

**“Evaluasi Aplikasi Sai Batin Pelayanan Publik Pada Sistem Digital
Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat ”**

TUGAS INDIVIDU

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**



Oleh:

Shifa Rahma Alya 2216041158

Reguler D

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

Evaluasi Aplikasi Sai Batin Pelayanan Publik Pada Sistem Digital Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat

Pendahuluan

Latar belakang

Di era teknologi yang semakin maju ini, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dapat dilakukan dalam penerapan e-Government. Implementasinya memanfaatkan teknologi dan perlu didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai. Saat ini, teknologi digital digunakan untuk mendukung peningkatan kinerja dan kesejahteraan, menghemat biaya dan konsumsi sumber daya, serta berinteraksi secara lebih efektif dan aktif dengan warganya. Saat ini digitalisasi sedang gencar digalakkan karena merupakan sebuah terobosan dalam memajukan suatu daerah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dengan konsep-konsep yang telah diatur secara maksimal untuk kepentingan masyarakat dalam hal pengelolaan sumber daya yang efektif dan efisien. Dalam pandangannya, pemerintah menyatakan bahwa perubahan tersebut merupakan gagasan perencanaan wilayah yang terstruktur dan dipadukan dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan antara lain untuk menciptakan rencana pembangunan wilayah yang layak huni, modern, mumpuni. menunjukkan peningkatan produktivitas regional dan daya saing ekonomi serta menciptakan landasan bagi pembangunan di masa depan. Sistem ini tidak hanya digunakan pada berbagai perangkat saja, namun juga diterapkan pada suatu sistem atau struktur. Hal ini dapat berperan dalam memudahkan masyarakat mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Untuk mendukung berbagai tujuan pengembangan sarana dan prasarana perkotaan serta memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, pemerintah memerlukan teknologi untuk mewujudkan kota yang maju dan pada akhirnya mensejahterakan masyarakat. Untuk itu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Garut berhasil merilis sebuah aplikasi dalam bentuk aplikasi yaitu aplikasi Sai Batin yang menyediakan banyak fitur yang dapat diakses oleh seluruh perangkat desa yang mendukungnya. Keberadaan Apk ini merupakan salah satu bentuk perwujudan pemerintahan berbasis elektronik (E-Government) yang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, membuka ruang bagi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam menjalankan fungsi pemerintahan. Cahyadi (2003) menjelaskan terdapat manfaat dalam penerapan e-Government, yaitu: 1. manfaat yang dapat dirasakan oleh lembaga atau organisasi yaitu organisasi dapat menghemat anggaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat dalam penerapan e-Government dapat terjadi penghematan penggunaan kertas, tenaga dan waktu yang diikuti dengan peningkatan pertukaran informasi dan data;

2. Manfaat selanjutnya dirasakan oleh masyarakat dimana informasi yang diterima akan lebih cepat, pelayanan publik dapat diberikan nonstop sepanjang hari dan pelayanan dapat diberikan 1 x 24 jam, masyarakat juga dapat meningkatkan kemampuan informasi yang dibutuhkannya.

Dengan demikian, dengan e-Government seluruh pelayanan publik dapat dilakukan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran e-Government dinilai mampu mewujudkan peningkatan transaksi pelayanan publik mengingat dalam implementasinya, interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, serta biaya yang diberikan terjangkau (Supriyanto 2016). Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat menyambut baik Instruksi tersebut dan melalui Aplikasi Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat menunjukkan bagaimana pemanfaatan teknologi dapat memudahkan pemerintah dalam mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Namun pada implementasinya, fitur website masih kurang memadai. Dengan kata lain, implikasi error pada aplikasi masih sering terjadi. Peneliti menilai hal tersebut bisa menjadi salah satu permasalahan dalam penggunaan aplikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat. Hal ini dikarenakan tampilan Apk yang kurang maksimal, karena terdapat kesalahan data sehingga pelayanan kepada masyarakat terhambat. Penelitian terkait aplikasi pemerintah daerah telah pernah dilakukan sebelumnya. Dalam penerapan E-Government yang telah diterapkan pada Pemerintahan Desa dinilai manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Dimana sudah ada realisasi kemudahan pelayanan dan efektivitas pelayanan publik, meskipun implementasinya masih terkendala oleh infrastruktur yang belum memadai dan kemampuan sumber daya manusia yang belum memadai (Mohi dan Botutihe 2020). Di sisi lain ditemukan adanya faktor penghambat dalam pengelolaan aplikasi pemerintahan di Kabupaten Pesisir Barat dimana kegiatan pencarian fakta belum terlaksana secara maksimal (Sari 2014). Penelitian selanjutnya mengukur kualitas pelayanan yang dihasilkan Aplikasi Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat dengan menggunakan metode webqual 4.0 yang meliputi variabel kegunaan, kualitas interaksi layanan dan kualitas informasi. Disimpulkan bahwa hasil pengukuran kualitas pelayanan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam pengembangan aplikasi pemerintahan daerah (Akbar 2017). Sedangkan website yang dikelola oleh Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat telah diimplementasikan dengan cukup baik, dan disarankan agar Pemerintah Kabupaten Garut memberikan pelatihan kepada pegawai di bidang terkait tersebut (Nugraha 2017). Mengacu pada permasalahan dan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana aplikasi digunakan sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Barat, khususnya Aplikasi dari Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat? Penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki nilai kebaruan dimana peneliti melakukan analisis berpedoman pada Harvard JFK School of Government Indrajit (2004) yang menyatakan bahwa terdapat tiga unsur keberhasilan dengan penerapan konsep digitalisasi pelayanan publik, yaitu dukungan, kapasitas dan nilai. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan gambaran

umum pemanfaatan aplikasi sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Barat, khususnya aplikasi dari Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.

Indonesia adalah negara kesejahteraan sosial sebagaimana dimaksud dalam Alinea IV Pembukaan UUD 1945 dan bab tentang kehidupan sosial ekonomi warga negaranya.

Sebagai negara kesejahteraan, masyarakat berharap pemerintah dapat melaksanakan good governance, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Efektif artinya pelaksanaannya tepat sasaran sesuai dengan renstra yang telah ditetapkan, efisien artinya pelaksanaannya terlaksana dengan efisien dan efektif, transparan artinya semua kebijakan yang dilakukan oleh penyelenggara negara bersifat terbuka, semua orang bisa langsung mengawasinya. agar dapat dilaksanakan dengan baik. dapat memberikan penilaian terhadap kinerjanya. Terkait dengan hasil yang dicapai, akuntabel berarti penyelenggara pemerintahan bertanggung jawab atas kebijakan yang ditetapkan, dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara pada setiap akhir tahun penyelenggaraan pemerintahan. (Neneng Siti Maryam, 2016). Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai prime mover juga dinilai penting oleh seluruh aktor dari unsur good governance. Subarsono mengartikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan penggunaannya. (Alwi Hasyim Batubara, 2015).

Fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah penuh dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang panjang, ketidakpastian waktu dan harga yang membuat masyarakat sulit mengakses layanan secara adil. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan, dalam hal ini birokrasi, sehingga masyarakat mencari alternatif cara mendapatkan layanan melalui cara tertentu, yaitu dengan membayar biaya tambahan. (Neneng Siti Maryam, 2016). Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan publik yang prima karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintahan yang diberikan dengan sebaik-baiknya oleh pejabat publik. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melaksanakan program digitalisasi desa.

Digitalisasi dapat diartikan sebagai proses penyimpanan seluruh harta benda dan informasi baik berupa teks, suara, gambar atau multimedia dalam rangkaian elektronik nol dan satu (Wuryanta, 2004). Desa merupakan sumber data yang paling akurat untuk pencarian data kependudukan. Untuk itu cara pengumpulan data kependudukan, memasukkan data ke dalam format, mengolah data dan menyajikan informasi data kependudukan kepada masyarakat harus dilakukan secara efektif dan efisien agar informasi dapat tersampaikan dengan cepat dan akurat. Masyarakat desa sangat mengharapkan adanya digitalisasi pelayanan dan informasi kependudukan (Ardhana, 2019).

Digitalisasi desa merupakan upaya pembangunan desa yang lebih fokus dan dalam rangka meningkatkan kualitas khususnya pada pemerintahan dalam hal pengambilan keputusan dan dalam menjalankan fungsinya secara utuh dan menyeluruh sebagai satu kesatuan tindakan yang terarah dan tertib, termasuk didalamnya sektor ekonomi (pemerintahan). ekonomi).), politik (pemerintahan politik), dan administrasi (pemerintahan administratif). Fungsi tata kelola ekonomi adalah melalui proses pengambilan keputusan yang memfasilitasi kegiatan perekonomian domestik dan interaksi antar pelaku ekonomi. Fungsi tata kelola politik mencakup proses pengambilan keputusan untuk merumuskan kebijakan. Administrasi pemerintahan merupakan suatu sistem manajemen proses kebijakan. Tata pemerintahan yang baik diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep tata pemerintahan yang baik didasarkan pada gagasan saling ketergantungan dan interaksi berbagai aktor kelembagaan di semua tingkatan dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (Perusahaan, lembaga keuangan). Tidak ada aktor kelembagaan dalam tata pemerintahan yang baik yang boleh mempunyai kendali mutlak. Dengan kata lain, dalam tata kelola pemerintahan yang baik, hubungan antara Negara, masyarakat sipil, dan sektor swasta harus didasarkan pada prinsip transparansi, akuntabilitas publik, dan partisipasi, yaitu terpenuhinya syarat-syarat yang diperlukan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik. dan penerimaan terhadap masyarakat. Suatu kebijakan yang diambil tidak ditentukan oleh kekuasaan yang dimilikinya, namun sangat bergantung pada sejauh mana keterlibatan aktor di dalamnya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik terdiri dari: (a) Profesionalisme, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat dengan biaya terjangkau; (b) Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas pengambil keputusan di segala bidang yang mencakup kepentingan masyarakat; (c) Transparansi, menciptakan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan jaminan kemudahan memperoleh informasi yang akurat dan memadai; (d) Pelayanan prima, yaitu terselenggaranya pelayanan publik yang meliputi prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin; (e) Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga negara untuk menggunakan hak menyatakan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang memperhatikan kepentingan masyarakat, baik langsung maupun tidak langsung; (f) Efisiensi dan Efektivitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab; (g) Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh rakyat, menciptakan penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa merendahkan, menjunjung tinggi hak asasi manusia dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Provider” Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa bayaran untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Mengutip pendapat Dwiyanto (2005), terdapat beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia.

Indonesia antara lain: (1) Dengan pelayanan publik, nilai-nilai yang menjadi ciri good governance dapat dilaksanakan dengan lebih mudah dan realistis oleh birokrasi pemerintahan. Nilai-nilai yang menjadi ciri praktik tata pemerintahan yang baik seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas dan partisipasi dapat dengan mudah diterjemahkan ke dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibandingkan melembagakan nilai-nilai tersebut dalam semua aspek kegiatan pemerintah; (2) Pelayanan publik melibatkan kepentingan seluruh unsur penyelenggara pemerintahan. Pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar mempunyai ketertarikan dan keterlibatan yang tinggi dalam bidang ini. Pelayanan publik mempunyai pertarungan yang tinggi dan merupakan pertarungan penting bagi ketiga unsur pemerintahan tersebut karena baik buruknya praktik pelayanan publik sangat mempengaruhi ketiganya. Nasib suatu pemerintahan baik pusat maupun daerah akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilannya dalam memberikan pelayanan publik yang baik. Keberhasilan suatu rezim dan penguasa dalam membangun legitimasi kekuasaan seringkali dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga negara. Demikian pula, peningkatan pelayanan publik juga akan mengurangi biaya birokrasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Dengan demikian, reformasi pelayanan publik akan mendapat dukungan luas; (3) Pelayanan publik mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan masyarakat. Pelayanan publik telah lama menjadi domain dimana negara, yang diwakili oleh pemerintah, berintegrasi dengan lembaga non-pemerintah. Di ranah ini terjadi pergulatan yang sangat intensif antara pemerintah dan warganya. Praktik tata kelola yang buruk dalam penyelenggaraan pelayanan publik dirasakan oleh warga negara dan masyarakat luas. Artinya, jika terjadi perubahan signifikan pada ranah

pelayanan publik, maka manfaatnya akan dirasakan langsung oleh warga dan masyarakat luas. Keberhasilan mewujudkan praktik good governance di bidang pelayanan publik mampu menumbuhkan dukungan dan kepercayaan masyarakat luas bahwa membangun good governance bukan sekedar mitos belaka namun dapat menjadi kenyataan; (4) Dengan meningkatkan pelayanan publik diharapkan toleransi terhadap praktik bad governance dapat dihentikan. Hasil Survei Pemerintahan dan Desentralisasi tahun 2002 (GDS 2002) menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menganggap praktik pungutan liar (pungli) adalah hal biasa dan justru merasa lega karena proses pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat, sebuah indikator bahwa warga negara menjadi semakin miskin. semakin toleran terhadap praktik tata kelola yang buruk. Hal ini tentu saja tidak hanya dapat mendorong warga negara untuk mengembangkan mekanisme kelangsungan hidup dalam menghadapi praktik tata kelola yang buruk, namun juga menghindari upaya membangun tata kelola yang baik. Jika hal seperti ini terus terjadi dan semakin meluas tentu akan sangat berbahaya bagi kelangsungan hidup bangsa. Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun tata pemerintahan yang baik, kita dapat mengharapkan bahwa semakin meluasnya toleransi terhadap tata kelola yang buruk dapat dihentikan. Ini adalah langkah penting dalam rangka menciptakan pemerintahan yang lebih transparan dan akuntabel. Selain itu, dengan meningkatkan pelayanan publik, kita juga berharap dapat melibatkan aktor-aktor di luar negara dalam menyikapi permasalahan publik. Tata kelola publik lebih luas dibandingkan dengan pemerintahan, karena praktik tata kelola melibatkan unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Dalam konteks pelayanan publik, keterlibatan unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar telah terjadi secara berulang, sehingga praktik tata kelola di ranah pelayanan publik sebenarnya bukanlah sesuatu yang baru.

Pentingnya memulai perubahan sekarang adalah bahwa keterlibatan dan mekanisme pasar sudah ada. Ini memberikan kita keuntungan dalam melangkah menuju perubahan yang lebih baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam pelayanan publik, kita dapat menciptakan lingkungan yang lebih sehat bagi masyarakat, di mana pemerintah bekerja lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan rakyatnya. Ini adalah langkah positif dalam memperbaiki tata kelola publik dan mencapai tujuan pemerintahan yang lebih baik.

Rumusan masalah

1. Mengidentifikasi keefektifan Aplikasi Sai Batin dalam meningkatkan pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.
2. Menganalisis persepsi dan pengalaman pengguna terhadap Aplikasi Sai Batin dalam memberikan pelayanan publik
3. Mengevaluasi kendala atau hambatan yang mungkin dihadapi dalam penggunaan Aplikasi Sai Batin.
4. Mengidentifikasi potensi perbaikan dan pengembangan Aplikasi Sai Batin Berdasarkan temuan evaluasi.
5. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas Aplikasi Sai Batin dalam pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.

Tujuan penulisan

1. Mengidentifikasi keberhasilan dan kelemahan aplikasi Sai Batin dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Pesisir Barat.
2. Mengevaluasi sejauh mana aplikasi Sai Batin telah memenuhi tujuan dan harapan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan Dinas Dukcapil.
3. Menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Sai Batin dalam menerima pelayanan publik dari Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.
4. Mengidentifikasi masalah-masalah teknis atau non-teknis yang mungkin ada dalam penggunaan aplikasi Sai Batin dalam konteks pelayanan publik.
5. Memberikan rekomendasi perbaikan atau pengembangan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi aplikasi Sai Batin serta pelayanan publik Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.
6. Menyumbangkan pengetahuan yang dapat berguna bagi pengembangan aplikasi serupa dan perbaikan layanan publik di wilayah lain.

Metode

Metode penelitian adalah tahapan penting dalam proses penyelidikan ilmiah yang dilakukan oleh seorang peneliti. Ini melibatkan serangkaian langkah yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data atau informasi dengan cermat. Dalam konteks ini, penelitian yang sedang dilakukan merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Salah satu karakteristik utama dari metode ini adalah fokus pada pengembangan pemahaman mendalam tentang suatu subjek atau topik tertentu. Hasil akhir dari pengolahan data dalam metode penelitian seperti ini tidak berupa angka-angka statistik, melainkan berupa narasi atau uraian yang menjelaskan dan menggambarkan materi yang diteliti secara rinci.

Dalam penelitian ini, subjek yang menjadi fokus adalah pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat. Penelitian ini akan mengulas tiga unsur utama yang relevan dengan pelayanan publik, yaitu bantuan (support), kapasitas (capacity), dan konten (value). Selain itu, penelitian juga akan mencakup analisis peneliti terhadap komponen utama pengembangan layanan publik berbasis aplikasi Sai Batin.

Pada tahap analisis data, peneliti akan mengikuti pendekatan yang telah ditetapkan, yaitu reduksi, penyajian data, dan penyimpulan (sebagaimana dijelaskan oleh Miles dan Huberman pada tahun 1992). Ini adalah langkah-langkah penting dalam menjalankan penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa hasil akhirnya dapat memberikan wawasan yang mendalam dan pemahaman yang kuat terhadap pelayanan publik yang diteliti. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi berharga dalam mengembangkan pemahaman tentang praktik pelayanan publik dan pengembangan digital- layanan publik berbasis aplikasi Sai Batin di Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat.