**Strategi Pelayanan Publik Berbasis Digital: Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bandar Lampung**

**Oleh:**

**Zeia Mauren Risya**

**2416041134**

****

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan pijakan penting dalam penelitian ilmiah karena mampu menunjukkan posisi penelitian yang sedang dilakukan, sekaligus menegaskan kebaruan (novelty). Melalui kajian ini, peneliti dapat mengetahui hasil-hasil penelitian yang relevan, memahami keterbatasannya, serta mengidentifikasi ruang kosong yang perlu diisi oleh penelitian baru. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan strategi pelayanan publik berbasis digital:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti & Tahun | Judul Penelitian  | Fokus penelitian  | Fakta Penemuan  |
| --- | --- | --- | --- |
| Andi Pratama (2019, Skripsi) | Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Kota Medan | Meneliti pengaruh gaya kepemimpinan birokrasi terhadap kinerja pegawai pelayanan administrasi. | Kepemimpinan partisipatif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, meningkatkan disiplin dan kecepatan pelayanan. Namun, belum memanfaatkan digitalisasi pelayanan. |
| Siti Aminah (2021, Skripsi) | Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Kota Surabaya | Menganalisis efektivitas penerapan digitalisasi layanan Dukcapil. | Digitalisasi mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean. Kendala utama adalah rendahnya literasi digital masyarakat. |
| Rudi Hartono (2020, Skripsi) | Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman | Mengkaji strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan. | Strategi yang dilakukan meliputi pelatihan pegawai, modernisasi sarana, dan sosialisasi layanan. Hasilnya positif, tetapi masih terbatas pada aspek tatap muka. |
| Budi Santoso (2022, Jurnal) | Inovasi Birokrasi di Era Revolusi Industri 4.0: Studi pada Dinas Dukcapil Jawa Barat | Mengkaji inovasi birokrasi berbasis teknologi informasi. | Inovasi digital meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, namun terkendala infrastruktur dan regulasi. |

Dari keempat penelitian di atas, terlihat bahwa topik pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan, telah banyak diteliti dari berbagai perspektif.

Penelitian Andi Pratama (2019) menyoroti aspek kepemimpinan birokrasi. Hasilnya menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif mendorong peningkatan kinerja pegawai dan memperbaiki efektivitas pelayanan. Namun, penelitian ini masih berfokus pada faktor sumber daya manusia tanpa menyinggung aspek digitalisasi yang semakin relevan di era saat ini.

Selanjutnya, Siti Aminah (2021) menitikberatkan pada efektivitas digitalisasi pelayanan publik. Hasil penelitiannya menegaskan bahwa digitalisasi mampu memangkas waktu pelayanan dan mengurangi antrean masyarakat. Akan tetapi, kendala literasi digital masyarakat menghambat implementasi penuh digitalisasi. Dengan kata lain, digitalisasi tidak serta-merta dapat berjalan efektif tanpa dukungan peningkatan kapasitas masyarakat sebagai pengguna.

Kemudian, Rudi Hartono (2020) lebih menyoroti strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Strategi yang dilakukan berupa pelatihan pegawai, modernisasi sarana, dan sosialisasi layanan. Penelitian ini penting karena menekankan strategi praktis pemerintah daerah, tetapi pendekatannya masih tradisional (tatap muka) dan belum menekankan pemanfaatan teknologi digital.

Dua penelitian dalam bentuk jurnal juga memberikan kontribusi signifikan. Budi Santoso (2022) mengkaji inovasi birokrasi berbasis teknologi informasi di Dinas Dukcapil Jawa Barat. Ia menemukan bahwa inovasi digital meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta memperbaiki kualitas pelayanan. Namun, keterbatasan infrastruktur dan regulasi membuat inovasi ini belum optimal. Penelitian ini menyoroti pentingnya kesiapan kelembagaan dan dukungan regulasi.

Berdasarkan keempat penelitian terdahulu tersebut, terdapat kesamaan fokus dalam hal pentingnya transformasi pelayanan publik menuju digitalisasi. Namun, celah yang masih terbuka adalah bagaimana strategi pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah—dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung—dapat diimplementasikan secara efektif dengan mempertimbangkan faktor kepemimpinan, efektivitas digitalisasi, strategi pemerintah daerah, serta inovasi birokrasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian strategi pelayanan publik berbasis digital dengan menitikberatkan pada konteks lokal.

**2.2 Kajian Teori dan Konsep**

2.2.1 Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan salah satu bidang studi yang memiliki peranan penting dalam memahami dinamika penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Secara sederhana, administrasi publik dapat dimaknai sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh aparatur negara dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik dalam bentuk pembuatan kebijakan maupun pemberian pelayanan. Menurut Dwight Waldo, administrasi publik tidak hanya soal teknis pelaksanaan kebijakan, melainkan juga sarat nilai (value-laden), karena setiap keputusan administrasi memiliki implikasi terhadap kepentingan publik.

Di Indonesia, administrasi publik berkembang seiring dengan reformasi birokrasi. Reformasi ini menekankan pentingnya prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Birokrasi sebagai instrumen utama administrasi publik diharapkan tidak hanya menjalankan aturan, tetapi juga mampu merespons kebutuhan warga negara secara cepat dan tepat.

Dalam konteks pelayanan kependudukan, administrasi publik menjadi landasan konseptual bagi penyelenggaraan layanan administrasi dasar seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian. Layanan tersebut tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga memiliki implikasi penting terhadap hak-hak sipil warga negara.

2.2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu manifestasi nyata dari keberadaan administrasi publik. Grönroos (2007) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud, terjadi melalui interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan, serta ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Dalam konteks publik, pelayanan tidak berorientasi pada profit, melainkan pada pemenuhan hak-hak dasar warga negara.

Di Indonesia, landasan hukum pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan kenyamanan.

Pelayanan kependudukan yang dikelola oleh Dinas Dukcapil merupakan contoh konkret pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan tersebut tidak hanya untuk kepentingan administratif, tetapi juga untuk mengakses layanan lain seperti kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di sektor ini menjadi tolok ukur keberhasilan reformasi birokrasi.

2.2.3 Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari transformasi digital yang lebih luas di sektor pemerintahan. Istilah ini merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas.

Menurut teori New Public Service (NPS) yang dikemukakan Denhardt & Denhardt, pelayanan publik di era digital harus berorientasi pada warga negara (citizen-centered), bukan sekadar pelanggan (customer). Artinya, teknologi digital bukan sekadar alat untuk mempercepat proses, melainkan sarana untuk memperluas partisipasi dan keterlibatan masyarakat.

Praktik digitalisasi pelayanan publik di Indonesia diwujudkan dalam berbagai aplikasi, seperti layanan administrasi kependudukan online, aplikasi “SIAK Terpusat” di Dukcapil, serta pemanfaatan kanal digital lain untuk pengaduan dan konsultasi. Transformasi ini sejalan dengan visi pemerintah dalam mewujudkan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik).

Namun, digitalisasi juga menghadapi sejumlah tantangan, antara lain:

1. Kesenjangan literasi digital masyarakat.

2. Infrastruktur teknologi yang belum merata.

3. Kesiapan sumber daya manusia aparatur.

4. Keamanan data pribadi warga negara.

2.2.4 Strategi Pelayanan Publik

Strategi pelayanan publik dapat dipahami sebagai upaya sistematis yang dirancang pemerintah untuk mencapai tujuan pelayanan tertentu. Chandler (1962) mendefinisikan strategi sebagai penetapan tujuan jangka panjang organisasi serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapainya. Dalam konteks pelayanan publik, strategi mencakup penyusunan kebijakan, perencanaan program, serta langkah-langkah implementatif untuk memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, adil, dan transparan.

Strategi pelayanan publik berbasis digital setidaknya mencakup tiga dimensi:

1. Strategi Internal: peningkatan kapasitas SDM, pembenahan struktur organisasi, dan penguatan regulasi.

2. Strategi Teknologi: penyediaan infrastruktur TIK, pengembangan aplikasi layanan, serta sistem keamanan data.

3. Strategi Sosial: meningkatkan literasi digital masyarakat, memperluas akses, dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital

2.2.5 Inovasi Pelayanan Publik di Dukcapil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan salah satu instansi yang berada di garda depan pelayanan publik. Inovasi di bidang ini sangat penting karena kebutuhan masyarakat terhadap layanan kependudukan bersifat masif dan mendasar.

Inovasi pelayanan Dukcapil di berbagai daerah diwujudkan melalui program layanan berbasis aplikasi, layanan jemput bola, hingga integrasi data kependudukan dengan berbagai lembaga publik maupun swasta. Misalnya, layanan “Dukcapil Go Digital” yang diluncurkan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri telah menjadi inspirasi bagi berbagai daerah untuk mengembangkan sistem serupa.

Namun, inovasi juga harus disertai dengan mekanisme pengawasan dan evaluasi. Hal ini penting agar inovasi tidak berhenti pada pencitraan, melainkan benar-benar meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

2.2.6 Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi

Faktor-faktor pendukung digitalisasi pelayanan publik antara lain:

* Dukungan kebijakan nasional melalui Perpres SPBE.
* Komitmen pimpinan daerah.
* Kemajuan teknologi informasi yang semakin terjangkau.

Sedangkan faktor penghambatnya mencakup:

* Kesenjangan literasi digital masyarakat.
* Terbatasnya infrastruktur jaringan di daerah tertentu.
* Resistensi sebagian aparatur terhadap perubahan.
* Isu keamanan dan privasi data

**2.3 Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir merupakan alur logis yang menjelaskan hubungan antara konsep, teori, dan hasil penelitian terdahulu dengan fokus penelitian yang sedang dilakukan. Pada penelitian ini, kerangka berpikir dibangun dari kajian pustaka berupa penelitian terdahulu, teori administrasi publik, pelayanan publik, digitalisasi pelayanan, serta inovasi pelayanan publik, khususnya di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Dari penelitian terdahulu, ditemukan bahwa strategi pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan di berbagai daerah dan terbukti mampu meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan. Namun, sebagian besar penelitian menyoroti adanya kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, dan kesiapan sumber daya manusia aparatur. Temuan ini menjadi landasan penting untuk melihat sejauh mana Dukcapil dapat memaksimalkan strategi digitalisasi pelayanan publik.

Secara teoritis, administrasi publik memberikan kerangka besar bagaimana pemerintahan menjalankan fungsi pelayanan. Teori pelayanan publik menjelaskan bahwa masyarakat sebagai warga negara memiliki hak dasar untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Teori digitalisasi pelayanan publik menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi bukan sekadar untuk mempercepat proses, tetapi juga sebagai instrumen meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi.

Konsep strategi pelayanan publik kemudian mengarahkan penelitian ini pada upaya-upaya sistematis yang dilakukan Dukcapil dalam merumuskan, melaksanakan, dan mengevaluasi kebijakan pelayanan berbasis digital. Sementara itu, inovasi pelayanan publik memberikan gambaran bahwa perubahan harus dilakukan secara berkelanjutan, adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, serta responsif terhadap perkembangan teknologi.

Berdasarkan alur tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi pelayanan publik berbasis digital diterapkan di Dukcapil, dengan memperhatikan faktor pendukung dan penghambat yang ada. Kerangka berpikir ini diharapkan mampu menjadi panduan dalam menganalisis strategi yang digunakan, efektivitas implementasinya, serta tantangan yang dihadapi.

Tabel 2.3 Kerangka berpikir

| Administrasi publik dipahami sebagai proses penyelenggaraan pemerintahan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, teori administrasi publik menjadi landasan untuk menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan fungsi pelayanan melalui prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. |
| --- |

**|**

| Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar masyarakat. Konsep ini menekankan kesederhanaan, kecepatan, keterjangkauan, serta transparansi yang harus dijunjung dalam setiap proses pelayanan. |
| --- |

**|**

| Digitalisasi pelayanan publik merupakan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat, mempermudah, dan memperluas akses pelayanan. Melalui penerapan e-government dan aplikasi layanan Dukcapil, digitalisasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan. |
| --- |

**|**

| Strategi pelayanan digital mencakup aspek internal seperti penguatan SDM aparatur, penerapan SOP, dan budaya kerja; aspek teknologi berupa penyediaan infrastruktur IT serta keamanan data; aspek sosial dengan peningkatan literasi digital masyarakat; serta aspek kelembagaan yang menekankan pentingnya regulasi dan koordinasi antarinstansi. |
| --- |

**|**

| Keberhasilan strategi pelayanan publik digital didukung oleh adanya kebijakan pemerintah, komitmen pimpinan, ketersediaan sarana prasarana, serta partisipasi aktif masyarakat. Faktor-faktor ini memperkuat implementasi digitalisasi di Dukcapil. |
| --- |

**|**

| hambatan muncul dari keterbatasan SDM yang belum melek digital, infrastruktur teknologi yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi aparatur terhadap perubahan. Hambatan ini menjadi tantangan penting bagi keberhasilan strategi digital. |
| --- |

**|**

| Seluruh faktor di atas bermuara pada fokus penelitian ini, yaitu menganalisis strategi pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bandar Lampung, dengan menekankan pada bagaimana strategi diterapkan, apa faktor pendukung serta penghambatnya, dan sejauh mana efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan publik. |
| --- |

**DAFTAR PUSTAKA**

Andini, R. (2019). Strategi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya (Skripsi, Universitas Airlangga). Surabaya.

Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. A. (2014). Public administration: An action orientation (7th ed.). Boston, MA: Wadsworth Cengage Learning.

Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi dan pelayanan publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hidayat, A. (2020). Implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di Kota Yogyakarta (Skripsi, Universitas Gadjah Mada). Yogyakarta.

Indrajit, R. E. (2016). Strategi implementasi e-Government di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 13(2), 101–115.

Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Digital transformation in public services: A global perspective. London, UK: Routledge.

Osborne, S. P. (Ed.). (2010). The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance. London, UK: Routledge.

Putra, R. P., & Yuliani, S. (2020). Digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8(1), 55–68.

Saputra, D. (2021). Efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta). Yogyakarta.

Sari, D. P., & Nugroho, H. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi di era digital. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 9(3), 215–227.

Yulianto, B., & Harjanto, A. (2019). Tantangan dan peluang digitalisasi pelayanan publik di Indonesia. Jurnal Borneo Administrator, 15(2), 145–160.