

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

Pendahuluan

1. 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.

Kemajuan dibidang teknologi informasi telah memungkinkan instansi-instansi pemerintahan maupun perkantoran melakukan interaksi dengan masyarakat melalui komputer dan jaringan internet. Seiring dengan kemajuan teknologi, perkembangan dunia informasi saat ini sudah berkembang semakin cepat dan pesat, sehingga banyak instansi yang meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai hal. Salah satu perkembangan yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan sistem yang berfungsi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara efisien, cepat dan valid, selain itu juga mudah dalam pengolahan data dan juga mudah dalam pencarian data saat diperlukan. Penerapan teknologi informasi dalam kegiatan suatu organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan untuk mendukung tujuan dan meningkatkan produktivitas organisasi tersebut. Salah satu faktor yang menuntut penerapan teknologi informasi adalah adanya kebutuhan akan informasi yang cepat, akurat, terkini dan terintegrasi. Sebuah instansi yang ingin berkembang dan mencapai sukses harus mengikuti era reformasi dengan menggunakan alat pendukung pengolah data berbasis internet. Hingga saat ini dalam praktek pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang mewarnai pelayanan yang sulit di akses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus melakukan perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas Pelayanan Publik oleh Aparatur Pemerintah di Indonesia. Penggunaan Sai Batin juga upaya pemerintah mengajak masyarakat beralih ke sistem online sehingga tidak perlu datang ke kantor Disdukcapil setempat untuk mendapatkan pelayanan. Pembuatan Aplikasi Sai Batin membuat inovasi pelayanan secara online penggunaan aplikasi sangat baik untuk menghindari antre dalam membuat dokumen dan manfaat lainnya, dalam aplikasi Sai Batin itu semua layanan sudah didapatkan oleh masyarakat termasuk cetak sendiri seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, surat Pindah dan lainnya, selebihnya bisa menggunakan HVS A4. Masyarakat tidak perlu khawatir dengan berkas yang

dicetak sendiri tersebut, karena berkas sudah memiliki tanda tangan dalam bentuk berkode.

Menurut Pasolong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai efektivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang atau organisasi dan pemenuhan kebutuhan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pembuatan aplikasi Sai Batin ini merupakan keinginan untuk bisa membuat efektivitas pelayanan secara online. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian hak akses dan pemanfaatan data kependudukan. Hak akses adalah hak yang diberikan oleh Menteri kepada petugas yang ada pada penyelenggara, instansi pelaksana dan pengguna untuk dapat mengakses basis data kependudukan sesuai dengan izin yang diberikan dengan mempertimbangkan aspek perlindungan data perseorangan dan keamanan negara. Aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat, dalam kepengurusan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK) Akta Kelahiran maupun Akta Kematian. Di dalam aplikasi ini, masyarakat bisa mencetak sendiri dari rumah, tanpa harus ke kantor Disdukcapil Pesisir Barat, termasuk untuk pembuatan baru maupun perubahan data, setelah dicetak sendiri, maka dokumen kependudukan tersebut sudah bisa dikatakan asli. Karena sudah ada barcode di Kepri baru Pesisir Barat yang menerapkan aplikasi ini. Aplikasi ini dikeluarkan untuk memperbaiki sistem pelayanan agar lebih baik. Selama ini diketahui antrian permohonan berkas selalu menumpuk bahkan bisa menunggu sampai berjam-jam. Aplikasi layanan online ini juga bisa di download melalui website di Google. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menerapkan layanan Sai Batin online khususnya pada Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pesisir Barat. Sebelum diluncurkan aplikasi Sai Batin secara online Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pesisir Barat, sebelum diberlakukan secara online masyarakat harus datang ke kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mendapatkan pelayanan, dalam sehari pengurusan di kantor Disdukcapil berkisar mencapai 100 Orang, sehingga untuk mendapatkan pelayanan harus menggunakan sistem antrian, dan pemohon harus menunggu sampai nomor antrian yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan. Syarat pengajuan pelayanan administrasi harus menggunakan berkas asli untuk diverifikasi terlebih dahulu. Setelah selesai mendapatkan pelayanan pemohon akan diminta datang kembali dan mengambil nomor antrian sesuai dengan tanggal atau waktu yang telah

ditentukan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) 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 penggunanya. (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.

1.2 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 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
- (2) libatkan kepentingan seluruh unsur penyelenggara pemerintahan. Pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar mempunyai ketertarikan dan keterlibatan yang tinggi dalam bidang ini. Pelayanan publik mempunyai pertaruhan yang tinggi dan merupakan pertaruhan 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.

1.3 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.

1.4 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.

1.5 Manfaat penelitian

Berdasarkan gambaran umum latar belakang masalah, dan tujuan Penelitian ialah penelitian ini untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu Pemerintahan yang Penulis pelajari selama ini dan sebagai referensi bagi peneliti lain apabila berminat mengulas permasalahan yang sejenis.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat guna memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih baik.

1.6 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.

Bab II

Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain:

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Yusron, Rachmat Ramdani, Cucu Sugiarti dalam Jurnal Pemerintahan dan Politik Volume 7 (2022) dengan judul Tata Kelola Digital dalam Implementasi Program E-Dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan eksplanatori dengan harapan penulis mampu menghasilkan data berupa tulisan yang menjelaskan penerapan konsep tata kelola digital yang terdapat pada aplikasi E-Dukcapil sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi berbasis E-Dukcapil. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Dengan diperolehnya hasil bahwa dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam penerapan E-Dukcapil antara lain mengkhususkan beberapa sumber daya yaitu dengan menjalin kerjasama dengan organisasi perangkat daerah yang mempunyai kemampuan dalam mewujudkan aplikasi EDukcapil yaitu kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Sipil. Pelayanan Pendaftaran dan Dinas Komunikasi dan Informatika. Berikutnya yaitu dengan menyediakan sarana dan prasarana penunjang penerapan E-Dukcapil, serta melakukan sosialisasi penerapan E-Dukcapil kepada masyarakat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ekin Seprian (2020) dengan judul Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pendataan Kependudukan di Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi kualitatif yaitu observasi dan wawancara. Penelitian ini difokuskan untuk mengungkap kualitas pendataan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pendataan kependudukan dan juga mengenai kendala dan hambatan yang terjadi pada saat kegiatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan belum optimal, dan pelayanan administrasi kependudukan perlu didukung dengan perangkat teknologi baik software maupun hardware yang sesuai, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho (2019) dengan judul Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil di Tangan Anda” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi Dukcapil di Tangan oleh Dispendukcapil Kota Surakarta berdasarkan tipologi inovasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sumber data diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, pemilihan informan menggunakan teknik snowball sampling sedangkan pemilihan pengguna menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi inovasi pelayanan kartu tanda penduduk anak melalui aplikasi “Dukcapil di Tangan”, dari 6 tipologi inovasi hanya dimensi organisasi pada tipologi proses sistemik yang belum terpenuhi.

2.2 Landasan teori

1. Teori Implementasi

Teori implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *toimplement* yang berarti alat atau perlengkapan. Dalam Oxford Advance Learner's Dictionary disebutkan bahwa implementasi adalah menempatkan sesuatu untuk menghasilkan efek (penerapan sesuatu yang mempunyai dampak atau dampak). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia implementasi mempunyai arti penerapan. Subarsono (2009:30) menjelaskan bahwa implementasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan menggunakan sarana (tools) untuk memperoleh hasil tujuan yang diinginkan. Solichin dalam Subarsono (2009:30) menjelaskan implementasi adalah tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat, pemerintah atau kelompok swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang

dituangkan dalam keputusan kebijakan. Dari penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi adalah proses penerapan ide, konsep dan kebijakan. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi merupakan variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan dalam menyelesaikan suatu permasalahan.

Model Implementasi George Edward III Implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan pertanyaan tentang kondisi apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Geoege Edward III, variabelnya ada empat, yaitu komunikasi, sumber daya, sikap (disposisi atau sikap), dan struktur birokrasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi menurut George Edward III adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi (komunikasi)

Implementasi akan efektif jika ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan kebijakan. Kejelasan Besar dan tujuan kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat kepada para pelaksana, sehingga para pelaksana mengetahui secara pasti ukuran dan tujuan kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan harus diterima oleh seluruh personel dan harus memahami maksud dan tujuan kebijakan secara jelas dan akurat. Jika para pengambil kebijakan melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan, sebenarnya mereka tidak memahami apa yang sebenarnya ingin mereka capai. Para pelaksana kebijakan bingung apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Kurangnya komunikasi dengan para pelaksana kebijakan berdampak serius terhadap implementasi suatu kebijakan. Dalam penelitian ini, komunikasi meliputi:

- 1) Kejelasan sosialisasi penggunaan aplikasi Sai Batin yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat.
- 2) Kejelasan pesan atau cara penyampaian (media penyampaian) yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dalam mensosialisasikan penggunaan aplikasi Sai Batin sekaligus menyampaikan informasi bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi Sai Batin yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat.
- 3) Isi pesan dalam program tersampaikan kepada masyarakat, masyarakat dapat memahami dan memahami maksud, tujuan dan manfaat penggunaan aplikasi Sai Batin.
- 4) Feedback atau tanggapan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Sai Batin

2. Sumber daya (resources)

Komponen sumber daya meliputi jumlah staf, keahlian pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk melaksanakan kebijakan serta terpenuhinya sumber daya yang relevan dalam melaksanakan program, adanya kewenangan yang menjamin program dapat terarah. Sesuai yang diharapkan, dan adanya sarana pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan program seperti dana dan infrastruktur. Sumber daya manusia yang tidak memadai baik jumlah maupun kapasitasnya mengakibatkan program tidak dapat terlaksana dengan sempurna karena tidak dapat melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan keterampilan atau kemampuan para pelaksana dalam melaksanakan program. Informasi merupakan sumber daya yang penting untuk melaksanakan kebijakan. Jenis informasinya ada dua, yaitu informasi tentang cara menyelesaikan suatu kebijakan atau program dan pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung seperti peraturan pemerintah dan undang-undang. Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan menentukan bagaimana program dilaksanakan, kewenangan membelanjakan atau mengelola keuangan, baik penyediaan uang maupun pengadaan staf. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan atau program harus dipenuhi, seperti kantor, peralatan, dan dana yang cukup. Tanpa fasilitas maka sulit suatu program dapat berjalan.

3. Sikap (disposisi atau sikap)

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana. Jika para pelaksana setuju dengan sebagian isi kebijakan maka mereka akan dengan senang hati melaksanakannya, namun jika pandangannya berbeda dengan pengambil kebijakan maka proses implementasi akan banyak mengalami permasalahan. Bentuk sikap pelaksana terhadap kebijakan ada tiga, yaitu kesadaran pelaksana, bimbingan atau arahan pelaksana dalam menyikapi program kearah diterima atau ditolak, dan jati diri sikap tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan tujuan program kebijakan,¹⁶ namun seringkali gagal dalam melaksanakan program secara tepat karena menolak tujuan yang terkandung di dalamnya, sehingga secara diam-diam mengalihkan dan menghindari pelaksanaan program. Selain itu, dukungan aparat pelaksana juga diperlukan untuk mencapai target program. Bentuk dukungan dari pemimpin ini adalah dengan menempatkan kebijakan sebagai prioritas program, menempatkan pelaksana bersama orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan wilayah, agama, suku, gender dan karakteristik demografi lainnya. Selain itu juga menyediakan dana yang cukup untuk memberikan insentif bagi pelaksana program agar mendukung dan bekerja total dalam melaksanakan program atau kebijakan tersebut.

4. Birokrasi (birokrasi)

Struktur birokrasi adalah ciri-ciri, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang dimilikinya dalam melaksanakan kebijakan.

2.3 Aplikasi Sai Batin

Aplikasi Sai Batin merupakan sebuah aplikasi untuk memfasilitasi pelayanan administrasi kependudukan secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat berkomitmen untuk mempermudah pelayanan bagi masyarakat yang berurusan dengan pemerintah. Komitmen tersebut disikapi langsung oleh Pemerintah Kabupaten Pesisir Barat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat, salah satunya untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan secara online dengan aplikasi Sai Batin. Dengan diluncurkannya aplikasi Sai Batin agar pelayanan terhadap masyarakat dapat terus berjalan dengan baik, dan masyarakat merasa terus terlayani, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat melakukan terobosan inovasi dengan layanan administrasi kependudukan secara online hingga ke tingkat pekon. Melalui aplikasi Sai Batin masyarakat tidak perlu datang ramai-ramai ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat, masyarakat cukup di rumah saja, di kantor atau di tempatnya masing-masing, yang terpenting tentunya harus ada sinyal. Guna mendukung penerapan aplikasi Sai Batin Dinas Kominfo menyediakan server sebagai tempat hosting pusat data, pemetaan kapasitas bandwidth terkait Aplikasi Sai Batin. Aplikasi Sai Batin sebagai wujud inovasi yang akan memudahkan masyarakat Kabupaten Pesisir Barat yang akan mengurus administrasi kependudukan karena tidak perlu mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat. Di samping itu, dengan adanya aplikasi Sai Batin dapat menghemat waktu dan biaya karena masyarakat Kabupaten Pesisir Barat tidak perlu datang dan mengantre di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat. Masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, dan mutasi penduduk dapat diakses melalui https://apkcombo.com/id/saibatin/com.ga_tech_pesisirbarat/ Dalam laman tersebut sudah tertera jelas layanan administrasi kependudukan apa yang dibutuhkan masyarakat. Masyarakat hanya mengklik jenis layanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan dan melengkapi dokumen pendukung yang sudah tercantuk dalam laman aplikasi Sai Batin tersebut.

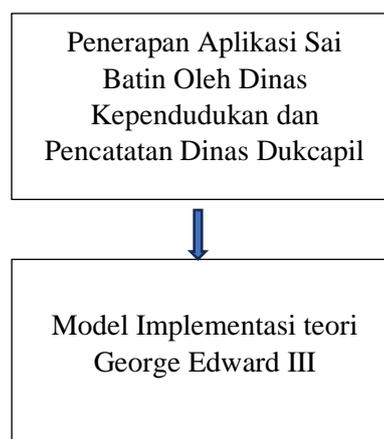
2.4 Kerangka Pikir

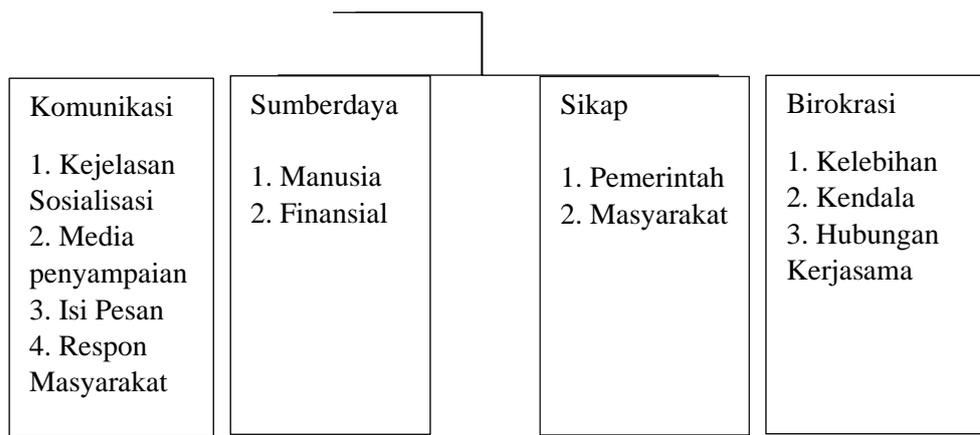
Menurut Widayat dan Amirullah dalam Masyuri dan M. Zainudin (2008:113) kerangka pikir ialah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai

masalah yang penting. Kerangka pikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah atau objek penelitian.

Sedangkan menurut: “Husaini Usman dan Purnomo Setiady (2008:34), kerangka berpikir adalah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.”Guna memudahkan Penulis dalam melaksanakan penelitian mengenai peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Penerapan Aplikasi Sai Batin (Evaluasi Aplikasi Sai Batin Pelayanan Publik Sistem Digital Dinas Dukcapil Kabupaten Pesisir Barat) maka peneliti membuat kerangka pikir sebagai panduan sehingga tujuan penelitian ini dapat tercapai dengan baik. Aplikasi Sai Batin yang digunakan untuk memfasilitasi masyarakat Kabupaten Pesisir Barat dalam mengurus administrasi kependudukan seperti pembuatan kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, kartu tanda penduduk (KTP), akta perkawinan, akta perceraian, dan mutasi penduduk. Dibutuhkan peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam penerapan aplikasi Sai Batin agar penerapan aplikasi dapat berjalan dengan baik dan mampu dinikmati seluruh masyarakat Kabupaten Pesisir Barat. Melalui pemaparan tersebut dan untuk memudahkan dalam mengetahui kerangka pikir pada penelitian ini, maka kerangka pikir dapat digambarkan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

Kerangka Pikir (Tree Diagram)





Bab III

Metodologi Penelitian

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskripsi mengenai peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dalam penerapan aplikasi Sai Batin. Menurut Arikunto (1992:207) penelitian deskriptif merupakan suatu tipe penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena tertentu. Sedangkan menurut Koentjara Ningrat (1990:29) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat tertentu suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan adanya frekuensi atau penyebaran suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat. Ada beberapa alasan penggunaan metode penelitian deskriptif, yang pertama adalah bahwa metode ini telah digunakan secara luas dan dapat meliputi lebih banyak segi dibanding dengan metode-metode lain. Metode deskriptif banyak memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan melalui pemberian informasi secara mutakhir, dan dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berguna untuk pelaksanaan percobaan. Selanjutnya metode ini dapat digunakan dalam menggambarkan keadaan-keadaan yang mungkin terdapat dalam situasi tertentu (Sevilla, 1993:72-73).

Alasan kedua penggunaan metode penelitian deskriptif yaitu pada dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam penerapan aplikasi Sai Batin mengungkap fakta, hambatan dan kendala serta hasil penelitian ini nantinya akan lebih mudah dianalisis dengan melakukan penggambaran secara mendalam untuk kemudian didapatkan kesimpulan yang menjawab persoalan tentang peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam penerapan aplikasi Sai Batin.

“Nawawi (2001:63) mendeskripsikan penelitian deskriptif merupakan suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lainnya) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.” Penelitian deskriptif melakukan analisa hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat dipahami dan disimpulkan. Adapun tujuan penelitian deskriptif menurut:

“Nazir (2003:54) adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.” Penelitian ini juga menggunakan teori-teori, data-data dan konsep-konsep sebagai kerangka acuan untuk menjelaskan hasil penelitian, menganalisis dan sekaligus menjawab persoalan yang diteliti.

3.2 Fokus dan Metode Penelitian

Moleong (2006:63) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk memilih data yang relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam data yang sedang dikumpulkan meskipun data tersebut menarik. Tanpa adanya fokus penelitian, maka penelitian akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh di lapangan. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah pada strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dalam penerapan aplikasi Sai Batin, serta hambatan yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dalam penerapan aplikasi Sai Batin. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pendekatan kualitatif. Data yang dianalisis berasal dari wawancara serta data penelitian sebelumnya yang mencakup indeks kebijakan dan respons masyarakat serta pemerintah terhadap layanan aplikasi digital Administration Disdukcapil Kabupaten Pesisir Barat yang diisi oleh sampel penelitian, yaitu masyarakat yang menjadi pengguna layanan tersebut.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, terdapat berbagai metode yang digunakan. Teknik-teknik pengumpulan data ini berasal dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017:308), teknik pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah menggumpulkan data yang akan menjadi fokus analisis lebih lanjut. Kualitas alat ukur penelitian (validitas dan reliabilitas) serta kualitas teknik pengumpulan data (metode yang digunakan untuk menghimpun data) memiliki peran krusial dalam penelitian untuk memastikan kualitas data yang diperoleh.

Peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yang mencakup:

1. Studi literatur

Pada tahap awal proses penelitian, terdapat komponen yang dikenal sebagai studi literatur atau tinjauan pustaka. Komponen ini memiliki peran krusial dalam upaya pemahaman serta penilaian terhadap pengetahuan yang telah tersedia mengenai topik penelitian yang hendak dijalankan. Dalam melaksanakan studi literatur, proses mencakup pencarian, pengumpulan, serta analisis sumber-sumber informasi yang mencakup buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan berbagai referensi yang memiliki relevansi dengan subjek penelitian yang tengah dikejar.

2. Proses Wawancara (Interview)

Teknik ini melibatkan dialog langsung dengan responden dengan tujuan memperoleh data atau informasi yang relevan dengan masalah penelitian.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan Peneliti dalam pengumpulan data pada penelitian Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam penerapan Aplikasi Sai Batin (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat) adalah data primer dan data sekunder.

3.4.1 Data Primer

Data primer yaitu data yang berupa kata-kata dan tindakan yang bersumber dari informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil dari pengumpulan data yang diperoleh Peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Menurut Sugiyono (2012:137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengambilan data primer dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan wawancara dengan para informan, yaitu kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat, dan masyarakat yang mengantre di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat guna mengurus administrasi kependudukan, masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi Sai Batin untuk mengurus administrasi kependudukan.

3.4.2 Data Sekunder

Sugiyono (2012:137) menyatakan data sekunder ialah sumber data atau informan yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder yaitu data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data ini pada umumnya berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dalam penerapan Aplikasi Sai Batin.

3.5 Teknik Keabsahan

Data teknik keabsahan data atau kredibilitas data adalah cara menyelaraskan antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Teknik keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan data yang valid. Penelitian ini menggunakan teknik keabsahan data dengan cara uji kredibilitas melalui proses triangulasi data. Teknik triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Teknik Triangulasi dipilih dalam penelitian ini karena dalam penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yang berasal dari interview (wawancara) dan dokumentasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang Peneliti gunakan ialah teknik triangulasi yang dikembangkan oleh Denzlim (Moleong, 2007:331)

Teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan yaitu triangulasi data, peneliti menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen dan arsip dari pihak terkait dalam permasalahan yang peneliti bahas tersebut.

3.6 Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penting untuk menyadari bahwa terdapat sejumlah batasan yang dapat berpotensi mempengaruhi hasil penelitian tersebut. Batasan-batasan ini perlu diidentifikasi dan dipertimbangkan secara cermat agar hasil penelitian tetap memiliki integritas dan keandalan yang tinggi. Beberapa batasan yang mungkin relevan adalah sebagai berikut:

1. **Terbatasnya Sumber Daya**

Sumber daya seperti waktu, tenaga, dan kemampuan peneliti mungkin memiliki keterbatasan tertentu. Waktu yang terbatas dapat mempengaruhi jangka waktu penelitian, sedangkan keterbatasan tenaga dan kemampuan dapat membatasi ruang lingkup dan kompleksitas penelitian.

2. **Potensi Keterbatasan Responden**

Keterbatasan dapat muncul dalam pemahaman responden terhadap pernyataan dalam kuesioner dan tingkat kejujuran mereka dalam mengisi kuesioner. Faktor-faktor ini memungkinkan pengaruh validitas dan keandalan data yang diperoleh.

3. **Pembatasan Fokus Penelitian**

Penelitian ini mungkin hanya berfokus pada pengaruh beberapa faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, masih ada faktor-faktor lain yang belum dieksplorasi dan mungkin memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ini menandakan perlunya penelitian lanjutan untuk memperluas wawasan tentang topik ini.

4. **Keterbatasan Metode dan Instrumen Penelitian**

Kesimpulan yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan analisis data yang ada. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penggunaan metode yang berbeda, melibatkan sampel yang lebih besar, dan menggunakan instrumen penelitian yang lebih komprehensif. Hal ini akan membantu dalam mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Dengan mengakui batasan-batasan ini, penelitian ini tetap memberikan wawasan yang berharga, namun juga menyoroti pentingnya upaya lanjutan untuk menggali lebih dalam topik ini dan memastikan validitas hasil penelitian yang lebih besar.

Bab IV

Pembahasan dan Hasil

4.1 Pembahasan

Evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi Sai Batin di kantor kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Pesisir Barat tahun 2022 yang diluncurkan oleh kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sai Batin) dalam upaya peningkatan pelayanan kantor disdukcapil. Peluncuran aplikasi Sai Batin ini merupakan tuntutan Menteri dalam Negeri (Mendagri) yang menginginkan untuk bisa membuat efektivitas pelayanan secara online. Sesuai dengan Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 Tentang Pemberian hak akses dan pemanfaatan data kependudukan, maka dengan ini peneliti menganalisis program evaluasi pelayanan sistem aplikasi Sai Batin menggunakan teori evaluasi oleh William Dunn (1996:610).

A. Efektivitas

Efektivitas yaitu tentang berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Dalam efektivitas, peningkatan kualitas pelayanan kantor disdukcapil baik kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan surat kependudukan secara online, dengan adanya pemutakhiran aplikasi Sai Batin ini mampu meningkatkan kinerja pemerintahan, dan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang lebih maju. Pemohon dapat mengakses melalui Aplikasi Sai Batin untuk mendaftarkan permohonan pengajuan pemberkasan surat kependudukan secara online. Pemohon dengan

bebas dapat memilih pengajuan yang diinginkan pemohon untuk mendapatkan layanan sesuai dengan daftar layanan yang telah disediakan. Waktu yang disediakan oleh pihak Kantor Disdukcapil ialah mulai dari hari Senin hingga hari Jumat pada waktu jam kerja yaitu pukul 08.00 WIB pagi hingga pukul 15.00 WIB sore. Dengan begitu bagi pemohon yang memiliki jadwal kerja yang padat dapat menggunakan aplikasi sehingga tidak mengganggu jam kerja dari pemohon tersebut. Kantor Disdukcapil dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat dilaksanakan dengan semestinya dikarenakan sangatlah penting bagi masyarakat yang terkendala pada saat mengakses aplikasi tersebut untuk mendapatkan sistem layanan yang mudah. Hal ini sangat penting untuk dievaluasi lebih lanjut oleh Kantor Disdukcapil dalam mengoptimalkan sistem layanan secara online agar dapat dirasakan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi Sai Batin kepada masyarakat dalam mensosialisasikan penggunaan Aplikasi melalui media sosial secara online, diperlukan juga sosialisasi secara langsung kelapangan dalam rangka memberikan pemahaman mengenai aplikasi tersebut, dikarenakan tidak semua masyarakat paham untuk diketahui oleh masyarakat menengah kebawah.

Dengan adanya Aplikasi Sai Batin ini mampu untuk meningkatkan kinerja pemerintah dan memperbaiki pelayanan publik secara efisien dan efektif. Penggunaan teknologi dalam pemerintah dengan masyarakat, swasta dan maupun pemerintah lainnya, untuk itu diperlukan banyak persiapan termasuk menyiapkan sumber manusia yang berkualitas. Maka diketahui evaluasi pelayanan melalui sistem aplikasi Sai Batin di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Pesisir Barat belum memenuhi standar pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana, sering terjadinya eror seperti tidak bisa mengunggah foto atau imeg dalam aplikasi Sai Batin, dan masih ada sumber daya manusia yang kurang memadai menjadi salah satu penyebab masih kurang optimalnya penggunaan aplikasi Sai Batin ini.

B. Efisiensi

Efisiensi yaitu seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antar efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Untuk mengoptimalkan pelayanan, Kantor Disdukcapil membuat aplikasi pelayanan secara online untuk memudahkan masyarakat mengurus surat kependudukan, dan Disdukcapil juga melakukan sosialisasi pengenalan aplikasi menggunakan media sosial, karena

lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat yang rata-rata menggunakan android. Pelayanan melalui sistem aplikasi secara online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan lebih mudah untuk digunakan oleh masyarakat. Untuk memberikan edukasi kepada masyarakat Kantor Disdukcapil melakukan sosialisasi melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Melakukan pengenalan sistem aplikasi Sai Batin secara online tidaklah cukup dengan mensosialisasikan kepada masyarakat melalui media sosial, untuk memberikan pemahaman lebih kepada masyarakat, diperlukan kebijakan kantor Disdukcapil untuk menyampaikan langsung kepada masyarakat secara merata ke setiap daerahnya. perbedaan alur pendaftaran online dan offline yakni dalam perbedaan waktu dimana pendaftaran secara online terlihat jelas kepastian waktu yang diberikan karena pendaftar diberi kemudahan untuk melakukan pendaftaran melalui aplikasi yaitu aplikasi Sai Batin dengan cara mengunduh aplikasi Sai Batin di Playstore secara gratis, pendaftar dimudahkan dengan cara bisa mendaftar dirumah atau tidak perlu lagi mengantri di kantor Disdukcapil tanjungpinang untuk mendapatkan layanan, karena dengan pendaftaran melalui online ini, pendaftar sudah mendapatkan layanan langsung dan juga mengetahui waktu antrian jika pendaftaran telah selesai dan berhasil. Kantor Disdukcapil tidak membatasi jumlah pemohon dalam memberikan pelayanan kepada pemohon melalui aplikasi Sai Batin, dan aplikasi Sai Batin ini sudah di download oleh 1 juta lebih yang memakai aplikasi tersebut. Dapat dilihat dengan pengunduhan aplikasi Sai Batin di Playstore. Berbeda dengan pendaftaran yang dilakukan secara offline dimana pendaftaran secara offline ini tergantung dengan jumlah yang mendaftar dalam perharinya, untuk kepastian waktu dalam pendaftaran offline ini dilakukan secara tentatif tergantung dengan jumlah yang mendaftar di kantor Disdukcapil. kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil tanjungpinang memberikan pengenalan aplikasi Sai Batin kepada masyarakat melalui media massa, radio, tv, namun lebih efisien apabila dari pihak kantor disdukcapil tanjungpinang turun langsung kelapangan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang tergolong kurang memahami dalam pemanfaatan teknologi, tentunya hal ini sangat berpengaruh untuk memperbaiki sumber daya manusia agar seimbang dengan perkembangan teknologi digital.

C. Kecukupan

Kecukupan yaitu tentang seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dari hasil yang diharapkan. Sebuah produk baru yang sangat mudah untuk diterima oleh

masyarakat, jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif artinya produk baru akan menarik konsumen, dan produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya tingkat keunggulan relatif pada suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai kesenangan dan kepuasan dalam keberhasilan inovasi. Inovasi berupa aplikasi Sai Batin secara online bertujuan untuk memberikan kepastian pelayanan yang tercepat dan terdepan atas setiap kendala. keberadaan Sai Batin ini diperlukan sebagai upaya kepastian waktu dalam pengurusan dokumen kependudukan terutama bagi masyarakat yang terkendala sarana transportasi karena tidak memiliki kendaraan dan sibuk dengan kegiatan pekerjaan. Demikian juga dengan halnya staff/pegawai merupakan sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan atau program. Kurangnya staff atau pegawai pelaksana akan menghambat jalannya suatu kebijakan sehingga inovasi yang dilakukan tidak maksimal. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat mendukung untuk berjalannya sistem pelayanan yang efektif. Produk layanan akan berjalan dengan baik dengan didukung sumber daya manusia yang mampu mengikuti perkembangan teknologi. Pengembangan sumber daya manusia berkaitan erat dengan upaya peningkatan pengetahuan, kemampuan untuk mencapai tujuan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan, bekerja efektif, efisien kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik kepada masyarakat. dalam sistem pelayanan aplikasi Sai Batin, selain sumber daya manusia yang memadai, sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang berlangsungnya pelayanan secara optimal yang diterapkan oleh kantor Disdukcapil agar mempermudah masyarakat mendapatkan layanan. Hal ini merupakan faktor yang harus diperhatikan kantor Disdukcapil tanjungpinang untuk mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai untuk berlangsungnya penggunaan aplikasi Sai Batin kepada masyarakat.

D. Pemerataan

Pemerataan yaitu tentang erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antar kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kantor Disdukcapil melakukan upaya sosialisasi melalui instansi pemerintah terkait untuk membantu memberikan pemahaman kepada masyarakat memperkenalkan pelayanan aplikasi secara online, untuk mengikuti perkembangan serta kemajuan dari teknologi komunikasi sehingga pihak kantor Disdukcapil mengikuti dari kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. pemerataan, yang dilakukan kantor Disdukcapil tanjungpinang belum maksimal. Dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tidak cukup menggunakan media sosial, tidak semua masyarakat mampu

menggunakan dan mempunyai android, untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat diperlukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tanjungpinang.

E. Responsivitas

Responsivitas yaitu berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau kelompok-kelompok masyarakat tertentu kriteria responsivitas. Kantor Disdukcapil tanjungpinang meluncurkan aplikasi Sai Batin memudahkan masyarakat mendapatkan layanan, Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi Sai Batin serta manfaat yang dapat mereka ambil. Dalam pelayanan aplikasi Sai Batin secara online terdapat banyak pengaruh positif bagi masyarakat yang sibuk atau yang hanya memiliki waktu sedikit, sangat terbantu dengan adanya pelayanan melalui aplikasi Sai Batin secara online seperti pekerja, pelajar, dan orang-orang yang mengerti tentang aplikasi

Sai Batin secara online. Masyarakat dapat mengikuti perkembangan serta kemajuan teknologi sehingga pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) mengikuti kebutuhan dari masyarakat melalui pelayanan publik, Sehingga bisa sejalan dengan masyarakat, dan masyarakat bisa terbantu dan lebih nyaman, terutama bagi masyarakat yang rata-rata sudah menggunakan android, tentu hal tersebut tidaklah sulit. Adanya pelayanan aplikasi Sai Batin secara online untuk mempermudah, membantu, dan merupakan perwujudan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat serta merupakan sistem pelayanan masyarakat yang menggunakan kemajuan teknologi digital. Sehingga pihak kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) meluncurkan aplikasi yang dapat membantu masyarakat untuk mengakses serta mendaftar pelayanan secara online, dan masyarakat juga memberikan harapan agar kedepannya aplikasi Sai Batin dapat digunakan secara optimal.

F. Ketepatan

Ketepatan yaitu kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada duanya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Penggunaan Sai Batin juga upaya pemerintah mengajak masyarakat beralih ke sistem online untuk

mendapatkan pelayanan. Aplikasi Sai Batin itu semua layanan sudah didapatkan oleh masyarakat termasuk cetak sendiri, ketepatan dalam memberikan layanan merupakan hal yang sangat penting dengan memperhatikan kondisi dan situasi yang terjadi dilapangan. Upaya Kantor Disdukcapil cukup baik dalam melakukan pembaharuan sistem pelayanan menggunakan Aplikasi Sai Batin secara online, tetapi harus tetap memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung untuk mengoptimalkan pelayanan agar dapat dipergunakan masyarakat Pesisir Barat dengan baik.

Bab V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penerapan aplikasi sarana efektif wadah urusan administrasi kependudukan yang tertib dan informatif oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Sai Batin tersebut belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dalam variabel komunikasi yang mana aplikasi Sai Batin tersebut tidak tersosialisasikan secara baik. Masih banyak masyarakat Kabupaten Pesisir Barat yang belum mengenal dan mengerti adanya aplikasi Sai Batin sebagai sarana layanan administrasi kependudukan secara online. Masih banyak masyarakat Kabupaten Pesisir Barat yang mengurus administrasi kependudukan dengan datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat.

Dalam variabel sumber daya, penerapan aplikasi Sai Batin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat menurut aspek pemerintah sudah baik, yang mana aplikasi Sai Batin dalam penerapannya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat yang menjadi admin aplikasi Sai Batin tersebut. Sedangkan untuk aspek masyarakat Kabupaten Pesisir Barat masih terdapat masyarakat Kabupaten Pesisir Barat yang belum mengerti cara penggunaan internet sehingga mereka tidak dapat mengakses aplikasi Sai Batin. Dalam variabel sikap, baik pemerintah khususnya Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat maupun masyarakat Kabupaten Pesisir Barat setuju dengan adanya penerapan aplikasi Sai Batin, karena dirasa dengan diterapkannya aplikasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam variabel birokrasi, hubungan kerjasama yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat berjalan baik, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat selaku pihak yang memberikan inovasi dan gambaran aplikasi yang dibutuhkan. Harapannya dengan diterapkannya aplikasi Sai Batin, pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dapat sesuai dengan visinya yaitu terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan transparan. Hasil analisis menggunakan model implementasi George Edward III, ketidakberhasilan penerapan aplikasi Sai Batin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat dipengaruhi oleh beberapa variabel, yaitu variabel komunikasi, sikap, sumber daya dan struktur birokrasi. Dalam penerapan aplikasi Sai Batin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat, dari keempat variabel tersebut hanya ada dua variabel yang terpenuhi yaitu variabel sikap dan variabel struktur birokrasi. Sedangkan menurut George Edward III penerapan akan berhasil apabila dari empat variabel tersebut terpenuhi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, Peneliti memberikan saran terhadap penerapan aplikasi Sai Batin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat sebagai sarana layanan administrasi kependudukan secara *online* adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat selaku pelaksana harus lebih aktif mensosialisasikan aplikasi Sai Batin kepada seluruh masyarakat Kabupaten Pesisir Barat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat mengintruksikan kepada aparat desa untuk lebih aktif mensosialisasikan aplikasi Sai Batin pada masyarakat desanya
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Barat bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pesisir Barat untuk menjamin jaringan internet dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat Kabupaten Pesisir Barat.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Asri, B. (2020). implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis aplikasi pada era covid-19 di kota cimahi provinsi jawa barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 695-712.
- Dosmaria, P., Debora, T., & Maria, Y. (2022). Peningkatan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Sikancil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(3), 365-373.
- Edward III, George C. (1980). *Implementing public policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Eprilianto, D. F., Lestari, Y., Megawati, S., & Oktariyanda, T. A. (2021). Pendampingan Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Digital Sebagai Upaya Adaptasi Desa Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Era New Normal. *Communnity Development Journal*, 2(3), 767-776.

- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Marwiyah, S., Rahmadi, A. N., & Melidia, M. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Aplikasi View Probolinggo pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 6(3).
- Ramadhani, M., Syamsir, S., Efendy, B. S., Amanda, C., & Ruselda, O. D. (2023). TENTANG “IMPLEMENTASI PROGRAM SIRANCAK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL”. *Jurnal of Management and Social Sciences*, 1(1), 01-13.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, S. H., Putri, F. J., Herlianti, N., Jauza, R., Guritna, W., & Syamsir, S. (2022, November). Reformasi Administrasi Pelayanan Berbasis Online pada Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Padang. In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL PENDIDIKAN, BAHASA, SASTRA, SENI, DAN BUDAYA* (Vol. 1, No. 2, pp. 120-131).
- Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Tsoraya, N. D., Khasanah, I. A., Prasadana, J. P., Perawati, S., Asbari, M., Noivitasari, D., ... & Asnaini, S. W. (2023). Pengenalan Aplikasi Pelayanan Publik Digital “Tangerang Gemilang”. *Journal of Community Service and Engagement*, 3(1), 40-49.
- Tumundo, B. Y., Rumagit, G. A., & Pakasi, S. E. (2023). Efektifitas Pelayanan Publik pada Pelayanan Perekaman KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18253-18265.
- Tunggul, P. (2023). *PELAYANAN PUBLIK ERA DIGITAL*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Vidyasagara, I. P. B., Widiati, I. A. P., & Suryani, L. P. (2021). Efektivitas aparatur sipil negara dalam pelayanan publik disdukcapil kota denpasar. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(1), 109-115.