanya proses dan membentuk persepsi negatif terhadap kinerja layanan secara keseluruhan.

Analisis Ketepatan Melayani

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, ketepatan pelayanan melalui aplikasi Si D’nOK telah dijalankan melalui penyediaan informasi layanan yang relatif konsisten, penerapan verifikasi dokumen yang ketat, serta pengelolaan alur layanan yang terstruktur. Namun demikian, ketepatan pelayanan masih menghadapi

tantangan berupa perbedaan tingkat pemahaman pengguna terhadap informasi, persepsi negatif terhadap pengembalian berkas, serta kesalahan pemilihan alur layanan oleh pemohon.

Temuan penelitian ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang mengkaji ketepatan pelayanan dalam layanan publik berbasis digital. Penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) pada layanan digital menunjukkan bahwa meskipun sistem layanan digital telah dilengkapi dengan alur yang jelas dan prosedur yang terstandar, ketepatan pelayanan dalam praktik masih sangat dipengaruhi oleh pemahaman pengguna terhadap informasi dan mekanisme layanan yang tersedia. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kesalahan input, ketidaksesuaian berkas, serta persepsi negatif terhadap proses verifikasi menjadi faktor yang kerap menghambat kelancaran layanan dan memunculkan anggapan bahwa pelayanan berjalan lambat atau berbelit.

Sejalan dengan itu, kajian mengenai responsivitas dan kualitas pelayanan publik juga menekankan bahwa ketepatan layanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap SOP, tetapi dari sejauh mana proses pelayanan dapat dipahami dan diterima oleh pengguna sebagai pengalaman yang wajar dan masuk akal (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Dalam konteks layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Si D'nOK, temuan penelitian ini memperkuat hasil studi terdahulu dengan menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan merupakan hasil interaksi antara desain sistem, kehati-hatian aparatur, dan kapasitas pengguna dalam memahami alur layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan ketepatan pelayanan bukan sekadar sebagai persoalan administratif,

tetapi sebagai fenomena relasional yang membentuk pengalaman layanan masyarakat secara keseluruhan.

Dengan demikian, ketepatan melayani pada aplikasi Si D'nOK telah berperan sebagai indikator yang mendukung penerapan *responsive governance*, karena pemerintah tidak mengorbankan akurasi dan keabsahan layanan demi kecepatan semata. Tantangan yang muncul lebih berkaitan dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan digital, sehingga penguatan literasi layanan dan pemahaman prosedur menjadi kunci agar ketepatan melayani dapat terus dipertahankan tanpa menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini mengantarkan pada indikator berikutnya, yaitu Kecermatan Melayani, karena ketepatan pelayanan sangat bergantung pada tingkat ketelitian aparaturnya dalam memeriksa, memverifikasi, dan mengelola data layanan secara akurat.

3.2.4 Kecermatan Melayani

Kecermatan pelayanan merupakan prasyarat penting untuk menjamin bahwa layanan publik tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga akurat serta bebas dari kesalahan administratif. Kecermatan berkaitan dengan ketelitian aparaturnya dalam memeriksa dokumen, memverifikasi data, serta mengelola informasi secara konsisten agar tidak menimbulkan dampak lanjutan yang merugikan masyarakat (Dwiyanto, 2017).

Dalam layanan ini kecermatan menjadi semakin krusial karena kesalahan input, verifikasi yang tidak teliti, atau kekeliruan data dapat menyebar secara sistemik dan sulit diperbaiki di tahap akhir. Oleh karena itu, kecermatan melayani

merupakan elemen penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi seperti Si D'nOK.

Untuk menganalisis indikator kecermatan melayani pada aplikasi Si D'nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Kecermatan petugas dalam memeriksa kelengkapan dokumen

Pemeriksaan kelengkapan dokumen merupakan tahap awal yang menentukan kelancaran proses layanan administrasi kependudukan. Dalam konteks layanan digital, kecermatan pada tahap ini berfungsi sebagai mekanisme penyaringan awal agar hanya berkas yang sesuai persyaratan yang dapat diproses lebih lanjut. Berbeda dengan ketepatan yang menekankan kesesuaian proses dengan ketentuan, kecermatan pada gejala ini menekankan ketelitian petugas dalam membaca detail persyaratan dan mendeteksi kekurangan kecil sejak tahap awal.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas Si D'nOK melakukan pemeriksaan dokumen sebelum memulai proses layanan. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa setelah permohonan masuk ke sistem, langkah berikutnya adalah melakukan pengecekan berkas terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke tahap proses berikutnya.

“Setelah permohonan masuk, langkah pertama yang kami lakukan adalah memprosesnya secara internal dengan mengecek kelengkapan dan kesesuaian berkas yang diajukan. Kami tidak langsung melanjutkan ke tahap berikutnya sebelum memastikan bahwa data dan dokumen yang disampaikan sudah benar dan sesuai dengan persyaratan. Jika pada tahap awal ini masih ditemukan kekurangan atau ketidaksesuaian, maka proses tidak bisa langsung dilanjutkan dan perlu dilakukan penyesuaian terlebih dahulu.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa kecermatan bukan sekadar prinsip normatif, tetapi menjadi bagian dari alur kerja layanan digital. Dengan kata lain, layanan tidak langsung dipercepat tanpa kontrol, melainkan tetap diawali dengan pemeriksaan persyaratan.

2. Kecermatan dalam proses verifikasi data layanan

Selain kelengkapan dokumen, kecermatan juga tercermin dari proses verifikasi data yang memastikan bahwa informasi yang diajukan sesuai dengan data kependudukan yang tercatat dalam sistem. Verifikasi yang tidak cermat berpotensi menghasilkan kesalahan identitas, data ganda, atau dokumen yang tidak sah.

Berdasarkan temuan lapangan, informan 2 subkoordinator menegaskan bahwa petugas tidak hanya memeriksa kelengkapan berkas, tetapi juga melakukan pengecekan aspek validitas/keabsahan dokumen pada kasus tertentu. Hal ini terlihat dari pernyataannya bahwa verifikasi dapat meluas sampai pemeriksaan detail yang bersifat “pembuktian” agar data tidak bermasalah secara legal-administratif oleh informan 2 selaku Subkoordinator.

“Petugas kami tidak hanya mengecek kelengkapan berkas yang diajukan oleh pemohon, tetapi juga memastikan kesesuaian data dengan jenis layanan yang dipilih serta validitas dokumen yang dilampirkan. Proses ini mencakup pengecekan detail administratif dan, pada kasus tertentu, penelusuran data pendukung atau arsip terkait. Karena itu, ketika ditemukan ketidaksesuaian atau data yang belum lengkap, proses verifikasi tidak dapat langsung dilanjutkan dan tentu membutuhkan waktu tambahan sebelum layanan dapat diproses ke tahap berikutnya.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Informan 2 juga memberi contoh bahwa dalam layanan tertentu (misalnya akta), petugas perlu memastikan dokumen pendukung benar-benar sah dan wajar.

“Misalnya dalam pengajuan akta kelahiran, tidak hanya soal kelengkapan berkas, tetapi juga kesesuaian dokumen pendukung yang diajukan. Dalam beberapa kasus, kami menemukan surat keterangan kelahiran dari rumah sakit dengan kop atau format yang tidak seperti biasanya, sehingga perlu dilakukan pengecekan lebih lanjut untuk memastikan keabsahan dokumen tersebut. Kondisi seperti ini membuat proses verifikasi tidak bisa langsung diselesaikan dan membutuhkan waktu tambahan sebelum permohonan dapat diproses lebih lanjut.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Dari sisi Informan 4 selaku admin pengaduan, kecermatan verifikasi juga tampak pada konteks keamanan dan validasi identitas pengguna saat menangani bantuan akun (reset password/update email). Informan 4 menegaskan adanya verifikasi ketat untuk mencegah penyalahgunaan data.

“Kami selalu melakukan verifikasi secara ketat terhadap setiap permohonan yang masuk. Misalnya, dalam kasus tertentu kami menemukan data atau informasi yang dicantumkan tanpa disertai bukti pendukung dari pemohon yang bersangkutan. Kondisi seperti ini tidak bisa langsung kami proses karena berpotensi menimbulkan penyalahgunaan data. Oleh karena itu, kami harus memastikan terlebih dahulu bahwa permohonan benar-benar diajukan oleh pemohon yang sah sebelum layanan dapat dilanjutkan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa verifikasi dalam layanan Si D’nOK tidak hanya berfungsi untuk memastikan kelengkapan administrasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengamanan data dan validasi identitas pengguna, khususnya pada layanan bantuan akun. Kehati-hatian admin dalam memastikan keabsahan pemohon menjadi penting untuk mencegah potensi penyalahgunaan data, meskipun berdampak pada tambahan waktu proses. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan tidak selalu menjadi prioritas utama, karena ketepatan dan keamanan justru menjadi bagian penting dari responsivitas layanan digital yang bertanggung jawab.

3. Kecermatan dalam penginputan dan pengelolaan data layanan

Kecermatan melayani juga tercermin dari ketelitian petugas dalam menginput dan mengelola data layanan ke dalam sistem. Kesalahan input, sekecil apa pun, dapat berdampak pada kesalahan dokumen yang diterbitkan dan memerlukan proses perbaikan yang panjang.

Berdasarkan temuan lapangan, informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa meskipun sistem Si D'nOK sudah mendukung upload dan pelacakan dokumen, pada praktiknya tetap terdapat tahapan pemeriksaan dan pengelolaan data yang perlu dilakukan secara cermat, termasuk verifikasi data secara manual dan kemudian diinput agar progres tercatat dengan benar dalam sistem.

“Sistem Si D'nOK pada dasarnya sudah mendukung proses unggah (upload) dan pelacakan (tracking) dokumen secara digital. Namun, dalam praktiknya masih terdapat tahapan yang harus dilakukan secara manual, seperti pengecekan keabsahan data dan pencocokan dengan arsip yang ada. Setelah proses tersebut selesai, barulah data dimasukkan kembali ke dalam sistem agar seluruh tahapan penanganan tercatat dan progres layanan dapat dipantau.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Selain itu, informan 3 selaku operator layanan menegaskan bahwa ada layanan yang memang menuntut tingkat kecermatan lebih tinggi karena berkas yang dicek lebih banyak dan sifat datanya tidak boleh salah. Hal ini membuat beberapa layanan (seperti akta) membutuhkan ketelitian ekstra.

“Berkas yang harus dicek jumlahnya cukup banyak dan memerlukan ketelitian tinggi. Beberapa data, seperti tanggal lahir, merupakan data yang bersifat pasti dan tidak dapat diubah begitu saja. Oleh karena itu, khususnya pada layanan seperti penerbitan akta, proses verifikasi harus dilakukan dengan sangat cermat agar tidak terjadi kesalahan. Kesalahan sekecil apa pun

dapat berdampak jangka panjang, sehingga ketelitian menjadi hal yang tidak bisa ditawar dalam proses pelayanan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perbedaan jenis layanan berpengaruh langsung terhadap tingkat ketelitian dan waktu verifikasi yang dibutuhkan. Layanan dengan karakteristik data yang bersifat permanen, seperti akta, menuntut kehati-hatian ekstra karena kesalahan tidak mudah diperbaiki dan dapat berdampak jangka panjang. Kondisi ini menjelaskan bahwa durasi pelayanan tidak semata ditentukan oleh kinerja petugas, tetapi juga oleh kompleksitas dan risiko kesalahan pada jenis layanan yang diproses.

Analisis Kecermatan Melayani

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, kecermatan pelayanan melalui aplikasi Si D’nOK tercermin dari (1) pemeriksaan kelengkapan berkas sebelum proses layanan dimulai, (2) verifikasi data yang tidak hanya administratif tetapi juga menyentuh aspek keabsahan/keamanan pada kasus tertentu, serta (3) pengelolaan dan pencatatan progres layanan yang tetap memerlukan verifikasi manual dan input sistem secara cermat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) pada layanan digital yang menunjukkan bahwa kecermatan verifikasi data merupakan faktor penting dalam menjaga keabsahan layanan, meskipun berkonsekuensi pada durasi proses pelayanan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kehati-hatian dalam pemeriksaan data sering kali dipersepsikan pengguna sebagai perlambatan layanan, padahal secara substantif berfungsi untuk mencegah kesalahan administratif dan potensi sengketa di kemudian hari. Temuan penelitian ini memperkuat hasil studi terdahulu dengan menunjukkan bahwa kecermatan

dalam layanan administrasi kependudukan digital tidak hanya berkaitan dengan ketelitian aparatur, tetapi juga dengan strategi pengelolaan data dan progres layanan agar sistem tetap akurat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Namun demikian, temuan lapangan juga menunjukkan bahwa kecermatan memiliki konsekuensi pada waktu layanan, terutama untuk layanan dengan kompleksitas tinggi seperti akta, atau layanan yang membutuhkan validasi tambahan dan koordinasi. Secara kritis, kondisi ini menegaskan bahwa kecermatan pada Si D'nOK telah berjalan sebagai mekanisme perlindungan kualitas layanan, tetapi tetap perlu diimbangi dengan komunikasi status layanan yang jelas agar ketelitian petugas tidak dipersepsikan publik sebagai pelayanan yang lambat. Temuan ini mengarah pada indikator berikutnya, yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan, karena kecermatan yang tinggi perlu dikelola agar tetap sejalan dengan target waktu layanan yang dijanjikan. Jika indikator kecepatan menekankan laju proses, maka ketepatan waktu menekankan konsistensi pemenuhan standar waktu (SLA) yang dijanjikan, terutama pada layanan yang membutuhkan kecermatan tinggi

3.2.5 Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan merupakan indikator kunci yang merepresentasikan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi janji layanan kepada masyarakat. Ketepatan waktu tidak hanya berkaitan dengan kecepatan proses, tetapi juga dengan konsistensi penyelenggara layanan dalam menyelesaikan layanan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Prinsip kepastian waktu menjadi bagian penting dari *good governance* karena berkaitan langsung dengan akuntabilitas dan perlindungan hak warga negara dalam memperoleh layanan

publik (Dwiyanto, 2017; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Dalam pelayanan publik berbasis digital, ketepatan waktu memiliki dimensi yang lebih kompleks. Digitalisasi menciptakan ekspektasi layanan yang cepat dan real-time, sementara praktik pelayanan tetap terikat pada batasan administratif seperti jam kerja, kapasitas sumber daya manusia, serta kompleksitas verifikasi data. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan tidak dapat dipahami secara sempit sebagai “cepat selesai”, melainkan sebagai kesesuaian antara waktu yang dijanjikan oleh sistem, waktu yang dipahami oleh pengguna, dan waktu yang benar-benar dijalankan oleh penyelenggara layanan. Perspektif masyarakat pengguna aplikasi menjadi penting karena ketepatan waktu yang secara administratif dianggap sesuai standar, belum tentu dipersepsikan sama oleh pengguna apabila jeda proses tidak disertai pembaruan informasi dan kepastian progres.

Untuk menganalisis indikator ketepatan waktu pelayanan pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Ketepatan waktu pelayanan dalam menghindari penundaan proses

Ketepatan waktu pelayanan dapat dilihat dari kemampuan penyelenggara layanan dalam meminimalkan penundaan yang tidak perlu selama proses berlangsung. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, penundaan menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan masyarakat, terutama ketika proses berhenti tanpa kejelasan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Semarang telah mengatur mekanisme kerja untuk mencegah penundaan administratif, salah

satunya melalui pembagian permohonan secara merata kepada petugas dan penetapan alur kerja yang jelas. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa permohonan yang masuk tidak dibiarkan mengendap, tetapi langsung diproses sesuai antrean sistem.

“Setiap permohonan yang masuk ke dalam sistem tidak dibiarkan tanpa penanganan. Begitu permohonan diterima, sistem secara otomatis mendistribusikannya kepada petugas yang bertanggung jawab, sehingga tidak terjadi penumpukan pada satu orang saja dan proses penanganan dapat segera berjalan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Namun demikian, penundaan tetap dapat terjadi pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah permohonan meningkat tajam atau ketika berkas memerlukan verifikasi tambahan. Informan 2 selaku Subkoordinator menegaskan bahwa kondisi tersebut bukan bentuk penundaan disengaja, melainkan konsekuensi dari proses administratif yang harus dijalankan secara hati-hati.

“Ketika jumlah permohonan yang masuk cukup banyak atau terdapat data yang perlu dilakukan pengecekan ulang, proses pelayanan memang membutuhkan waktu lebih lama. Namun, kondisi tersebut bukan berarti permohonan ditunda, melainkan tetap diproses secara bertahap sesuai dengan alur dan tahapan yang berlaku.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Dari perspektif masyarakat pengguna aplikasi, penundaan sering dipahami bukan dari “ada/tidaknya proses internal”, tetapi dari apakah pengguna melihat permohonannya bergerak atau tidak. Ketika status tidak berubah dalam waktu tertentu, pengguna cenderung menganggap terjadi penundaan meskipun proses internal berjalan. Informan 8 selaku masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan:

“Yang bikin saya merasa tertunda itu bukan karena saya menuntut cepat sekali, tapi karena saya tidak melihat perubahan apa-apa. Kalau statusnya

lama tidak bergerak, saya jadi bertanya-tanya apakah pengajuannya sudah diproses atau belum.” (Wawancara, 18 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tambahan waktu dalam proses pelayanan lebih disebabkan oleh faktor beban kerja dan kebutuhan verifikasi data, bukan karena adanya penundaan penanganan. Meskipun tidak selalu terlihat progres yang signifikan dari sisi pengguna, permohonan tetap berjalan melalui tahapan-tahapan internal secara bertahap. Kondisi ini menjelaskan adanya perbedaan persepsi antara instansi dan pemohon, di mana proses yang secara internal terus berjalan dapat dipahami pengguna sebagai keterlambatan ketika tidak disertai informasi progres yang jelas. Penundaan dalam konteks ini merujuk pada kondisi backlog atau jeda proses yang tidak terjelaskan dari perspektif pengguna, misalnya ketika permohonan telah masuk tetapi belum menunjukkan pergerakan status pada rentang waktu yang diharapkan.

2. Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi kepada pengguna

Ketepatan waktu pelayanan juga tercermin dari kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi proses layanan secara tepat waktu kepada pengguna. Informasi yang disampaikan tepat waktu berfungsi mengurangi ketidakpastian dan mencegah asumsi negatif selama proses layanan berlangsung. Ketepatan waktu pada gejala ini tidak diukur dari cepat-lambatnya membalas pesan, melainkan dari apakah pembaruan informasi (status, progres, estimasi) tersedia pada momen yang dibutuhkan pengguna untuk mengurangi ketidakpastian.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa informasi status layanan disampaikan melalui aplikasi dan komunikasi langsung melalui *WhatsApp*. Namun, Informan

4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa meskipun status layanan dapat dipantau di sistem, pengguna tetap sering meminta konfirmasi langsung karena merasa belum yakin terhadap progres layanan.

“Sebenarnya status permohonan sudah dapat dilihat langsung melalui aplikasi. Namun, banyak pemohon yang tetap menghubungi melalui WhatsApp untuk memastikan kembali perkembangannya. Oleh karena itu, kami harus menjelaskan ulang status permohonan tersebut satu per satu kepada pemohon.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Di sisi lain, Informan 3 selaku operator menyampaikan bahwa tidak semua informasi dapat disampaikan secara cepat, terutama ketika proses verifikasi belum selesai dan belum terdapat kepastian hasil.

“Apabila proses pengecekan belum sepenuhnya selesai, kami tidak berani memberikan informasi final kepada pemohon. Kami khawatir apabila memberikan jawaban terlalu cepat, informasi yang disampaikan justru tidak akurat dan dapat menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, kami memilih menunggu hasil pengecekan benar-benar jelas sebelum memberikan kepastian kepada pemohon, meskipun hal tersebut membutuhkan waktu tambahan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Dari perspektif masyarakat pengguna aplikasi, keterlambatan informasi sering langsung dimaknai sebagai keterlambatan pelayanan, karena pengguna membutuhkan pembaruan pada momen tertentu untuk memastikan permohonannya tidak berhenti. Informan 7 selaku masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan:

“Kadang saya merasa prosesnya lama bukan karena saya minta cepat selesai, tapi karena tidak ada kabar. Kalau tidak ada info lanjutan, saya mengira pengajuan saya belum dikerjakan atau berhenti di tengah jalan.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa persepsi lambat dari sisi pengguna sangat dipengaruhi oleh kurangnya informasi mengenai progres layanan. Ketika status

atau tahapan proses tidak dipahami secara jelas, jeda waktu yang sebenarnya merupakan bagian dari proses internal dapat ditafsirkan sebagai ketiadaan penanganan. Hal ini menegaskan bahwa ketepatan waktu layanan tidak hanya diukur dari durasi penyelesaian, tetapi juga dari sejauh mana pengguna memperoleh kepastian dan kejelasan informasi selama proses berlangsung. Tanpa komunikasi progres yang memadai, layanan yang secara internal tetap berjalan berisiko dipersepsikan tidak responsif oleh masyarakat.

3. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai standar layanan

Ketepatan waktu pelayanan pada akhirnya diukur dari kemampuan penyelenggara layanan dalam menyelesaikan dokumen sesuai standar waktu yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, keterlambatan penyelesaian dokumen dapat berdampak langsung pada aktivitas sosial dan administratif masyarakat.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Semarang menetapkan standar penyelesaian layanan, yaitu 1×24 jam pada hari kerja untuk permohonan dengan berkas lengkap dan valid. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan bahwa standar tersebut menjadi acuan utama dalam pelaksanaan layanan.

“Apabila seluruh berkas yang diajukan pemohon dinyatakan lengkap dan tidak ditemukan kendala dalam proses verifikasi, kami menargetkan penyelesaian layanan dapat dilakukan dalam waktu satu hari kerja. Target waktu ini berlaku selama tidak terdapat permasalahan administratif maupun teknis yang memerlukan pengecekan tambahan, sehingga proses dapat langsung dilanjutkan sesuai alur yang telah ditetapkan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Namun, informan 2 selaku subkoordinator menegaskan bahwa keterlambatan penyelesaian dokumen umumnya terjadi pada kasus khusus, seperti perbaikan data, dokumen lintas daerah, atau berkas yang sempat ditolak dan baru diperbaiki oleh pemohon.

“Proses pelayanan yang memerlukan waktu lebih lama umumnya terjadi pada kasus-kasus khusus. Untuk permohonan yang bersifat normal dan tidak memiliki kendala administratif, penyelesaian layanan dapat dilakukan dengan relatif cepat sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun, pada kasus tertentu seperti layanan lintas daerah atau permohonan dengan data yang bermasalah, waktu penyelesaian tidak dapat disamakan karena memerlukan tahapan verifikasi dan koordinasi tambahan.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Selain itu, terdapat perbedaan persepsi waktu antara pengguna dan instansi, di mana pengguna cenderung menghitung durasi layanan sejak tanggal pengajuan awal, sementara instansi menghitung sejak permohonan diproses pada jam kerja. Seperti yang dikatakan informan 3 selaku operator layanan, yakni:

“Pengajuan layanan memang dapat dilakukan oleh masyarakat selama 24 jam melalui aplikasi. Namun, perhitungan waktu pemrosesan layanan tetap mengacu pada hari dan jam kerja yang berlaku, sehingga penanganan permohonan baru dimulai ketika memasuki waktu operasional pelayanan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Dari perspektif masyarakat, perbedaan logika waktu ini sering memunculkan persepsi layanan “tidak tepat waktu” ketika pengajuan dilakukan di luar jam kerja, karena pengguna menganggap sistem digital seharusnya real-time. Informan 9 selaku masyarakat pengguna aplikasi menyampaikan:

“Saya mengajukan malam karena aplikasi bisa dipakai kapan saja, jadi saya kira besok paginya sudah ada hasil atau minimal ada progres. Kalau ternyata dihitungnya baru mulai jam kerja, saya jadi merasa waktu tungguanya lebih lama dari yang saya bayangkan.” (Wawancara, 19 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan mendasar antara fleksibilitas sistem pengajuan dan batasan operasional dalam pemrosesan layanan. Dari sisi sistem, aplikasi Si D'nOK memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan kapan saja, sehingga memberikan kesan layanan yang selalu tersedia. Namun, dari sisi penyelenggara, proses penanganan tetap bergantung pada hari dan jam kerja yang telah ditetapkan. Perbedaan logika waktu ini berpotensi menimbulkan kesenjangan persepsi, terutama ketika pengguna mengharapkan permohonan yang diajukan di luar jam kerja dapat segera diproses tanpa jeda.

Analisis Ketepatan Waktu Pelayanan

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, ketepatan waktu pelayanan melalui aplikasi Si D'nOK telah diupayakan melalui pengaturan alur kerja untuk menghindari penundaan, penyampaian informasi proses layanan, serta penerapan standar waktu penyelesaian dokumen. Mekanisme tersebut menunjukkan adanya komitmen institusional untuk menjaga agar layanan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Namun demikian, dalam praktiknya ketepatan waktu pelayanan masih dipengaruhi oleh faktor internal berupa beban kerja petugas, kompleksitas proses verifikasi, serta kehati-hatian dalam memastikan validitas data. Di sisi lain, faktor eksternal berupa kelengkapan berkas serta perbedaan logika perhitungan waktu di kalangan pengguna turut membentuk variasi pengalaman ketepatan waktu di tingkat masyarakat.

Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan pada aplikasi Si D'nOK telah berjalan secara prosedural dan normatif, tetapi belum sepenuhnya dirasakan secara substantif oleh seluruh pengguna. Kesenjangan antara standar

waktu administratif yang dihitung berdasarkan hari dan jam kerja dengan ekspektasi real-time masyarakat menjadi tantangan utama dalam konteks layanan publik digital. Penilaian masyarakat terhadap tepat atau tidaknya waktu layanan lebih banyak didasarkan pada pengalaman sejak pengajuan dilakukan dan keterlihatan progres selama proses berjalan, bukan hanya pada kepatuhan penyelenggara terhadap standar internal.

Sejalan dengan kajian kualitas pelayanan yang menegaskan bahwa persepsi ketepatan waktu sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi pengguna dan pengalaman layanan yang dirasakan, bukan semata oleh kepatuhan terhadap standar prosedural (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Selain itu, penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) juga menunjukkan bahwa dalam layanan digital pemerintahan, keluhan keterlambatan kerap muncul bukan karena proses tidak berjalan, melainkan karena pengguna tidak memperoleh pemahaman yang memadai mengenai tahapan dan durasi layanan.

Analisis pada indikator ini menegaskan bahwa persoalan ketepatan waktu tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian dokumen sesuai standar, tetapi juga dengan bagaimana waktu layanan dimaknai dan dikomunikasikan kepada pengguna. Ketika pengguna tidak memperoleh pembaruan informasi pada momen yang dianggap penting atau tidak memahami logika perhitungan waktu layanan, proses yang secara administratif tepat waktu tetap berpotensi dipersepsikan terlambat. Kondisi ini mengantarkan pembahasan pada indikator terakhir, yaitu Kemampuan Menanggapi Keluhan, karena ketidaktepatan waktu baik yang bersifat

nyata maupun persepsional sering kali menjadi pemicu utama munculnya keluhan masyarakat dalam layanan publik berbasis digital.

3.2.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan

Dalam kerangka *responsive governance*, kemampuan menanggapi keluhan merupakan indikator puncak yang merefleksikan sejauh mana pemerintah tidak hanya merespons secara administratif, tetapi juga mampu menyelesaikan masalah secara substantif. Keluhan publik tidak dapat dipahami semata sebagai ekspresi ketidakpuasan, melainkan sebagai *policy feedback* yang menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dan praktik pelayanan yang berjalan (Dwiyanto, 2017). Berbeda dengan indikator kemampuan merespon yang menekankan keberadaan kanal dan respons awal, indikator ini menekankan dimensi resolusi, yaitu sejauh mana keluhan ditangani sampai tuntas, memiliki kepastian penanganan, serta terdokumentasi sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan.

Keluhan memiliki posisi strategis karena terdokumentasi, dapat ditelusuri, dan berpotensi menjadi dasar evaluasi sistem layanan. Oleh karena itu, kemampuan menanggapi keluhan tidak hanya diukur dari ada atau tidaknya respons awal, tetapi juga dari kualitas solusi yang diberikan, kepastian waktu penyelesaian, serta tindak lanjut hingga aduan benar-benar dinyatakan selesai, sebagaimana ditekankan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk menganalisis kemampuan menanggapi keluhan pada aplikasi Si D'nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Pemberian solusi nyata atas keluhan pengguna

Solusi nyata dalam penanganan keluhan tidak selalu berarti penyelesaian instan, melainkan kejelasan langkah, arah penyelesaian, serta tindakan yang dapat

dilakukan oleh pengguna maupun petugas. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan, solusi sering kali bersifat prosedural dan bertahap karena berkaitan dengan keabsahan data dan dokumen resmi.

Berdasarkan temuan lapangan, keluhan pengguna Si D'nOK ditangani dengan terlebih dahulu mengidentifikasi jenis permasalahan yang dihadapi, apakah terkait kesalahan dokumen, kendala teknis aplikasi, atau ketidaksesuaian data kependudukan. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa solusi diberikan dalam bentuk arahan yang disesuaikan dengan permasalahan masing-masing pengguna.

“Kalau keluhannya terkait berkas, biasanya kami jelaskan bagian mana yang masih salah dan apa saja yang perlu diperbaiki oleh pemohon. Tapi kalau keluhannya soal teknis aplikasi, kami tidak langsung menjawab. Kami cek dulu ke operator atau ke sistem untuk memastikan penyebabnya, baru setelah itu kami sampaikan penjelasan dan solusinya ke pemohon.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Informan 3 selaku operator layanan juga menegaskan bahwa pada kasus tertentu, solusi tidak bisa langsung menyelesaikan masalah, tetapi tetap diarahkan agar pengguna mengetahui tahapan yang harus dilalui.

“Ada keluhan yang memang tidak bisa langsung diselesaikan pada saat itu juga. Namun, kami tetap memberikan arahan kepada pemohon, misalnya dengan meminta mengunggah ulang berkas atau menunggu proses verifikasi lanjutan, agar pemohon mengetahui bahwa permohonannya tetap diproses dan memahami tahapan yang sedang berjalan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun tidak semua keluhan dapat diselesaikan secara instan, petugas tetap berupaya memberikan kejelasan proses kepada pemohon. Arahan yang diberikan berfungsi untuk menjaga keberlanjutan komunikasi dan mencegah anggapan bahwa permohonan

diabaikan. Hal ini menegaskan bahwa dalam praktik pelayanan digital, ketepatan informasi dan kejelasan tahapan proses menjadi bagian penting dari responsivitas, terutama ketika penyelesaian layanan membutuhkan waktu lebih lama.

Dari sisi masyarakat, solusi dinilai “nyata” ketika penjelasan tersebut benar-benar membantu pengguna memahami apa yang harus dilakukan dan apa yang sedang dikerjakan oleh instansi. Informan 9 selaku masyarakat pengguna aplikasi pengguna menyampaikan:

“Pada awalnya saya sempat komplain karena pengajuan saya ditolak, karena saya merasa sudah mengunggah berkas sesuai ketentuan. Namun setelah petugas menjelaskan secara jelas bagian mana yang dinilai tidak sesuai dan apa yang harus diperbaiki, saya akhirnya memahami penyebab penolakan tersebut. Dari penjelasan itu saya jadi tahu langkah apa yang harus saya lakukan, sehingga saya bisa memperbaiki berkasnya dan melanjutkan proses pengajuan kembali tanpa kebingungan.” (Wawancara, 19 Desember 2025)

Namun terdapat pula informan 7 selaku masyarakat pengguna aplikasi yang menilai solusi belum final ketika jawaban yang diterima masih bersifat umum dan tidak memberikan arah penyelesaian yang jelas:

“Saya sempat mendapatkan jawaban bahwa permohonan saya ‘sedang diproses’. Namun, tidak ada penjelasan lanjutan mengenai prosesnya sudah sampai tahap apa, langkah berikutnya apa, dan apakah ada hal yang perlu saya lakukan. Karena informasinya masih kurang jelas, akhirnya saya menanyakan kembali melalui WhatsApp.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa respons yang cepat atau singkat belum tentu dipahami sebagai bantuan yang efektif oleh pengguna. Informasi seperti “sedang diproses” memberi sinyal bahwa permohonan berjalan, tetapi tidak memberikan kepastian tahapan maupun arahan yang dibutuhkan pengguna untuk menunggu atau bertindak. Akibatnya, ketidakjelasan informasi memunculkan kebutuhan konfirmasi berulang yang justru menambah beban komunikasi dan

memperkuat persepsi lambat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas responsivitas tidak hanya dinilai dari kecepatan menjawab, tetapi juga dari ketepatan informasi dan kejelasan alur layanan yang diterima pengguna.

2. Kepastian waktu penyelesaian keluhan

Kepastian waktu merupakan aspek krusial dalam penanganan keluhan, karena keluhan yang ditanggapi tanpa kejelasan durasi penyelesaian berpotensi memperpanjang ketidakpuasan masyarakat. Dalam layanan publik digital, kepastian waktu sering kali menjadi ekspektasi utama pengguna karena layanan diasosiasikan dengan kecepatan dan efisiensi. Kepastian waktu pada gejala ini tidak diukur dari cepat-lambatnya membalas pesan, melainkan dari adanya estimasi durasi penanganan keluhan dan pembaruan progres yang membantu pengguna memahami kapan keluhan berpotensi selesai.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas Si D'nOK berupaya memberikan estimasi waktu penyelesaian keluhan, namun estimasi tersebut bersifat fleksibel dan tidak selalu dapat dipastikan sejak awal. Informan 2 selaku subkoordinator menjelaskan bahwa durasi penyelesaian sangat bergantung pada kompleksitas permasalahan dan kebutuhan koordinasi lintas unit.

“Untuk keluhan yang sifatnya sederhana, biasanya bisa ditangani dengan cepat. Namun, jika keluhan tersebut memerlukan pengecekan data lama atau melibatkan koordinasi lintas daerah, kami tidak bisa memastikan penyelesaiannya dalam satu hari karena prosesnya memang lebih panjang.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Informan 3 selaku admin juga menegaskan bahwa petugas cenderung menyampaikan perkiraan waktu secara hati-hati agar tidak menimbulkan janji yang tidak dapat dipenuhi.

“Biasanya kami hanya menyampaikan perkiraan waktu penyelesaian, bukan waktu yang pasti. Kami tidak berani menjanjikan tenggat tertentu karena proses layanan sangat bergantung pada hasil pengecekan dan verifikasi yang sedang berjalan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aparaturnya cenderung berhati-hati dalam menyampaikan kepastian waktu layanan karena adanya ketidakpastian hasil verifikasi. Sikap ini bertujuan menghindari kesalahan informasi dan janji layanan yang tidak dapat dipenuhi. Namun, di sisi lain, penyampaian waktu yang bersifat perkiraan dapat menimbulkan ketidakjelasan bagi pengguna, terutama ketika proses berlangsung lebih lama dari yang dibayangkan. Kondisi ini kembali menegaskan adanya ketegangan antara kehati-hatian administratif dan kebutuhan pengguna akan kepastian waktu, yang menjadi salah satu sumber persepsi layanan lambat dalam praktik pelayanan digital.

Perspektif masyarakat menunjukkan bahwa kepastian waktu menjadi hal penting agar pengguna merasa keluhannya benar-benar ditangani dan mengarah pada penyelesaian. Informan 9 selaku masyarakat pengguna aplikasi menjelaskan bahwa ia tidak menuntut proses yang serba cepat, tetapi setidaknya membutuhkan gambaran waktu agar tidak merasa menggantung:

“Saya sebenarnya tidak menuntut prosesnya harus cepat, karena saya paham ada tahapan yang harus dilalui. Tapi setidaknya saya ingin diberi perkiraan waktunya, misalnya kira-kira selesai kapan atau butuh berapa lama. Kalau tidak ada kepastian atau gambaran waktu sama sekali, saya jadi kepikiran terus dan merasa permohonan saya belum bergerak, sehingga akhirnya saya menghubungi lagi lewat chat untuk memastikan.” (Wawancara, 19 Desember 2025)

Pengguna lainnya juga menilai bahwa jawaban yang terlalu umum, tanpa disertai perkiraan durasi, justru membuat proses terasa tidak pasti dan memunculkan kebutuhan untuk bertanya ulang, informan 8 menyatakan:

“Kalau hanya dibilang ‘ditunggu ya’, saya jadi bingung harus menunggu sampai kapan, apakah hitungan jam, sehari, atau malah beberapa hari. Karena tidak ada penjelasan yang jelas soal perkiraan waktunya, akhirnya saya bertanya lagi supaya saya tahu prosesnya sudah sampai mana dan kapan kira-kira bisa selesai.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa bagi pengguna, ketepatan waktu pelayanan tidak hanya dimaknai sebagai cepat atau lambatnya proses selesai, tetapi juga kepastian informasi tentang berapa lama mereka harus menunggu. Jawaban yang terlalu umum tanpa estimasi waktu membuat pengguna merasa prosesnya tidak jelas dan cenderung “menggantung”, sehingga mereka terdorong untuk bertanya ulang melalui kanal lain. Hal ini menegaskan bahwa kepastian waktu menjadi bagian penting dalam pengalaman layanan digital, karena membantu pengguna menilai bahwa permohonannya benar-benar berjalan dan tidak berhenti di tengah proses

3. Tindak lanjut keluhan hingga dinyatakan selesai

Kemampuan menanggapi keluhan juga diukur dari adanya tindak lanjut berkelanjutan hingga keluhan benar-benar dinyatakan selesai. Dalam sistem layanan digital yang ideal, tindak lanjut tercermin dari pencatatan status keluhan, pembaruan progres, serta mekanisme penutupan (*closure*) yang jelas.

Berdasarkan temuan lapangan, keluhan pengguna Si D’nOK dicatat dan ditindaklanjuti melalui koordinasi internal, meskipun belum seluruhnya terintegrasi dalam satu sistem penanganan keluhan yang berdiri sendiri. Informan

4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa setelah keluhan ditangani, pengguna biasanya diinformasikan secara langsung melalui komunikasi personal.

“Jika keluhan sudah selesai ditangani, biasanya kami mengabari kembali pemohon melalui WhatsApp. Namun, saat ini belum ada sistem khusus yang secara otomatis menandai bahwa keluhan tersebut sudah ditutup atau *closed* di dalam aplikasi.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Informan 3 selaku operator layanan juga menyampaikan bahwa tindak lanjut dilakukan sesuai kewenangan masing-masing unit, dan informasi penyelesaian diteruskan ke admin untuk disampaikan kepada pemohon.

“Jika keluhan sudah ditangani, kami menginformasikannya kepada admin agar dapat disampaikan kembali kepada pemohon. Namun, koordinasi tersebut masih dilakukan secara manual dan belum terintegrasi langsung ke dalam sistem.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Gambar 3. 11 “Alur Mekanisme Pengaduan”



Sumber: Diolah peneliti, 2026

Hal tersebut menunjukkan bahwa proses penyampaian hasil penanganan keluhan masih bergantung pada komunikasi antarindividu, bukan pada mekanisme sistem yang terotomatisasi. Meskipun koordinasi manual

memungkinkan fleksibilitas dan kecepatan dalam kondisi tertentu, ketergantungan ini juga membuka potensi terjadinya keterlambatan informasi atau ketidakkonsistenan pencatatan status layanan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kesinambungan informasi pasca-penanganan belum sepenuhnya terlembagakan dalam sistem layanan digital.

Dari perspektif masyarakat, tindak lanjut dianggap tuntas ketika ada pemberitahuan akhir yang menegaskan bahwa keluhan sudah selesai, bukan hanya “sedang diproses”. Informan 6 selaku masyarakat pengguna aplikasi mengungkapkan:

“Setelah saya menyampaikan keluhan, saya tidak mendapatkan kabar lanjutan lagi. Karena tidak ada informasi berikutnya, saya jadi tidak tahu apakah keluhan itu sudah diproses, masih dalam antrean, atau sebenarnya sudah selesai tetapi belum diinformasikan. Akhirnya saya merasa ragu dan bingung, karena dari sisi saya tidak ada kepastian apakah keluhan tersebut benar-benar ditindaklanjuti sampai tuntas.” (Wawancara, 17 Desember 2025)

Sebaliknya, pengguna lain yakni informan 8 selaku masyarakat pengguna aplikasi menilai positif ketika ada konfirmasi penutupan dari petugas:

“Kalau keluhan saya sudah selesai lalu ada kabar dari petugas, saya merasa urusan saya benar-benar ditangani sampai tuntas. Setidaknya saya jadi tahu hasil akhirnya seperti apa, dan tidak merasa menggantung atau menunggu tanpa kepastian.” (Wawancara, 18 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa konfirmasi akhir setelah penanganan keluhan menjadi penanda penting bagi pengguna untuk menilai apakah proses pengaduan benar-benar selesai. Saat pengguna menerima kabar bahwa keluhannya sudah ditangani, mereka memperoleh kepastian hasil dan merasa prosesnya tidak berhenti di tengah jalan. Hal ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa dalam layanan digital, responsivitas tidak hanya ditentukan oleh jawaban

awal, tetapi juga oleh keberlanjutan komunikasi hingga tahap akhir, karena kepastian penutupan (*closure*) menjadi bagian penting dalam membangun rasa percaya dan mengurangi persepsi “menggantung” dalam pengalaman layanan.

Analisis Kemampuan Menanggapi Keluhan

Berdasarkan tiga gejala yang diamati, kemampuan menanggapi keluhan pada aplikasi Si D’nOK telah diwujudkan melalui pemberian solusi yang relevan dengan permasalahan pengguna, upaya penyampaian estimasi waktu penyelesaian, serta tindak lanjut hingga pengguna memperoleh kejelasan hasil. Temuan ini menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya merespons keluhan secara administratif, tetapi juga berupaya mengarahkan keluhan menuju penyelesaian secara substantif.

Variasi nilai tersebut mengindikasikan bahwa terdapat kelompok layanan yang lebih rentan memunculkan ketidakpuasan dan keluhan, baik karena kompleksitas verifikasi dokumen, perbedaan kondisi kasus, maupun ketidakpastian waktu penyelesaian. Dengan demikian, temuan ini memperkuat argumentasi bahwa keluhan pengguna bukan sekadar respons individual, melainkan merupakan *policy feedback* yang memiliki dasar empiris dan perlu dikelola secara sistematis sebagai bahan evaluasi layanan. Namun demikian, pada level kelembagaan, pola penanganan keluhan layanan digital masih menghadapi keterbatasan dalam hal keterukuran dan integrasi evaluasi layanan aplikasi.

Penanganan keluhan juga masih menghadapi keterbatasan struktural, terutama belum adanya standar waktu penyelesaian keluhan yang baku serta belum terintegrasinya mekanisme penutupan keluhan (*closure*) di dalam sistem aplikasi.

Situasi ini selaras dengan temuan sebelumnya bahwa tindak lanjut keluhan masih banyak bergantung pada koordinasi manual antarpelaksana dan komunikasi personal kepada pengguna melalui *WhatsApp*, sehingga tingkat kepastian dan keterlacakan penyelesaian keluhan menjadi tidak seragam. Dampaknya, masyarakat sebagai pengguna layanan masih sering membutuhkan konfirmasi berulang akibat ketidakjelasan status dan durasi penyelesaian, yang pada akhirnya dapat memperkuat persepsi layanan lambat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap proses penanganan keluhan.

Keterbatasan mekanisme penanganan keluhan juga tercermin dari kebutuhan masyarakat terhadap bentuk pendampingan yang lebih substantif. Salah satu masukan utama dari pengguna layanan adalah perlunya kanal konsultasi yang memungkinkan interaksi langsung dengan petugas yang kompeten, bukan sekadar mengandalkan layanan otomatis. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan ruang klarifikasi dan dialog untuk memahami permasalahan yang dihadapi secara lebih komprehensif. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa kualitas penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh respons awal, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam memberikan solusi yang jelas, spesifik, dan mudah dipahami, sehingga keluhan dapat benar-benar bergerak menuju tahap penyelesaian.

Selain itu, hasil evaluasi pelayanan menunjukkan bahwa sumber keluhan yang paling sering muncul berkaitan dengan perilaku pelaksana serta lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa keluhan masyarakat tidak semata-mata bersifat teknis terkait sistem aplikasi, tetapi juga berkaitan erat

dengan pengalaman interaksi pengguna dan kepastian proses pelayanan yang diterima. Dalam konteks resolusi keluhan, temuan ini menegaskan bahwa efektivitas penanganan keluhan menuntut adanya sinergi antara perbaikan aspek teknis, kejelasan informasi mengenai alur dan durasi pelayanan, serta penguatan tata kelola komunikasi layanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fernanda, Astuti, dan Rahman (2023) pada layanan digital yang menunjukkan bahwa layanan digital pemerintah umumnya telah memiliki kanal dan respons awal terhadap keluhan, namun masih menghadapi kendala dalam aspek konsistensi tindak lanjut dan integrasi sistem penanganan aduan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keluhan sering kali diselesaikan secara kasus per kasus tanpa terdokumentasi sebagai bahan evaluasi berkelanjutan.

Sejalan dengan itu, Vigoda (2002) menekankan bahwa dalam kerangka *responsive governance*, responsivitas tidak berhenti pada pemberian jawaban, tetapi menuntut kapasitas organisasi untuk mengelola keluhan sebagai umpan balik kebijakan (*policy feedback*) guna mendorong perbaikan layanan secara sistematis. Dengan demikian, indikator kemampuan menanggapi keluhan menegaskan bahwa keberhasilan layanan publik digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan respons, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam memastikan kepastian proses, keberlanjutan tindak lanjut, serta mekanisme *closure* yang terdokumentasi agar keluhan dapat diselesaikan secara terukur dan menjadi dasar peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan *Responsive Governance* pada Aplikasi Si D'nOK

Sub-bab ini membahas faktor-faktor yang memengaruhi penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Analisis faktor dilakukan untuk menjawab Tujuan Penelitian kedua, yaitu mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan *responsive governance* berdasarkan temuan lapangan.

Dalam penelitian ini, yang dianalisis merujuk pada faktor yang mempengaruhi *responsive governance* menurut Hood dan Margetts (2007) dalam bukunya "*The Tools of Government in the Digital Age*", yang mengidentifikasi beberapa faktor utama dalam implementasi pemerintahan digital, yaitu kapasitas sumber daya manusia, teknologi digital dan integrasi sistem, aksesibilitas dan partisipasi publik, kesesuaian layanan, serta kecerdasan kontekstual pemerintah. Faktor-faktor tersebut dianalisis dengan menggunakan data hasil wawancara mendalam dan dokumen pendukung, termasuk hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025.

3.5.1 Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kapasitas sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor kunci dalam penerapan *responsive governance*, khususnya pada pelayanan publik berbasis digital yang menuntut aparatur untuk mampu bekerja cepat, tanggap, dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif Hood dan Margetts (2007), keberhasilan pemerintahan digital tidak hanya bergantung pada perangkat teknologi, tetapi sangat ditentukan oleh kesiapan aparatur dalam mengelola sistem,

memahami prosedur pelayanan, serta membangun respons yang berkelanjutan terhadap permintaan dan keluhan publik.

Kapasitas SDM menjadi semakin krusial karena layanan tidak hanya menuntut “kecepatan”, tetapi juga menuntut ketelitian tinggi. Kesalahan data kependudukan dapat berdampak panjang bagi hak administratif masyarakat, sehingga proses verifikasi dan validasi tetap menjadi bagian utama dalam pelayanan. Dengan demikian, responsivitas layanan digital tidak cukup dimaknai sebagai balasan cepat, melainkan sebagai rangkaian kemampuan aparatur dalam merespons secara tepat, memproses secara akurat, dan memberi kepastian bagi pengguna layanan.

Untuk menganalisis kapasitas SDM dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada dua gejala utama yang diamati berikut.

1. Kemampuan Petugas dalam Menindaklanjuti Aduan Pengguna

Kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan merupakan aspek penting dalam *responsive governance*, karena layanan publik digital menempatkan interaksi pemerintah masyarakat dalam pola yang semakin intens dan *real-time*. Aduan tidak hanya dipahami sebagai keluhan atas kesalahan layanan, tetapi juga menjadi saluran masyarakat untuk mencari kepastian, klarifikasi prosedur, hingga meminta bantuan teknis. Oleh karena itu, kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan bukan hanya terlihat dari “membalas pesan”, tetapi dari bagaimana petugas mampu mengelola beban komunikasi harian, memilah urgensi, melakukan koordinasi lintas bagian, dan memberi jawaban yang jelas serta bertanggung jawab.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa proses penanganan aduan pada layanan Si D'nOK dilakukan secara aktif oleh admin pengaduan. Namun, penanganan tersebut cenderung menghadapi tantangan utama berupa keterbatasan personel dan perangkapan tugas. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa penanganan aduan bukan satu-satunya pekerjaan yang ia jalankan. Ia menyebutkan bahwa tugas pengaduan harus berjalan bersamaan dengan tugas pada bidang lain sehingga ketika situasi ramai, pengelolaan aduan menjadi berat karena fokus harus terbagi. Hal ini sebagaimana disampaikan informan 4:

“Itu kalau buat admin pengaduan saya tugasnya terbagi. Karena saya ada bidang lainnya juga dan mungkin yang paling mendominasi itu mengurus pengaduan. Kadang-kadang ada yang urgent tapi saya juga ada rapat atau kegiatan, jadi harus terbagi, jadi agak sedikit berat.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa kapasitas petugas dalam merespons aduan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh struktur kerja organisasi. Ketika petugas harus merangkap fungsi lain (rapat, kegiatan bidang), maka respons aduan menjadi rentan tertunda, bukan karena petugas tidak mampu, tetapi karena beban kerja tidak proporsional.

Selain keterbatasan waktu dan beban kerja, kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan juga dipengaruhi oleh kompleksitas kasus yang masuk. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa sebagian aduan dapat dijawab cepat, namun sebagian lainnya memerlukan koordinasi lintas unit dan verifikasi lanjutan sebelum diberikan jawaban kepada masyarakat. Kondisi ini dijelaskan sebagai berikut:

“Kalau ada yang urgent, kalau pertanyaannya umum bisa saya jawab cepat. Kalau sudah masuk ranah teknis, misalnya harus koordinasi dengan arsip, atau harus koordinasi dulu dengan petugas front office... itu butuh waktu. Apalagi kalau pengajuan luar kota, harus koordinasi dengan dukcapil sana.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa “lambat” dalam perspektif masyarakat tidak selalu berarti petugas tidak merespons, tetapi sering kali berkaitan dengan kebutuhan memastikan jawaban akurat dan sesuai prosedur.

Di sisi lain, temuan lapangan menunjukkan bahwa volume aduan bersifat fluktuatif dan sering meningkat pada waktu tertentu. Informan menyebutkan bahwa hari Senin sering menjadi puncak kepadatan karena aduan menumpuk dari akhir pekan. Dalam situasi ini, jumlah aduan bisa mencapai angka yang sangat besar, sehingga secara langsung memengaruhi kecepatan respon. Informan 4 selaku admin pengaduan menyatakan:

“Senin itu pasti rame, karena Sabtu Minggu kita tutup. Jadi Senin itu bisa sampai 100 keluhan. Belum termasuk yang permohonan juga masuk... jadi memang menumpuk.” (Wawancara Admin Pengaduan, 1 Desember 2025)

Kondisi ini memperlihatkan bahwa responsivitas layanan digital masih sangat bergantung pada kapasitas petugas yang terbatas, terutama ketika arus komunikasi meningkat secara besar. Bahkan informan menekankan kebutuhan *backup* agar pengelolaan aduan lebih stabil, menunjukkan bahwa responsivitas pada kanal pengaduan masih rentan bersifat *person-dependent*. Informan menyampaikan:

“Kalau admin pengaduan idealnya minimal dua orang biar kalau satu tidak bisa, yang satu bisa *backup*.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan aduan dalam layanan digital Si D’nOK masih sangat bergantung pada ketersediaan individu tertentu dan

belum sepenuhnya ditopang oleh mekanisme kerja yang berlapis. Ketiadaan petugas cadangan menyebabkan kontinuitas respons rentan terganggu ketika admin utama tidak dapat menjalankan tugasnya akibat kegiatan lain, rapat, atau peningkatan volume aduan. Kondisi ini menegaskan bahwa responsivitas layanan belum terinstitusionalisasi secara optimal, karena keberlangsungan penanganan aduan masih ditentukan oleh kapasitas personal, bukan oleh sistem kerja yang mampu menjamin stabilitas layanan dalam berbagai situasi operasional.

2. Kecakapan Petugas dalam Mengoperasikan Sistem Pelayanan Digital Si D'nOK

Selain kemampuan menindaklanjuti aduan, kapasitas SDM dalam layanan digital juga diukur dari kecakapan aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis aplikasi. Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, kecakapan ini tidak hanya menyangkut kemampuan “menggunakan aplikasi”, tetapi mencakup kemampuan memeriksa kelengkapan berkas, melakukan validasi data, memproses tahapan permohonan, serta menentukan tindak lanjut secara tepat.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa operator Si D'nOK telah memahami alur permohonan dan mekanisme kerja dalam sistem. Operator menjelaskan bahwa permohonan yang masuk akan dibagi ke petugas secara acak namun merata, kemudian diproses melalui tahapan pengecekan berkas. Informan 3 selaku operator layanan menyampaikan:

“Setelah pemohon mengajukan, datanya akan masuk ke sistem kami. Dari situ pengajuan akan dibagikan secara acak ke beberapa petugas, dengan pembagian yang tetap merata. Setelah itu masing-masing petugas akan memproses pengajuan tersebut dengan melakukan pengecekan berkas. Kalau berkasnya sudah sesuai, maka akan dilanjutkan ke tahap proses berikutnya.

Namun jika belum sesuai dengan ketentuan, pengajuan tersebut akan ditolak.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa proses kerja petugas telah memiliki pola yang terstruktur dan petugas memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan mekanisme sistem. Kemampuan ini menjadi fondasi penting karena permohonan tidak “mengendap” pada satu pihak, melainkan masuk ke alur distribusi dan pemrosesan.

Namun demikian, kemampuan teknis aparaturnya juga berhadapan dengan beban kerja yang fluktuatif. Operator menyatakan bahwa jumlah permohonan dapat menumpuk terutama pada hari tertentu, sehingga memengaruhi kecepatan pemrosesan. Informan 3 selaku operator layanan menjelaskan.

“Biasanya per hari itu bisa sampai sekitar seratus permohonan, itu termasuk yang diterima dan yang ditolak. Hari Senin itu paling banyak, karena Sabtu Minggu tetap masuk tapi baru diproses Senin.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Temuan ini menunjukkan bahwa pada kondisi tertentu, keterbatasan SDM bukan pada aspek kompetensi, tetapi lebih pada kapasitas jumlah petugas dibanding volume permohonan yang masuk. Situasi ini juga berkaitan dengan sifat layanan digital yang “selalu menerima pengajuan”, sedangkan pemrosesan tetap mengikuti jam kerja, sehingga penumpukan tidak dapat sepenuhnya dihindari.

Di sisi lain, operator menekankan bahwa tidak semua permohonan memiliki tingkat kesulitan yang sama. Beberapa layanan membutuhkan ketelitian tinggi, misalnya layanan terkait akta. Operator menegaskan bahwa jenis layanan ini memerlukan perhatian ekstra karena kesalahan data bersifat permanen dan tidak bisa mudah diperbaiki. Informan menyampaikan:

“Yang paling lama itu akta kelahiran. Karena datanya banyak, harus teliti... karena kalau sudah jadi itu datanya statis, tidak bisa berubah.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa aparaturnya cenderung mengutamakan akurasi dan validitas data, yang dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk profesionalisme. Namun, orientasi pada ketelitian tersebut juga secara tidak langsung memengaruhi persepsi responsivitas, karena waktu proses bisa lebih panjang pada kasus tertentu.

Analisis Faktor Kapasitas Sumber Daya Manusia

Berdasarkan temuan lapangan pada gejala kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan pengguna, kecakapan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital Si D’nOK, serta kondisi beban kerja dan intensitas layanan digital, kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor yang secara langsung memengaruhi penerapan responsive governance pada layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparaturnya pada layanan Si D’nOK pada dasarnya telah memiliki kemampuan teknis dan pemahaman prosedural yang memadai. Petugas mampu mengoperasikan sistem pelayanan digital, memahami alur kerja permohonan, melakukan verifikasi berkas, serta menindaklanjuti aduan masyarakat melalui mekanisme yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara kompetensi, SDM telah siap menjalankan pelayanan publik berbasis digital dan mendukung prinsip responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Namun, kemampuan tersebut dalam praktiknya berhadapan dengan keterbatasan kapasitas kerja yang bersifat struktural. Penanganan aduan pengguna

masih bertumpu pada jumlah personel yang terbatas dan adanya perangkapan tugas, sehingga respons tidak selalu dapat diberikan secara cepat dan konsisten, terutama ketika terjadi peningkatan volume aduan atau tumpang tindih dengan agenda kedinasan lainnya. Selain itu, aduan yang bersifat teknis dan memerlukan koordinasi lintas unit maupun lintas instansi menyebabkan proses respons tidak dapat dilakukan secara instan karena petugas harus memastikan keakuratan dan kesesuaian informasi dengan prosedur yang berlaku.

Kondisi serupa juga terlihat pada pemrosesan permohonan layanan digital. Meskipun aparat memiliki kecakapan dalam mengoperasikan sistem Si D'nOK, fluktuasi jumlah permohonan yang tinggi khususnya pada hari-hari tertentu menyebabkan beban kerja meningkat dan berdampak pada stabilitas kecepatan pelayanan. Sifat layanan digital yang terus menerima pengajuan, sementara pemrosesan tetap mengikuti jam kerja aparat, menyebabkan penumpukan permohonan yang tidak sepenuhnya dapat dihindari.

Di sisi lain, karakteristik layanan administrasi kependudukan yang menuntut tingkat ketelitian tinggi turut memengaruhi responsivitas layanan. Beberapa jenis layanan, seperti penerbitan akta, memerlukan verifikasi data yang sangat cermat karena kesalahan bersifat permanen dan berdampak jangka panjang bagi masyarakat. Oleh karena itu, aparat cenderung mengutamakan akurasi dan kehati-hatian dibandingkan kecepatan semata. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas dalam layanan digital tidak selalu dapat dimaknai sebagai proses yang serba cepat, tetapi sebagai kemampuan aparat dalam memberikan respons yang tepat, akurat, dan bertanggung jawab.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, kapasitas sumber daya manusia dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK lebih dominan berperan sebagai faktor penghambat. Dominasi ini bukan disebabkan oleh rendahnya kompetensi aparatur, melainkan oleh keterbatasan jumlah SDM, perangkapan tugas, serta tingginya intensitas interaksi dan volume layanan digital yang belum sebanding dengan kapasitas kerja yang tersedia. Dengan demikian, responsivitas layanan masih sangat dipengaruhi oleh kondisi operasional dan individu petugas, sehingga belum sepenuhnya bersifat sistemik dan berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) yang menyatakan bahwa layanan digital pemerintah umumnya telah didukung oleh kemampuan teknis aparatur, namun masih menghadapi hambatan pada aspek kapasitas SDM dan konsistensi tindak lanjut layanan. Dalam konteks Si D'nOK, kondisi tersebut tercermin dari keterbatasan petugas pengelola aduan, kebutuhan koordinasi lintas pihak, serta fluktuasi volume layanan yang memengaruhi stabilitas responsivitas pelayanan publik digital.

3.5.2 Teknologi Digital dan Integrasi Sistem

Teknologi digital dan integrasi sistem merupakan faktor fundamental dalam penerapan *responsive governance* pada layanan publik berbasis aplikasi. Dalam perspektif Hood dan Margetts (2007), keberhasilan pemerintahan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi oleh sejauh mana teknologi tersebut andal, stabil, terintegrasi, dan mampu menopang pelayanan secara cepat serta berkelanjutan. Dalam konteks administrasi kependudukan, teknologi berperan sebagai penghubung utama antara masyarakat dan pemerintah karena sistem digital

seharusnya meminimalkan hambatan tatap muka, mempercepat alur pelayanan, serta memastikan data penduduk terolah konsisten dan akurat.

Namun demikian, teknologi dalam layanan publik digital tidak selalu otomatis membuat pelayanan “lebih cepat”. Pada praktiknya, inovasi layanan berbasis aplikasi sering menghadapi tantangan seperti lonjakan akses pengguna, kapasitas server terbatas, kendala unggah dokumen, serta keterbatasan integrasi data yang membuat beberapa layanan tetap membutuhkan verifikasi manual. Dalam kondisi tersebut, responsivitas layanan digital tidak hanya bergantung pada kesiapan aparatur, tetapi juga ditentukan oleh performa teknis sistem dan efektivitas integrasi teknologi yang menopang proses pelayanan.

Untuk menganalisis teknologi digital dan integrasi sistem pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Stabilitas Sistem Aplikasi Si D’nOK

Stabilitas sistem merupakan prasyarat utama agar layanan digital dapat berjalan responsif, karena gangguan teknis seperti akses berat atau keterlambatan sistem dapat menghambat seluruh alur pelayanan baik dari sisi masyarakat maupun petugas. Temuan lapangan menunjukkan bahwa aplikasi Si D’nOK pada dasarnya dapat digunakan, tetapi pernah mengalami penurunan performa pada periode tertentu, terutama pada jam sibuk. Informan 2 selaku subkoordinator pengelola menjelaskan bahwa gangguan terjadi sekitar bulan Juli–Agustus pada jam ramai sekitar pukul sepuluh pagi, sehingga aplikasi terasa berat diakses masyarakat. Ia menyampaikan:

“Pernah terjadi sekitar bulan Juli dan Agustus, di jam-jam sibuk, terutama sekitar jam sepuluh pagi, aplikasi terasa berat untuk diakses oleh masyarakat.

Kondisi itu kami langsung koordinasikan dengan Dinas Kominfo, karena aplikasi ini memang hasil kolaborasi. Kami sebagai pengguna, sedangkan pengembangan aplikasi dan pengelolaan server ada di Dinas Kominfo.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa stabilitas teknologi Si D’nOK tidak sepenuhnya berada di bawah kendali Dispendukcapil karena server dan pengembangan aplikasi merupakan kewenangan Dinas Kominfo. Informan 2 selaku subkoordinator juga menjelaskan bahwa penyebab utama sistem berat berkaitan dengan keterbatasan kapasitas *storage* dan tingginya trafik pengguna, terutama karena unggahan dokumen berukuran besar serta jumlah pengguna harian yang mencapai ribuan. Ia menyampaikan:

“Saat itu diketahui ada permasalahan teknis di sisi server, sehingga perlu dilakukan perbaikan, misalnya pembaruan firmware atau penambahan kapasitas storage. Pengguna aplikasi ini cukup banyak, dalam sehari bisa mencapai ribuan, dan mereka mengunggah dokumen-dokumen dengan ukuran yang cukup besar. Ketika banyak pengguna mengakses secara bersamaan, storage cepat penuh dan sistem menjadi berat.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Selain itu, pengelola melakukan koordinasi lanjutan berupa pengawalan dan testing pasca-perbaikan, serta mengatur waktu *maintenance* agar tidak memicu *crash* ketika layanan berjalan.

2. Kemampuan Teknologi dalam Mendukung Integrasi Data Layanan

Dalam pemerintahan digital, integrasi sistem tidak hanya berarti aplikasi dapat diakses, tetapi juga mencakup kemampuan teknologi untuk mendukung sinkronisasi data dan verifikasi dokumen secara lebih otomatis agar pelayanan berjalan *end-to-end*. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pada beberapa kasus layanan Si D’nOK masih bergantung pada verifikasi eksternal, khususnya pada

dokumen yang tidak jelas atau terpotong sehingga perlu dikonfirmasi ke instansi lain. Informan 2 selaku subkoordinator menjelaskan bahwa kondisi ini membuat proses layanan menjadi lebih lama karena petugas harus memastikan validitas data. Ia menyampaikan:

“Kadang dokumen yang diunggah terpotong atau tidak jelas, sehingga kami perlu melakukan verifikasi ke KUA. Dalam kondisi seperti ini, prosesnya memang menjadi lebih lama, bukan karena kelalaian, tapi karena kami harus memastikan keabsahan data.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Kondisi serupa juga muncul pada kasus dokumen offline atau dokumen hilang, di mana sistem tidak dapat memverifikasi secara otomatis sehingga tetap memerlukan validasi manual sebelum diproses dalam aplikasi. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan:

“Sistem Si D’nok sudah mendukung upload dan tracking dokumen, tapi untuk dokumen offline atau hilang, sistem tidak bisa langsung memverifikasi. Jadi admin harus memastikan validitas data manual, lalu input ke sistem agar tercatat progresnya.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Si D’nOK telah menyediakan fungsi dasar pelayanan digital, seperti unggah dan pelacakan dokumen, integrasi sistem belum sepenuhnya mampu menggantikan proses verifikasi manual dalam seluruh kondisi layanan. Ketergantungan pada validasi manual, khususnya pada kasus dokumen offline atau hilang, menyebabkan alur pelayanan menjadi lebih panjang dan menambah beban kerja admin. Kondisi ini menegaskan bahwa responsivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur digital, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mendukung verifikasi data secara terintegrasi dan otomatis. Selama proses tersebut masih memerlukan intervensi manual yang signifikan, kecepatan dan konsistensi respons layanan akan

tetap bergantung pada kapasitas petugas, sehingga penerapan responsive governance belum sepenuhnya berjalan secara sistemik dan berkelanjutan.

3. Kemudahan Penggunaan Aplikasi Si D'nOK bagi Masyarakat

Kemudahan penggunaan (*usability*) merupakan aspek penting dalam layanan digital karena teknologi hanya akan efektif jika masyarakat dapat mengoperasikan aplikasi secara mandiri. Temuan lapangan menunjukkan bahwa hambatan penggunaan aplikasi tidak hanya berkaitan dengan sistem, tetapi juga dipengaruhi kemampuan masyarakat dalam memahami alur layanan. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa tantangan terbesar layanan online terletak pada variasi literasi digital pengguna, seperti belum terbiasa menggunakan aplikasi, lupa akun dan *password*, serta tidak membaca panduan yang tersedia. Ia menyampaikan:

“Tantangan terbesar adalah literasi digital masyarakat. Banyak yang belum terbiasa menggunakan aplikasi atau lupa akun dan *password*. Banyak juga yang tidak paham instruksi atau tidak membaca panduan di aplikasi.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Kondisi tersebut menyebabkan pengguna sering bergantung pada bantuan petugas melalui kanal lain seperti *WhatsApp* atau datang langsung ke kantor untuk memperoleh kepastian. Admin pengaduan juga menegaskan bahwa sebagian masyarakat tetap memilih tatap muka karena merasa lebih aman jika bertemu langsung. Di sisi lain, pengelola melakukan pendampingan bagi kelompok rentan (misalnya membantu pembuatan email dan mendampingi proses), agar masyarakat tetap bisa memanfaatkan layanan digital.

Analisis Faktor Teknologi Digital dan Integrasi Sistem

Berdasarkan temuan lapangan pada gejala stabilitas sistem aplikasi Si D'nOK, kemampuan teknologi dalam mendukung integrasi data layanan, serta kemudahan penggunaan aplikasi bagi masyarakat, teknologi digital dan integrasi sistem merupakan faktor penting dalam penerapan responsive governance pada pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOK pada dasarnya telah berfungsi sebagai kanal pelayanan digital yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Keberadaan fitur unggah dokumen, pelacakan status layanan, serta monitoring proses pelayanan menunjukkan bahwa secara desain dan fungsi, teknologi Si D'nOK telah mendukung percepatan pelayanan dan transparansi proses layanan publik. Namun demikian, dalam praktiknya pemanfaatan teknologi tersebut belum sepenuhnya optimal. Pada aspek stabilitas sistem, aplikasi Si D'nOK memang tidak mengalami gangguan secara permanen, tetapi performanya masih berpotensi menurun pada kondisi tertentu, seperti jam sibuk dan lonjakan jumlah pengguna. Penurunan performa ini terutama dipengaruhi oleh tingginya trafik akses dan unggahan dokumen berukuran besar, serta keterbatasan kapasitas server yang pengelolaannya berada di bawah kewenangan instansi lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun teknologi telah tersedia dan berfungsi, ketahanan infrastruktur masih menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi respons layanan.

Selain stabilitas, kemampuan teknologi dalam mendukung integrasi data layanan juga menunjukkan peran pendukung yang belum sepenuhnya maksimal.

Sistem Si D'nOK telah mendukung pencatatan digital, unggah dokumen, serta pelacakan status layanan secara daring. Namun, pada kasus tertentu seperti dokumen tidak jelas, terpotong, bersifat offline, atau hilang, teknologi belum mampu melakukan verifikasi secara otomatis sehingga masih memerlukan tahapan verifikasi manual dan koordinasi dengan instansi lain. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih panjang, bukan karena kelalaian aparatur, melainkan sebagai upaya menjaga keabsahan dan validitas data kependudukan. Aspek kemudahan penggunaan aplikasi Si D'nOK bagi masyarakat juga menunjukkan bahwa teknologi telah menyediakan panduan dan alur layanan yang jelas, namun pemanfaatannya sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami instruksi penggunaan aplikasi, mengelola akun, serta mengikuti alur layanan secara mandiri. Akibatnya, masyarakat masih membutuhkan pendampingan petugas melalui kanal eksternal atau memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hambatan utama bukan terletak pada ketiadaan atau ketidaksesuaian teknologi, melainkan pada keterbatasan pemahaman dan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Annisa Putri Fernanda et al. (2023) yang menyatakan bahwa layanan digital pemerintah pada dasarnya telah mendukung penyediaan kanal pelayanan berbasis aplikasi. Namun, efektivitas responsivitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh

kendala teknis, keterbatasan integrasi sistem, serta variasi literasi digital pengguna.”Dengan demikian, teknologi digital dan integrasi sistem dalam aplikasi Si D’nOK secara substansi telah mendukung penerapan responsive governance karena menyediakan sarana pelayanan yang cepat, transparan, dan berbasis aplikasi. Namun, peran pendukung tersebut belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan ketahanan sistem pada kondisi tertentu, belum sepenuhnya terintegrasinya proses verifikasi *end-to-end*, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Kondisi ini menyebabkan pelayanan digital masih sering dikombinasikan dengan mekanisme manual, sehingga responsivitas layanan belum sepenuhnya dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh pengguna.

3.5.3 Aksesibilitas dan Partisipasi Masyarakat

Aksesibilitas dan partisipasi publik merupakan faktor penting dalam penerapan *responsive governance*, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis digital yang menempatkan masyarakat bukan hanya sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pihak yang membentuk kualitas respons pemerintah melalui pola penggunaan, keluhan, dan masukan yang disampaikan. Hood dan Margetts (2007) menegaskan bahwa pemerintahan digital yang responsif tidak cukup hanya menyediakan kanal pelayanan, tetapi juga harus memastikan kanal tersebut dapat diakses secara luas oleh berbagai kelompok masyarakat dan mendorong keterlibatan warga dalam proses pelayanan.

Aksesibilitas tidak hanya menyangkut apakah aplikasi “bisa dibuka”, melainkan apakah masyarakat mampu menjalankan tahapan layanan secara mandiri, memahami instruksi, serta menavigasi sistem tanpa ketergantungan tinggi terhadap petugas. Ketika kapasitas digital masyarakat tidak merata, layanan

berbasis aplikasi berpotensi memunculkan digital divide yang menyebabkan sebagian masyarakat mudah mendapatkan layanan, sementara kelompok lain tertahan pada tahap-tahap awal penggunaan, sehingga harus mencari jalan alternatif melalui bantuan manual. Kondisi tersebut pada akhirnya memengaruhi partisipasi publik, karena partisipasi yang idealnya terbangun melalui kanal digital formal justru bergeser menjadi komunikasi informal dan keluhan berulang, yang membuat proses layanan semakin berat dan responsivitas pemerintah semakin sulit dijaga stabil.

Untuk menganalisis aksesibilitas dan partisipasi publik dalam aplikasi Si D'nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala utama berikut.

1. Kemudahan Masyarakat Mengakses dan Menggunakan Aplikasi Si D'nOK

Kemudahan akses dalam layanan digital dapat dilihat dari kemampuan masyarakat menggunakan aplikasi secara mandiri, mulai dari login, mengelola akun, memahami instruksi, hingga menjalankan tahapan layanan tanpa hambatan berarti. Temuan lapangan menunjukkan bahwa akses aplikasi Si D'nOK secara teknis tersedia, namun hambatan utama justru muncul pada tahap awal penggunaan, terutama akibat keterbatasan literasi digital pengguna. Informan 4 selaku admin pengaduan menjelaskan bahwa persoalan yang sering terjadi adalah masyarakat masih membawa pola penggunaan sistem lama, sehingga mengira akun terdahulu tetap bisa digunakan pada aplikasi yang baru. Kondisi ini menyebabkan banyak pengguna mengalami kebingungan saat login dan akhirnya menghubungi petugas. Informan 4 selaku admin pengaduan menyampaikan:

“Banyak yang merasa akun lama masih bisa dipakai, padahal akun di e-Service lama tidak bisa digunakan di Sdnok baru.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Kutipan ini menunjukkan bahwa aksesibilitas aplikasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna memahami perubahan sistem dan prosedur digital yang berlaku. Dalam layanan publik digital, perubahan mekanisme yang tidak dipahami pengguna dapat menciptakan hambatan akses sejak tahap awal, sehingga layanan tampak “rumit” meskipun sebenarnya prosedurnya sudah disusun sistematis. Hambatan tersebut semakin kuat ketika terjadi kesenjangan literasi digital antara kelompok masyarakat. Informan admin pengaduan menegaskan bahwa kendala seperti ini lebih banyak dialami pengguna generasi lebih tua yang belum terbiasa dengan layanan aplikasi. Informan menyampaikan:

“Masalah ini biasanya dialami pengguna generasi lebih tua karena literasi digital yang kurang.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Dalam kondisi seperti ini, aksesibilitas layanan digital akhirnya tidak murni berlangsung secara mandiri, melainkan membutuhkan pendampingan manual. Subkoordinator menegaskan bahwa instansi memang tetap menyediakan bantuan, seperti membantu pembuatan email dan mendampingi sampai proses selesai agar kelompok sepuh tetap bisa mengakses layanan digital. Informan 2 selaku Subkoordinator Si D’nOK menyampaikan:

“Kami memang tetap membantu masyarakat yang kesulitan, terutama yang sepuh. Ada yang tidak punya email, jadi kami bantu buat emailnya dulu. Lalu kami dampingi sampai prosesnya selesai.” (Wawancara, 5 Desember 2025)

Kondisi ini menunjukkan adanya upaya aparaturnya untuk menjaga akses layanan tetap terbuka, namun di sisi lain juga mengindikasikan bahwa keberhasilan akses aplikasi masih belum sepenuhnya ditopang oleh kemampuan pengguna itu sendiri.

2. Tingkat Partisipasi Publik dalam Menyampaikan Aduan

Partisipasi publik dalam layanan digital dapat dilihat dari bagaimana masyarakat memanfaatkan kanal yang tersedia untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, dan masukan. Dalam layanan yang responsif, kanal aduan seharusnya menjadi ruang partisipasi yang terstruktur karena aduan dapat dikonversi menjadi data evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa partisipasi publik dalam menyampaikan aduan tergolong tinggi, namun pola partisipasi lebih dominan terjadi melalui kanal informal yang dianggap paling cepat, yaitu *WhatsApp* bisnis. Informan 4 selaku admin pengaduan menyampaikan:

“Aduan dari masyarakat hampir masuk setiap hari, dengan mayoritas disampaikan melalui kanal *WhatsApp* Business. Kanal ini menjadi media yang paling sering digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, menanyakan progres layanan, maupun meminta klarifikasi terkait dokumen administrasi kependudukan.”(Wawancara, 1 Desember 2025)

Dominasi *WhatsApp* menunjukkan bahwa masyarakat cenderung memilih kanal yang bersifat personal, langsung, dan memberikan rasa aman karena bisa berinteraksi dengan petugas. Namun, partisipasi model ini juga membawa konsekuensi: aduan menjadi tersebar dalam bentuk percakapan-percakapan individual, sehingga sulit dikelola sebagai data yang sistematis dalam evaluasi layanan digital. Di sisi lain, informan 3 selaku operator menjelaskan bahwa banyak

aduan yang masuk bukan semata-mata menunjukkan kegagalan sistem, melainkan muncul karena perbedaan cara masyarakat memahami waktu layanan. Informan 3 selaku Operator layanan menyampaikan:

“Perhitungan waktu pelayanan antara masyarakat dan pihak internal berbeda. Masyarakat umumnya menghitung durasi layanan sejak pengajuan dilakukan, sedangkan petugas menghitung sejak berkas mulai diproses dalam sistem. Perbedaan sudut pandang ini kerap memunculkan persepsi keterlambatan meskipun secara prosedural layanan masih berjalan sesuai alur yang ditetapkan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Pernyataan ini menunjukkan bahwa partisipasi publik memang aktif, tetapi sering dipicu oleh gap pemahaman prosedural, terutama mengenai logika jam kerja dan antrean pelayanan. Akibatnya, partisipasi publik tidak seluruhnya hadir sebagai masukan peningkatan sistem, melainkan cenderung muncul sebagai keluhan status yang berulang karena pengguna membutuhkan kepastian.

3. Keterlibatan Pengguna dalam Menilai Respons Pemerintah melalui Aplikasi

Partisipasi publik tidak hanya tercermin dari aduan, tetapi juga dari keterlibatan pengguna dalam menilai kualitas respons pemerintah melalui layanan digital. Dalam layanan digital yang responsif, penilaian pengguna idealnya terfasilitasi melalui mekanisme umpan balik yang memungkinkan evaluasi muncul secara sistematis, bukan sekadar keluhan individual.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa keterlibatan pengguna dalam menilai respons pemerintah masih belum terbentuk secara terstruktur dalam aplikasi. Operator menjelaskan bahwa fitur “aduan” dalam aplikasi justru sering digunakan hanya untuk menanyakan progres status permohonan, bukan untuk menyampaikan

evaluasi layanan yang lebih substantif. Informan 3 selaku Operator layanan menyampaikan:

“Sebagian besar aduan yang masuk sebenarnya berupa pertanyaan terkait status layanan. Meskipun disampaikan melalui menu aduan, isi pesan yang diajukan masyarakat lebih banyak menanyakan progres permohonan dibandingkan menyampaikan keluhan substansial terhadap layanan.” (Wawancara, 1 Desember 2025)

Kondisi ini menunjukkan bahwa keterlibatan publik dalam menilai layanan cenderung melekat pada kebutuhan akan kepastian proses, bukan pada mekanisme umpan balik pelayanan. Akibatnya, penilaian terhadap respons pemerintah lebih sering diukur masyarakat melalui indikator sederhana seperti “dibalas atau tidak”, bukan melalui pengalaman layanan yang tertampung dalam sistem evaluasi.

Analisis Faktor Aksesibilitas dan Partisipasi Publik

Aksesibilitas dan partisipasi masyarakat merupakan faktor penting dalam penerapan *responsive governance* karena layanan publik digital tidak hanya menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang membentuk kualitas respons pemerintah melalui pola penggunaan aplikasi, penyampaian aduan, serta keterlibatan dalam menilai layanan. Dalam perspektif Hood dan Margetts (2007), pemerintahan digital yang responsif tidak cukup hanya menyediakan kanal layanan, tetapi juga harus memastikan kanal tersebut dapat diakses secara luas dan mampu mendorong partisipasi publik secara bermakna.

Berdasarkan temuan lapangan pada gejala kemudahan masyarakat mengakses dan menggunakan aplikasi Si D’nOK, tingkat partisipasi publik dalam menyampaikan aduan, serta keterlibatan pengguna dalam menilai respons pemerintah, aksesibilitas dan partisipasi masyarakat pada dasarnya telah tersedia

dan menunjukkan tingkat penggunaan yang cukup tinggi. Keberadaan aplikasi Si D'nOK, kanal aduan, serta berbagai jalur komunikasi menunjukkan bahwa pemerintah telah membuka ruang partisipasi publik dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun demikian, pemanfaatan aksesibilitas dan partisipasi tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hambatan aksesibilitas muncul terutama pada tahap awal penggunaan aplikasi, khususnya terkait pemahaman masyarakat terhadap mekanisme sistem digital yang baru. Banyak pengguna masih membawa pola penggunaan layanan lama, seperti mengira akun terdahulu dapat digunakan kembali, sehingga mengalami kesulitan saat login dan akhirnya menghubungi petugas. Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna memahami perubahan prosedur dan logika sistem digital yang diterapkan.

Kesenjangan aksesibilitas ini semakin terlihat pada kelompok masyarakat dengan literasi digital yang rendah, terutama generasi lebih tua, sehingga penggunaan aplikasi belum sepenuhnya berlangsung secara mandiri. Dalam situasi tersebut, aparat tetap berupaya menjaga akses layanan tetap terbuka melalui pendampingan manual, seperti membantu pembuatan email dan mendampingi proses layanan hingga selesai. Upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam menjaga inklusivitas layanan, sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan akses aplikasi masih sangat bergantung pada intervensi petugas. Akibatnya, layanan digital belum sepenuhnya berfungsi sebagai sistem layanan mandiri, melainkan masih berjalan berdampingan dengan mekanisme manual. Partisipasi publik dalam

layanan Si D'nOK juga tergolong tinggi, terutama dalam bentuk penyampaian aduan dan pertanyaan. Masyarakat aktif berinteraksi dengan pemerintah untuk memperoleh kepastian layanan, yang menunjukkan adanya kepedulian dan keterlibatan pengguna terhadap proses pelayanan. Namun, pola partisipasi yang berkembang lebih dominan melalui kanal informal seperti *WhatsApp* bisnis karena dianggap lebih cepat, personal, dan memberikan rasa aman. Dominasi kanal informal ini menunjukkan bahwa partisipasi publik telah tumbuh, tetapi belum sepenuhnya terlembaga dalam sistem digital formal aplikasi Si D'nOK.

Selain itu, banyak aduan yang disampaikan masyarakat tidak semata-mata disebabkan oleh kegagalan sistem, melainkan oleh perbedaan pemahaman antara masyarakat dan petugas terkait waktu dan tahapan pelayanan. Masyarakat cenderung menghitung durasi layanan sejak permohonan diajukan, sementara petugas menghitung sejak permohonan diproses sesuai jam kerja dan antrean. Perbedaan perspektif ini memicu keluhan berulang mengenai status layanan, sehingga partisipasi publik lebih banyak muncul sebagai tuntutan kepastian proses dibandingkan sebagai masukan substantif terhadap kualitas layanan.

Keterlibatan pengguna dalam menilai respons pemerintah juga belum berkembang secara terstruktur. Fitur aduan dalam aplikasi lebih sering dimanfaatkan untuk menanyakan progres permohonan daripada menyampaikan evaluasi layanan. Akibatnya, umpan balik publik terhadap kinerja pemerintah masih bersifat individual dan reaktif, serta belum sepenuhnya terhimpun sebagai data evaluatif yang dapat dimanfaatkan untuk pembelajaran organisasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dalam konteks *responsive governance*,

kondisi ini menunjukkan bahwa partisipasi publik telah tersedia, namun kualitas dan pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, aksesibilitas dan partisipasi masyarakat dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK berperan sebagai faktor pendukung, karena kanal layanan dan ruang partisipasi publik telah tersedia dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun, peran pendukung ini belum berjalan secara optimal akibat kesenjangan literasi digital, ketergantungan pada kanal informal, serta belum terlembaganya partisipasi publik secara sistematis dalam aplikasi. Kondisi ini menyebabkan partisipasi masyarakat belum sepenuhnya berfungsi sebagai penguat responsivitas dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Duofen Chang dan Tianguang Meng (2023) yang menegaskan bahwa efektivitas respons pemerintah dalam ruang digital sangat dipengaruhi oleh tingkat dan kualitas partisipasi publik. Dalam konteks Si D'nOK, partisipasi masyarakat telah tumbuh dan menunjukkan tingkat keterlibatan yang tinggi, namun kualitas partisipasi tersebut masih perlu diperkuat agar dapat terintegrasi secara sistematis dalam mekanisme pelayanan digital dan benar-benar mendukung responsivitas pemerintah.

3.5.4 Kesesuaian Layanan

Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat merupakan faktor krusial dalam penerapan *responsive governance*, karena responsivitas tidak hanya dinilai dari tersedianya aplikasi, tetapi dari sejauh mana fitur dan proses layanan di dalam aplikasi mampu memberikan kepastian, kejelasan, serta pengalaman yang sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna. Dalam perspektif Hood dan Margetts (2007),

layanan digital yang responsif seharusnya tidak hanya memindahkan prosedur administratif ke platform daring, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut ramah pengguna, adaptif, dan mampu mengurangi hambatan yang dialami masyarakat.

Di sisi lain, layanan publik berbasis aplikasi umumnya memiliki tantangan khas berupa *expectation gap*, yaitu ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna terhadap “pelayanan digital yang cepat dan jelas” dengan kenyataan proses pelayanan yang tetap memiliki tahapan administrasi tertentu. Kondisi ini menjadikan kesesuaian layanan sebagai faktor yang menentukan apakah layanan digital benar-benar terasa membantu atau justru menimbulkan kebingungan baru.

Untuk menganalisis kesesuaian layanan pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Kesesuaian Fitur Aplikasi dengan Kebutuhan Pengguna

Salah satu kebutuhan penting pengguna dalam layanan digital adalah tersedianya fitur feedback yang memungkinkan masyarakat memberi evaluasi secara langsung, spesifik, dan real-time terhadap pengalaman layanan. Dalam konteks *responsive governance*, fitur seperti ini tidak hanya berfungsi sebagai “penilaian kepuasan”, tetapi sebagai instrumen penting untuk menangkap sinyal masalah layanan sejak dini dan menjadi basis evaluasi yang berkelanjutan.

Temuan lapangan menunjukkan bahwa hingga saat ini Si D’nOK belum memiliki fitur penilaian langsung seperti skala kepuasan (misalnya 1–5) yang terintegrasi di dalam aplikasi. Informan 1 selaku Sekretaris menegaskan bahwa

mekanisme penilaian tersebut belum tersedia secara teknis, sebagaimana disampaikan berikut:

“Sampai saat ini aplikasi Si D’nOK belum menyediakan fitur umpan balik atau penilaian langsung dari pengguna, seperti pengukuran tingkat kepuasan layanan dengan skala tertentu. Ketiadaan fitur ini menyebabkan evaluasi kepuasan masyarakat belum dapat diperoleh secara real-time melalui aplikasi.” Wawancara, 15 Desember 2025)

Ketiadaan fitur tersebut menyebabkan penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan Si D’nOK belum dapat dikumpulkan sebagai data spesifik yang melekat pada aplikasi. Sekretaris juga menjelaskan bahwa masukan terkait Si D’nOK selama ini hanya dapat “menumpang” melalui SKM umum Dukcapil, dan bentuk masukannya cenderung naratif sehingga tidak menghasilkan skor kuantitatif khusus untuk aplikasi.

2. Kesesuaian Proses Layanan yang Tersedia dalam Aplikasi dengan Kebutuhan Pengguna

Selain fitur, kesesuaian layanan dalam aplikasi Si D’nOK juga sangat ditentukan oleh proses layanan yang mampu memberikan kepastian kepada pengguna, khususnya terkait progres pelayanan dan transparansi antrean. Dalam konteks pelayanan digital, kebutuhan utama masyarakat tidak hanya sebatas mengirim permohonan, tetapi juga memperoleh kejelasan bahwa permohonan tersebut benar-benar sedang diproses dan tidak berhenti tanpa informasi lanjutan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa salah satu celah utama dalam proses layanan Si D’nOK adalah belum tersedianya informasi posisi antrean secara eksplisit di dalam aplikasi. Kondisi ini memunculkan ketimpangan pemahaman antara logika kerja internal instansi yang berbasis tahapan verifikasi dan jam kerja,

dengan logika masyarakat yang menghitung durasi layanan sejak permohonan diajukan. Perbedaan persepsi ini diakui oleh informan internal, yang menjelaskan bahwa masyarakat dan petugas menggunakan acuan waktu yang berbeda dalam menilai kecepatan layanan. Informan 2 selaku subkoordinator menyampaikan bahwa

“Masyarakat biasanya menghitung waktu pelayanan sejak permohonan diajukan, sedangkan kami menghitung sejak berkas mulai diproses dalam sistem” (Wawancara, 5 esember 2025).

Akibatnya, jeda waktu yang secara prosedural dianggap wajar oleh instansi sering kali dipersepsikan masyarakat sebagai tidak adanya tindak lanjut. Ketidaksesuaian proses tersebut diperparah oleh keterbatasan aplikasi dalam menampilkan informasi antrean dan progres layanan secara jelas. Ketika status layanan tidak mengalami perubahan dan pengguna tidak mengetahui posisi antreannya, persepsi terhadap lambatnya respons pemerintah menjadi semakin kuat. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk mencari kepastian melalui kanal komunikasi lain di luar aplikasi. Hal ini dibuktikan dari keterangan informan 2 selaku subkoordinator yang menyatakan bahwa

“Aduan dari masyarakat hampir masuk setiap hari dan mayoritas disampaikan melalui WhatsApp Business, karena masyarakat ingin memastikan status permohonannya” (Wawancara, 5 esember 2025).

Bahkan, sebagian besar aduan yang masuk bukan berupa keluhan substansial, melainkan pertanyaan terkait progres layanan, sebagaimana diungkapkan bahwa

“Sebagian besar masyarakat menggunakan menu aduan, namun isi pesan yang disampaikan lebih banyak berupa pertanyaan terkait status permohonan layanan, bukan keluhan substantif terhadap kualitas pelayanan.” (Wawancara, 5 esember 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara jenis layanan aplikasi Si D'nOK telah sesuai dengan kebutuhan administrasi masyarakat, proses layanan yang tersedia belum sepenuhnya mampu memberikan kepastian dan transparansi yang dibutuhkan pengguna. Ketiadaan informasi antrean dan progres yang jelas menjadikan responsivitas layanan tidak sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, sehingga kesesuaian proses layanan masih bersifat administratif internal dan belum sepenuhnya berorientasi pada pengalaman pengguna.

3. Permasalahan yang Dihadapi Pengguna dalam Mengakses dan Mengikuti Layanan

Kesesuaian layanan juga dapat dilihat dari masalah yang dialami pengguna saat menjalankan layanan, karena masalah tersebut menunjukkan apakah aplikasi benar-benar cocok dengan kondisi sosial pengguna yang beragam. Dalam layanan publik digital, aplikasi yang dinilai “baik” dari sisi pemerintah belum tentu otomatis terasa mudah, aman, dan meyakinkan dari sisi masyarakat, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa dengan layanan daring.

Temuan menunjukkan bahwa masyarakat tidak selalu mengalami masalah karena aplikasi tidak menyediakan layanan, tetapi karena pengguna sering tidak membaca atau tidak memahami informasi yang sebenarnya sudah tercantum di sistem. Hal ini terlihat dari temuan bahwa pemohon kerap menganggap informasi kurang jelas, padahal informasi tersebut sudah tersedia dalam aplikasi, hanya saja tidak dibaca sampai tuntas. Pada kondisi tersebut, admin pengaduan menegaskan bahwa petugas berupaya menjaga konsistensi informasi agar tidak terjadi perbedaan

penjelasan antara sistem aplikasi dan komunikasi melalui WhatsApp. Upaya ini disampaikan informan sebagai berikut:

“Kami sebisa mungkin menyamakan jawaban dengan informasi yang sudah ada di aplikasi. Jadi kalau menjelaskan lewat WhatsApp atau media lain, tetap mengacu pada informasi resmi yang tercantum di sistem.”

Kutipan ini menunjukkan bahwa persoalan kesesuaian layanan bukan hanya terletak pada substansi informasi, tetapi pada bagaimana informasi tersebut dipahami pengguna. Ketika pengguna tidak mampu mengikuti alur layanan secara mandiri, aplikasi akhirnya tidak berfungsi sebagai sistem layanan yang “mengurangi ketergantungan”, melainkan justru memindahkan beban layanan ke kanal informal melalui komunikasi bantuan.

Analisis Faktor Kesesuaian Layanan

Kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat merupakan faktor krusial dalam penerapan *responsive governance*, karena responsivitas tidak hanya diukur dari tersedianya aplikasi layanan publik, tetapi dari sejauh mana fitur dan proses di dalam aplikasi mampu memberikan kepastian, kejelasan, serta pengalaman layanan yang selaras dengan kebutuhan nyata pengguna. Dalam perspektif Hood dan Margetts (2007), layanan digital yang responsif tidak sekadar memindahkan prosedur administratif ke dalam platform daring, tetapi dirancang agar ramah pengguna, adaptif, dan mampu mengurangi hambatan yang selama ini dialami masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dalam praktik layanan publik berbasis aplikasi, salah satu tantangan yang kerap muncul adalah *expectation gap*, yaitu ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital yang dianggap cepat, transparan, dan pasti, dengan realitas proses pelayanan yang tetap

memiliki tahapan administratif tertentu. Kondisi ini menjadikan kesesuaian layanan sebagai faktor penentu apakah layanan digital benar-benar dirasakan membantu atau justru memunculkan kebingungan baru bagi pengguna.

Berdasarkan temuan penelitian pada aplikasi Si D'nOK, secara umum fitur dan proses layanan telah dirancang untuk menjawab kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Aplikasi telah menyediakan kanal pengajuan layanan, unggah dokumen, serta informasi status proses pelayanan. Keberadaan fitur-fitur tersebut menunjukkan bahwa secara desain, layanan Si D'nOK telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital dan berorientasi pada kemudahan akses masyarakat. Namun demikian, pemanfaatan dan penyempurnaan kesesuaian layanan tersebut belum sepenuhnya optimal. Salah satu kebutuhan penting pengguna dalam layanan digital adalah tersedianya ruang evaluasi atau feedback yang memungkinkan masyarakat memberikan penilaian secara langsung, spesifik, dan real-time terhadap pengalaman layanan. Dalam konteks *responsive governance*, mekanisme ini berfungsi tidak hanya sebagai pengukur kepuasan, tetapi juga sebagai instrumen untuk menangkap permasalahan layanan secara dini dan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOK belum memiliki fitur penilaian langsung yang terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan pengalaman pengguna belum sepenuhnya tercatat sebagai data evaluatif yang melekat pada sistem aplikasi.

Selain aspek fitur, kesesuaian layanan juga ditentukan oleh proses pelayanan yang mampu memberikan kepastian dan transparansi kepada pengguna. Dalam layanan digital, masyarakat tidak hanya membutuhkan kanal pengajuan, tetapi juga kejelasan mengenai progres layanan, tahapan proses, dan posisi antrean. Temuan penelitian menunjukkan bahwa belum tersedianya informasi antrean secara eksplisit dalam aplikasi Si D'nOK menimbulkan perbedaan persepsi antara masyarakat dan petugas mengenai durasi pelayanan. Ketika status layanan tidak mengalami perubahan dalam jangka waktu tertentu dan pengguna tidak mengetahui posisi prosesnya, kondisi tersebut mudah dipersepsikan sebagai lambatnya respons pemerintah, meskipun layanan sebenarnya sedang berjalan sesuai mekanisme internal. Kesesuaian layanan juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam mengikuti alur layanan yang tersedia. Temuan penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang muncul tidak selalu disebabkan oleh ketiadaan informasi dalam sistem, tetapi oleh keterbatasan pemahaman pengguna terhadap informasi dan instruksi yang telah tersedia. Meskipun demikian, kondisi ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya mampu memandu pengguna secara mandiri dan intuitif. Akibatnya, pengguna masih bergantung pada bantuan petugas melalui kanal informal seperti *WhatsApp* untuk memperoleh kejelasan. Upaya petugas dalam menjaga konsistensi informasi antara aplikasi dan komunikasi manual menunjukkan komitmen pemerintah dalam memberikan layanan yang jelas, namun sekaligus mengindikasikan bahwa efektivitas layanan digital masih sangat bergantung pada intervensi manusia.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, kesesuaian layanan dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK berperan sebagai faktor pendukung, karena secara desain fitur dan proses layanan telah disesuaikan dengan kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat. Namun, peran pendukung ini belum berjalan secara optimal akibat keterbatasan fitur evaluasi *real-time*, belum maksimalnya transparansi proses layanan, serta perbedaan tingkat pemahaman pengguna terhadap alur layanan digital. Kondisi ini menyebabkan layanan digital belum sepenuhnya mampu menghadirkan kepastian dan pengalaman layanan yang dirasakan responsif oleh seluruh pengguna.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Hood dan Margetts (2007) yang menegaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital tidak hanya ditentukan oleh adopsi teknologi, tetapi oleh kemampuan sistem layanan dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan, persepsi, dan pengalaman pengguna. Dalam konteks Si D'nOK, layanan digital telah tersedia dan berfungsi secara administratif, namun masih memerlukan penguatan agar lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat.

3.5.5 Kecerdasan Kontekstual Pemerintah

Kecerdasan kontekstual pemerintah merupakan faktor penting dalam penerapan *responsive governance*, khususnya pada pelayanan publik berbasis digital yang dinamis dan berhadapan dengan ragam kebutuhan masyarakat. Hood dan Margetts (2007) menekankan bahwa pemerintahan digital yang responsif bukan hanya mampu menyediakan layanan dan merespons keluhan, tetapi juga mampu membaca konteks masalah yang berulang, memahami pola kebutuhan warga, serta melakukan penyesuaian sistem dan mekanisme pelayanan secara adaptif. Dalam

konteks layanan administrasi kependudukan, kecerdasan kontekstual menjadi semakin krusial karena layanan tidak hanya berbicara tentang kecepatan, tetapi juga tentang ketepatan dan kemampuan pemerintah mengelola kompleksitas kasus masyarakat secara berkelanjutan.

Dalam praktik layanan digital pemerintah, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa responsivitas sering kali berhenti pada tahap operasional misalnya “pengaduan ditangani” atau “permohonan diproses” namun belum berkembang menjadi kapasitas institusional untuk menjadikan data aduan sebagai bahan pembelajaran organisasi. Akibatnya, keluhan yang sama terus berulang karena akar masalah tidak ditangani secara sistemik. Oleh karena itu, kecerdasan kontekstual menjadi penanda penting apakah pemerintah hanya reaktif menyelesaikan kasus per kasus, atau sudah mampu memanfaatkan pengalaman pengguna sebagai dasar inovasi dan perbaikan layanan.

Untuk menganalisis kecerdasan kontekstual pemerintah dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D’nOK, penelitian ini mengacu pada tiga gejala yang diamati berikut.

1. Kemampuan Pemerintah dalam Menganalisis Pola Aduan yang Masuk

Kemampuan menganalisis pola aduan merupakan inti dari kecerdasan kontekstual, karena aduan tidak hanya dipandang sebagai gangguan pelayanan, tetapi sebagai sinyal kebutuhan masyarakat dan indikator titik lemah sistem layanan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa pengelola Si D’nOK telah berupaya membaca pola keluhan yang masuk, terutama ketika aduan dengan substansi yang sama muncul berulang.

Hal ini ditegaskan oleh Informan 2 selaku subkoordinator Si D'nOK yang menyatakan bahwa aduan yang berulang dipahami sebagai masalah sistemik dan menjadi dasar untuk mempertimbangkan perbaikan SOP, penambahan fitur, atau strategi sosialisasi. Ia menyampaikan:

“Kami juga melihat pola aduan. Kalau aduan dengan substansi yang sama muncul berulang, berarti ada masalah sistemik yang perlu diperbaiki, bukan sekadar kasus individual. Dari situ kami bisa menentukan apakah perlu perubahan SOP, penambahan fitur, atau peningkatan sosialisasi ke masyarakat.”

Informan 2 selaku subkoordinator juga menjelaskan bahwa pengaduan masyarakat diposisikan sebagai bahan evaluasi penting, karena dari aduan pemerintah bisa mengetahui bagian layanan yang membingungkan bagi masyarakat. Bahkan beberapa pembaruan layanan berasal dari aduan tersebut, misalnya penambahan keterangan status permohonan agar masyarakat dapat memahami tahapannya dengan lebih jelas. Ia menjelaskan:

“Pengaduan masyarakat justru menjadi salah satu bahan evaluasi yang penting bagi kami. Beberapa pembaruan fitur aplikasi juga berangkat dari aduan tersebut. Contohnya, penambahan keterangan status permohonan yang lebih detail, supaya masyarakat tahu permohonannya sedang berada di tahap apa.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat tidak hanya diperlakukan sebagai keluhan yang harus “diselesaikan”, tetapi juga dimaknai sebagai data evaluatif yang memberikan gambaran bagian layanan mana yang masih membingungkan bagi pengguna. Ketika aduan yang sama muncul berulang, pemerintah dapat menangkapnya sebagai indikator adanya kelemahan pada sistem, lalu melakukan penyesuaian layanan. Contohnya, penambahan keterangan status permohonan yang lebih detail menjadi bentuk perbaikan berbasis kebutuhan

pengguna agar masyarakat memperoleh kepastian dan memahami progres layanan tanpa harus terus menghubungi petugas. Dengan demikian, aduan berfungsi sebagai sumber pembelajaran dan pemicu inovasi layanan untuk meningkatkan responsivitas aplikasi secara lebih sistemik.

2. Kemampuan Pemerintah Melakukan Inovasi Layanan Berbasis Kebutuhan Pengguna

Dalam kerangka *responsive governance*, inovasi layanan bukan hanya menciptakan aplikasi baru, tetapi juga memastikan bahwa sistem berkembang mengikuti pengalaman pengguna. Temuan menunjukkan bahwa aplikasi Si D'nOK pada dasarnya lahir dari kebutuhan untuk mempercepat layanan dan mempermudah akses masyarakat, sehingga responsivitas dipahami bukan sekadar kecepatan, tetapi juga kemampuan menyesuaikan sistem dengan situasi lapangan.

Informan 2 selaku subkoordinator menyampaikan bahwa responsivitas tidak hanya dilihat dari cepatnya proses, tetapi juga dari bagaimana layanan mampu menyesuaikan sistem dengan kebutuhan masyarakat

“Aplikasi ini sendiri lahir dari kebutuhan untuk mempercepat layanan dan mempermudah akses masyarakat. Responsivitas itu tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kemampuan kami menyesuaikan sistem dengan kondisi di lapangan.”

Dalam konteks pengembangan layanan, Subkoordinator juga menegaskan adanya strategi internal untuk menjaga layanan tetap berjalan saat terjadi penumpukan permohonan. Strategi tersebut berupa pengaturan ulang pembagian tugas, prioritas berbasis urgensi, hingga memperkuat komunikasi internal agar berkas tidak menumpuk pada satu tahap. Kondisi ini menunjukkan adanya upaya

adaptif yang berbasis konteks lapangan, terutama ketika beban layanan meningkat. Selain itu, inovasi juga terlihat dari adanya praktik klasifikasi aduan, di mana aduan dipilah apakah bersifat teknis aplikasi, prosedural layanan, atau pemahaman masyarakat. Jika aduan bersifat teknis maka dikoordinasikan dengan Kominfo, sedangkan jika prosedural dievaluasi secara internal.

3. Kemampuan Pemerintah Menindaklanjuti Masukan sebagai Bahan Perbaikan Pelayanan

Salah satu bentuk penting dari kecerdasan kontekstual adalah kemampuan pemerintah menjadikan masukan masyarakat sebagai bahan evaluasi yang tidak hanya formal, tetapi juga substantif. Dalam layanan publik, evaluasi formal seperti SKM dapat menjadi indikator umum, namun layanan digital memerlukan evaluasi yang lebih detail karena pengalaman pengguna sering berubah cepat dan bersifat situasional.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah tetap melakukan evaluasi melalui SKM, bahkan indikator SKM menjadi bagian dari penilaian inovasi pelayanan. Informan 1 selaku Sekretaris Dinas menyampaikan bahwa Si D'nOK termasuk inovasi pelayanan dan SKM menjadi salah satu indikator dalam penilaian inovasi tersebut. Namun ia menegaskan bahwa idealnya terdapat SKM khusus Si D'nOK, tetapi sampai saat ini belum dilaksanakan:

“Aplikasi Si D'nOK termasuk dalam indikator inovasi pelayanan. Idealnya memang seharusnya ada SKM khusus untuk Si D'nOK, tapi sampai saat ini belum dilaksanakan.”

Informan juga menjelaskan bahwa hasil SKM dibahas melalui rapat internal dan dievaluasi per indikator untuk melihat aspek mana yang nilainya rendah. Artinya, masukan masyarakat tetap masuk dalam proses evaluasi formal organisasi:

“Biasanya saran-saran tersebut juga masuk ke dalam evaluasi dan dibahas pada rapat internal yang kami lakukan. Kami tetap ada rapat internal untuk membahas hasil SKM... kami evaluasi satu per satu untuk melihat mana yang mendapatkan nilai rendah.”

Namun, Informan 2 selaku subkoordinator menekankan bahwa survei kepuasan cenderung menangkap “hasil akhir” layanan, sedangkan proses di tengah (seperti kendala teknis, penolakan berkas, kebingungan pengguna) sering tidak terekam detail. Karena itu, data aduan dan wawancara dipandang sebagai pelengkap penting untuk melihat kondisi riil dan celah perbaikan yang tidak muncul dalam angka kepuasan:

“Survei kepuasan masyarakat cenderung menangkap pengalaman akhir layanan... sementara proses di tengahnya... tidak selalu terekam secara detail. Karena itu, data aduan masyarakat dan hasil wawancara... menjadi pelengkap yang penting untuk melihat kondisi riil di lapangan.”

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) cenderung merekam penilaian pengguna pada tahap akhir pelayanan, sehingga belum mampu menangkap secara rinci kendala yang terjadi selama proses berlangsung, seperti hambatan teknis aplikasi, penolakan berkas, atau kebingungan pengguna terhadap prosedur. Oleh karena itu, data aduan harian dan hasil wawancara menjadi penting sebagai pelengkap karena mampu menggambarkan pengalaman pengguna secara lebih nyata dan kontekstual. Dengan kata lain, penguatan evaluasi layanan digital tidak cukup hanya bertumpu pada instrumen formal seperti SKM, tetapi juga perlu didukung data real-time agar pemerintah

dapat memahami masalah proses dan melakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Analisis Faktor Kecerdasan Kontekstual Pemerintah

Kecerdasan kontekstual pemerintah merupakan faktor penting dalam penerapan *responsive governance*, khususnya dalam pelayanan publik berbasis digital yang berhadapan dengan keragaman kebutuhan masyarakat dan dinamika persoalan layanan yang terus berubah. Hood dan Margetts (2007) menekankan bahwa pemerintahan digital yang responsif tidak hanya mampu menyediakan layanan dan merespons keluhan, tetapi juga memiliki kemampuan membaca konteks masalah yang berulang, memahami pola kebutuhan warga, serta melakukan penyesuaian sistem dan mekanisme pelayanan secara adaptif. Dalam konteks layanan administrasi kependudukan, kecerdasan kontekstual menjadi semakin krusial karena layanan tidak hanya dituntut cepat, tetapi juga tepat, berkelanjutan, dan mampu mengelola kompleksitas kasus masyarakat secara sistemik.

Dalam praktik layanan digital pemerintah, sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa responsivitas sering kali berhenti pada tahap operasional, seperti pengaduan ditangani atau permohonan diproses, namun belum berkembang menjadi kapasitas institusional untuk menjadikan data aduan sebagai bahan pembelajaran organisasi. Akibatnya, keluhan dengan substansi yang sama terus berulang karena akar permasalahan tidak ditangani secara menyeluruh. Oleh karena itu, kecerdasan kontekstual menjadi penanda penting untuk melihat apakah pemerintah hanya bersifat reaktif menyelesaikan kasus per kasus, atau telah mampu memanfaatkan pengalaman pengguna sebagai dasar inovasi dan perbaikan layanan.

Berdasarkan temuan penelitian pada aplikasi Si D'nOK, pemerintah telah menunjukkan adanya kesadaran awal dalam membaca konteks aduan masyarakat. Pengelola layanan tidak memandang aduan semata sebagai gangguan pelayanan, tetapi mulai memaknainya sebagai sinyal kebutuhan masyarakat dan indikator kelemahan sistem layanan. Aduan dengan substansi yang berulang dipahami sebagai persoalan sistemik yang perlu ditindaklanjuti melalui penyesuaian prosedur, strategi sosialisasi, maupun pengembangan fitur aplikasi. Beberapa pembaruan layanan, seperti penambahan keterangan status permohonan yang lebih detail, muncul sebagai respons terhadap aduan masyarakat agar pengguna memperoleh kepastian mengenai tahapan pelayanan yang sedang berjalan. Pemaknaan aduan sebagai bahan evaluasi ini menunjukkan bahwa pemerintah telah memiliki bentuk kecerdasan kontekstual awal, karena tidak berhenti pada penyelesaian keluhan secara individual. Aduan dimanfaatkan untuk memahami bagian layanan mana yang membingungkan masyarakat dan bagaimana sistem perlu disesuaikan agar lebih komunikatif. Dalam konteks *responsive governance*, kondisi ini mencerminkan adanya upaya untuk menjadikan pengalaman pengguna sebagai dasar perbaikan layanan digital.

Kecerdasan kontekstual tersebut masih menghadapi keterbatasan dalam praktik pengelolaan yang lebih sistemik. Aduan masyarakat datang melalui berbagai kanal, baik melalui aplikasi maupun kanal informal, dan belum seluruhnya dikelola dalam satu mekanisme analisis terpadu. Akibatnya, meskipun pola masalah disadari, proses pengolahan data aduan belum sepenuhnya berkembang menjadi pembelajaran organisasi yang konsisten dan berkelanjutan. Pola aduan yang sama

masih berpotensi berulang karena tidak seluruhnya diterjemahkan menjadi perubahan sistem yang bersifat pencegahan jangka panjang. Dari sisi inovasi layanan, pemerintah menunjukkan kemampuan adaptif dalam menyesuaikan strategi pelayanan dengan kondisi lapangan. Aplikasi Si D'nOK sendiri lahir dari kebutuhan untuk mempercepat layanan dan mempermudah akses masyarakat, sehingga responsivitas tidak dipahami hanya sebagai kecepatan, tetapi juga sebagai kemampuan menyesuaikan sistem dengan situasi aktual. Ketika terjadi penumpukan permohonan, pemerintah melakukan pengaturan ulang pembagian tugas, menerapkan prioritas berbasis urgensi, serta memperkuat komunikasi internal agar berkas tidak terhenti pada satu tahapan. Selain itu, aduan juga diklasifikasikan berdasarkan jenis permasalahan, apakah bersifat teknis aplikasi, prosedural layanan, atau pemahaman masyarakat, sehingga penanganannya dapat disesuaikan dengan aktor yang relevan, termasuk koordinasi lintas instansi seperti dengan Kominfo.

Meskipun demikian, inovasi yang dilakukan masih lebih dominan bersifat operasional dan situasional, yaitu bertujuan menjaga layanan tetap berjalan dalam kondisi tertentu. Inovasi tersebut belum sepenuhnya terinstitusionalisasi sebagai mekanisme pengembangan layanan berbasis pengalaman pengguna secara *real-time*. Dengan kata lain, kecerdasan kontekstual sudah tampak dalam bentuk respons adaptif, tetapi belum sepenuhnya menjadi kapasitas organisasi yang mendorong perubahan sistem secara konsisten dan terukur. Pada aspek tindak lanjut masukan masyarakat, pemerintah telah memiliki jalur evaluasi formal melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan rapat internal. SKM menjadi salah satu indikator

dalam penilaian inovasi pelayanan, termasuk inovasi Si D'nOK, dan hasilnya dibahas untuk melihat aspek layanan yang memperoleh nilai rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masukan masyarakat tetap masuk dalam proses evaluasi organisasi dan tidak sepenuhnya diabaikan.

Namun, evaluasi melalui SKM memiliki keterbatasan karena bersifat umum dan cenderung menangkap penilaian pengguna pada tahap akhir pelayanan. Dinamika proses di tengah, seperti kendala teknis, penolakan berkas, atau kebingungan pengguna terhadap prosedur, tidak selalu terekam secara detail. Oleh karena itu, data aduan harian dan pengalaman pengguna menjadi pelengkap penting untuk memahami kondisi riil layanan digital. Meski demikian, data aduan tersebut belum sepenuhnya diposisikan sebagai instrumen utama dalam pembelajaran organisasi, melainkan masih berfungsi sebagai tambahan di luar mekanisme evaluasi formal.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, kecerdasan kontekstual pemerintah dalam penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK lebih dominan berperan sebagai faktor penghambat. Hambatan utama terletak pada belum kuatnya proses pembelajaran organisasi berbasis data aduan dan pengalaman pengguna. Aduan masih dikelola dari berbagai kanal secara terpisah, sehingga pola masalah sulit dikonsolidasikan menjadi satu peta persoalan yang mendorong perubahan sistem secara konsisten. Keluhan yang berulang, seperti persepsi layanan yang lama, menunjukkan bahwa akar masalah tidak selalu berada pada aspek teknis, tetapi pada kesenjangan pemahaman pengguna dan desain informasi layanan yang belum cukup mencegah repetisi keluhan. Di sisi lain, meskipun pemerintah telah

menunjukkan adaptasi dan inovasi situasional, respons tersebut masih lebih berorientasi pada penyelesaian jangka pendek dan menjaga operasional layanan, bukan pada penguatan mekanisme pencegahan masalah jangka panjang melalui perubahan sistem. Evaluasi formal melalui SKM dan rapat internal juga belum secara khusus dirancang untuk menangkap dinamika layanan digital Si D'nOK secara real-time. Dengan kondisi tersebut, kecerdasan kontekstual pemerintah belum sepenuhnya hadir sebagai kapasitas institusional yang matang; ia sudah tampak dalam bentuk kesadaran dan respons adaptif, tetapi belum terkonsolidasi menjadi pembelajaran organisasi yang stabil dan sistemik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Victor Bekkers, Arthur Edwards, dan Dennis de Kool (2021) yang menekankan pentingnya pemantauan dan pemaknaan data digital, termasuk opini dan keluhan publik, sebagai inti dari responsive governance. Dalam konteks Si D'nOK, data keluhan dan masukan masyarakat sebenarnya telah tersedia dan aktif mengalir, namun tantangan utamanya terletak pada bagaimana data tersebut tidak berhenti pada penyelesaian kasus individual, melainkan dikonsolidasikan dan diolah sebagai dasar perbaikan sistem agar permasalahan serupa tidak terus berulang.

Tabel 3. 2 Hasil Penelitian terkait Penerapan *Responsive Governance*

Indikator <i>Responsive Governance</i>	Gejala yang Diamati	Temuan Penelitian	Kesimpulan Indikator
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	Tersedia berbagai kanal respon (WhatsApp dominan, media sosial, email). Respons diberikan, namun sering tidak instan ketika membutuhkan klarifikasi/verifikasi internal. Respons masih bersifat <i>person-dependent</i> , bergantung pada kapasitas admin dan beban pesan harian. Keluhan kompleks memerlukan koordinasi lintas unit sehingga respons tidak selalu konsisten.	Belum Responsif/Optimal
Kecepatan Melayani	yang terlihat dari: 1) Kecepatan menangani layanan yang masuk pada Si d'nok	Permohonan masuk sistem dan terdistribusi kepada petugas, tetapi proses pelayanan dipengaruhi antrean,	Belum Responsif/Optimal

	2) Kecepatan memberikan kepastian waktu pelayanan 3) Kecepatan proses verifikasi layanan	prioritas kasus, serta jam/hari kerja. Kecepatan prosedural sudah ada, namun belum sepenuhnya dirasakan pengguna karena gap persepsi waktu dan keterbatasan transparansi progres yang memunculkan persepsi “diam/lambat”.	
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	Informasi layanan tersedia dan dijaga konsistensinya lintas kanal. Proses verifikasi dokumen dilakukan sesuai SOP sehingga hasil layanan tetap valid dan tepat. Ketepatan dinilai optimal karena instansi memprioritaskan kesesuaian proses dan keabsahan data sesuai ketentuan. Kendala lebih banyak muncul dari salah input/berkas kurang dari pengguna.	Responsif/Optimal

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	Petugas memeriksa kelengkapan dokumen sebelum proses lanjut. Verifikasi dilakukan berlapis hingga mencakup validitas dan keamanan data, terutama pada kasus sensitif dan layanan kompleks (mis. akta). Kecermatan dinilai optimal karena ketelitian aparaturnya menjadi mekanisme kontrol kualitas untuk mencegah kesalahan administratif dan penyalahgunaan data. Tambahan waktu dipahami sebagai konsekuensi kehati-hatian.	Responsif/Optimal
Ketepatan Waktu Pelayanan	yang terlihat dari: 1) Ketepatan waktu pelayanan dalam menghindari penundaan proses 2) Ketepatan waktu dalam penyampaian informasi kepada pengguna	SOP 1×24 jam berlaku pada hari/jam kerja, namun pengguna menghitung sejak pengajuan. Aplikasi belum menampilkan antrean/estimasi yang jelas sehingga status sulit dipahami.	Belum Responsif/Optimal

	3) Ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai standar layanan	Ketepatan waktu belum substantif karena ketidaksamaan logika waktu dan rendahnya visibilitas progres memperkuat persepsi keterlambatan, meskipun proses internal berjalan.	
Kemampuan Menanggapi Keluhan	yang terlihat dari: 1) Pemberian solusi atas aduan pengguna 2) Kepastian waktu penyelesaian keluhan 3) Tindak lanjut keluhan hingga dinyatakan selesai	Keluhan ditindaklanjuti melalui koordinasi internal dan penyampaian solusi via <i>WhatsApp</i>, namun belum ada sistem <i>closure</i>/penutupan keluhan terintegrasi dan kepastian waktu penyelesaian masih fleksibel. Penyelesaian keluhan belum terukur dan belum seragam karena masih bergantung komunikasi manual dan jawaban umum (“sedang diproses”) sehingga pengguna sering konfirmasi berulang.	Belum Responsif/Optimal

Sumber: Diolah peneliti, 2025

Tabel 3. 3 Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi *Responsive Governace*

Faktor	Gejala yang Diamati	Temuan Penelitian	Klasifikasi Faktor
Kapasitas Sumber Daya Manusia	yang terlihat dari: 1) Kemampuan petugas dalam menindaklanjuti aduan pengguna 2) Kecakapan petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital	Berdasarkan hasil penelitian, kapasitas sumber daya manusia pengelola aplikasi Si D'nOK belum sepenuhnya mendukung terwujudnya pelayanan yang responsif. Hal ini terlihat dari lambatnya tindak lanjut aduan masyarakat yang disampaikan melalui aplikasi, <i>Google Playstore</i> , maupun fitur "Suara Warga". Selain itu, kecakapan teknis petugas dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital belum merata, sehingga ketika terjadi kendala teknis aplikasi, penanganan aduan menjadi tidak optimal dan cenderung bergantung pada individu petugas tertentu.	Faktor Penghambat
Teknologi Digital dan Integrasi Sistem	yang terlihat dari: 1) Stabilitas sistem aplikasi Si D'nOK 2) Kemampuan teknologi dalam mendukung integrasi data layanan	Penelitian menemukan bahwa aplikasi Si D'nOK pada dasarnya telah berfungsi sebagai sarana pelayanan digital, namun dalam praktiknya masih menghadapi sejumlah kendala teknis, seperti error sistem, keterlambatan	Faktor Pendukung

	3) Kemudahan penggunaan aplikasi Si D'nOK bagi masyarakat.	akses, dan kegagalan unggah dokumen pada kondisi tertentu. Selain itu, integrasi sistem antar layanan kependudukan belum sepenuhnya berjalan optimal, sehingga pada beberapa kasus proses pelayanan dan penanganan aduan masih memerlukan tahapan tambahan di luar sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi digital telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik, tetapi pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal dalam menopang kecepatan respon pemerintah terhadap keluhan masyarakat dan efektivitas pelayanan digital secara menyeluruh.	
Aksesibilitas dan Partisipasi Publik	yang terlihat dari: 1) Kemudahan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan aplikasi Si D'nOK, 2) Tingkat partisipasi publik dalam	Aplikasi Si D'nOK relatif mudah diakses oleh masyarakat dan mendorong partisipasi publik yang cukup tinggi, ditunjukkan dengan banyaknya aduan, komentar, serta penilaian masyarakat melalui <i>Google Playstore</i> dan fitur "Suara Warga". Namun, tingginya partisipasi tersebut belum diimbangi dengan	Faktor Pendukung

	menyampaikan aduan 3) Keterlibatan pengguna dalam		
--	---	--	--

	Menilai respons pemerintah melalui aplikasi.	respons pemerintah yang cepat dan konsisten, sehingga partisipasi publik belum sepenuhnya menghasilkan perbaikan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.	
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	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur dan proses layanan dalam aplikasi Si D'nOK pada dasarnya telah dirancang untuk menjawab kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat. Namun, dalam praktiknya pemanfaatan fitur tersebut belum sepenuhnya optimal, sehingga sebagian pengguna masih mengalami kebingungan, keterbatasan informasi status layanan, serta kurangnya kejelasan dalam proses verifikasi. Kondisi ini menyebabkan masyarakat pada beberapa kasus tetap melakukan klarifikasi secara manual dan menilai bahwa layanan digital belum sepenuhnya dirasakan membantu, bukan karena	Faktor Pendukung

		ketiadaan fitur layanan, melainkan karena keterbatasan sistem dalam menyampaikan informasi dan memandu pengguna secara jelas dan berkelanjutan.	
Kecerdasan Konstektual Pemerintah	yang terlihat dari: 1) Kemampuan pemerintah dalam menganalisis pola aduan yang masuk melalui aplikasi 2) Kemampuan pemerintah melakukan inovasi layanan berbasis kebutuhan pengguna 3) Kemampuan pemerintah menindaklanjuti masukan sebagai bahan perbaikan pelayanan	Pemerintah telah menyediakan berbagai kanal aduan sebagai sarana membaca kebutuhan masyarakat. Namun, pemanfaatan data aduan tersebut belum optimal untuk menganalisis pola permasalahan dan merumuskan inovasi layanan. Aduan dan masukan masyarakat cenderung ditangani secara kasus per kasus dan belum dijadikan dasar perbaikan sistemik aplikasi Si D'nOK, sehingga responsivitas pemerintah masih bersifat reaktif.	Faktor Penghambat

Sumber: Diolah peneliti, 2025