

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Hal ini seperti yang tertuang pada peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.¹

Perkembangan teknologi yang semakin modern ini dapat mengakibatkan sebuah perubahan dari berbagai Negara – Negara berkembang sehingga mau tidak mau mereka juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor – sektor yang ada termasuk dalam sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk di Indonesia. Pemerintahan Indonesia sendiri sudah mulai melakukan perubahan dengan adanya perkembangan teknologi canggih saat ini, sehingga dapat menciptakan model baru dalam

¹ Panrb, “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)”, [menpan.go.id](https://www.menpan.go.id), 2020, <https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>

pelayanan publik yang dimana pelayanan publik tersebut menciptakan model baru dalam pelayanan publik melalui aplikasi dan *web browser*.²

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi sekarang ini, sistem pemerintahan di Indonesia memberikan ruang dalam penerapan dan menciptakan sebuah karya baru yang sebelumnya secara pelayanan konvensional menjadi sebuah inovasi yang mengkolaborasikan pelayanan dan kecanggihan teknologi informasi serta komunikasi. Kemajuan yang dapat dilihat dari penggunaan teknologi yang tidak terbatas, dalam pemerintahan pun tidak ingin kalah dan terus maju mengikuti perkembangan globalisasi digital. Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitupula dengan penyelenggaraan dokumen administrasi publik yang harus selalu memodernisasikan dirinya, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumen agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan zaman.³ Pentingnya kemajuan teknologi dalam hal administrasi kependudukan terhadap akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin mempercepat rangkaian administrasi dokumen kependudukan secara online dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tanpa menjangkau Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.

² Herlina Wulandari, 'Efektifitas Inovasi Program Pelayanan Publik Berbasis E-Government', *Skripsi*, 2020, 21.

³ Dwi Retnowati, Adityawarman, and Irfan Nursetiawan, 'Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjar', *FISIP Universitas Galuh*, 2.1 (2022).

Sosiologi pemerintah memainkan peran penting dalam memahami dan menganalisis partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah, khususnya dalam konteks pengelolaan lingkungan, tata kelola digital, modal sosial, dan komunikasi politik.⁴ Menindaklanjuti dalam penerapan *e-government*, Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri membuat program Dukcapil *go digital* yang kemudian distimulasikan kepada setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berperan dalam memberikan pelayanan dibidang administrasi dan kependudukan daerah yang didasarkan pada program Dukcapil *go digital*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia No. 7 Tahun 2021 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik dilingkungan kementerian/lemabaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah pasal 1 ayat 1, yang berbunyi :

“Inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi pelayanan adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orinsinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan fasilitas administrasi sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat, seiring dengan kemajuan

⁴ Riri Maria Fatriani, *Sosiologi Pemerintahan*, (Sumatera Barat : PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA, 2024) hlm 10

⁵ Kemenpan RB, *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi* (Indonesia, 2021), pp. 5–24.

teknologi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin harus menyelaraskan dengan kebutuhan masyarakat. Dari cakupan wilayah yang luas salah satu wilayah Kecamatan Bayung Lencir menjadi satu – satunya kecamatan yang memerlukan waktu 8 - 9 jam perjalanan untuk mencapai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin. Dengan menggabungkan kedua elemen tersebut akhirnya dapat menciptakan suatu karya trobosan yang disebut dengan inovasi pelayanan online SIP Ok Muba (Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin) layanan ini bisa diakses dalam bentuk *website* dan *aplikasi* yang bisa didownload pada halaman situs resmi DISDUKCAPIL MUBA.

Gambar 1.1

Tampilan awal layanan *online* SIP OK Muba



Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin

LAYANAN KTP-el

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis Jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at Jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



LAYANAN KTP EL

LAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis Jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at Jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



LAYANAN KIA



LAYANAN KIA

LAYANAN KARTU KELUARGA, SURAT PIDAH DATANG, AKTA KELAHIRAN, AKTA KEMATIAN, AKTA PERKAWINAN DAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN LAINNYA (PILIH SESUAI KECAMATAN)

Waktu Pelayanan : Hari Senin sampai Kamis Jam 08:00 sampai 12:00 dan 13:00 sampai 16:00
 Hari Jum'at Jam 08:00 sampai 11:30 dan 13:00 sampai 16:30



SEKAYU
 BABAT SUPAT



BAYUNG LENCIR
 TUNGKAL JAYA



SUNGAI LILIN
 BABAT TOMAN
 PLAKAT TINGGI



LAIS
 LAWANG WETAN
 SUNGAI KERUH
 BATANG HARI LEKO



LALAN
 KELUANG
 JIRAK JAYA
 SANGA DESA

Gambar 1 menunjukkan SIP OK Muba adalah inovasi administrasi berbasis *online* yang mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin. SIP OK ialah inovasi layanan yang memberikan beberapa pelayanan seperti layanan E-KTP, KIA, KK, surat pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Inovasi pelayanan SIP Ok Muba diluncurkan pada tahun 2020, dengan adanya pandemi covid 19 dan sekaligus memecahkan masalah percepatan pelayanan yang digunakan masyarakat dan mendukung perubahan yang sesuai pada Permendagri No. 109 Tahun 2019 dimana pada pasal 16 menyebutkan formulir dan percetakan kartu keluarga serta register dan kutipan akta – akta pencatatan sipil akan menggunakan kertas HVS putih 80 gram ukuran A4. Perubahan yang terjadi pada bentuk dokumen kependudukan dari awalnya menggunakan blanko jenis *security printing* beralih menggunakan kertas HVS 80 gram warna putih ukuran A4, DISDUKCAPIL memanfaatkan perubahan tersebut dengan menciptakan inovasi SIP OK MUBA agar masyarakat tidak perlu lagi jauh – jauh datang ke kantor untuk mencetak dokumen kependudukan dan bisa dicetak dimanapun dikarenakan legalitasnya tetap terjamin dengan menggunakan barcode dan tanda tangan elektronik sehingga tidak mudah dipalsukan. Terobosan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin menjadi alternatif bagi masyarakat yang wilayah sangat jauh untuk memperoleh pelayanan dan pengurusan dokumen administrasi. Inovasi digital ini telah berjalan selama 3 Tahun terakhir sejak diluncurkannya inovasi tersebut

terobosan ini berlanjut hingga sekarang, tetapi dalam pelaksanaannya program inovasi pelayanan online dapat dikatakan belum efektif, masyarakat masih banyak memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinas dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Adapun keterangan yang disampaikan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sapri, beliau mengatakan :

“Dalam peningkatan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan pelayanan online dan penguatan dokumen kecamatan, pencetakan semua berkas kependudukan bisa diurus melalui kecamatan, untuk pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan SIP Oke Muba (Sistem Informasi Pelayanan Online Kependudukan Musi Banyuasin) disitu ada semua layanan yang kami layani melalui whatsapp dan email. Tetapi disini Masyarakat masih lebih memilih pengurusan berkas kependudukan langsung ke dinas dibandingkan mengurus melalui pelayanan online.”⁶

Banyak manfaat yang didapatkan dalam inovasi tersebut jika pelaksanaannya terbilang efektif. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan administrasi kependudukan kapan saja dan dimana saja selama dapat terhubung dengan internet, tentu saja hal ini dapat menjadi sebuah solusi masyarakat jika kondisi tempat tinggal menuju kantor DISDUKCAPIL sangat jauh. Dan juga pelayanan yang sebelumnya terbilang memerlukan banyak waktu dalam rangkaian layanan yang diberikan, inovasi pelayanan ini juga menjadi sebuah manfaat yang didapatkan masyarakat dikarenakan layanan yang dioperasikan melalui media online hal ini dapat memangkas rangkaian pelayanan menjadi lebih singkat, yang sebelumnya masyarakat bersusah payah mengantri dan menunggu

⁶ Hasil wawancara pada tanggal 22 Desember 2023

untuk dipanggil dengan inovasi tersebut dapat diselesaikan. Namun, pada kenyataannya inovasi yang di luncurkan sekaligus fasilitas yang diberikan kepada masyarakat belum dapat digunakan sebaik mungkin. Dengan begitu, inovasi yang diluncurkan pun belum dapat dikatakan efektif dalam pelaksanaannya.

Tabel 1.1

Data Rekap Pengguna Layanan *Online* SIP OK MUBA

No	Layanan	Tahun				Jumlah
		2020	2021	2022	2023	
1	E-KTP	6	3	14	4	27
2	KK	2	2	12	1	17
3	KIA	1				1
4	Akta Kelahiran			3		3
5	Akta Perkawinan			3		3
6	Surat Pindah Datang	7		1	5	13
						64

Sumber data : Laporan Rekapitulasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Musi Banyuasin

Tabel 1 menunjukkan masyarakat yang mengakses inovasi layanan SIP OK MUBA di Kecamatan Bayung Lencir hanya 64 orang terhitung dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Hal ini menjadi urgensi bagi penggunaan inovasi layanan digital tersebut terbilang belum efektif, menurut Badan Pusat Statistik jumlah penduduk di Kecamatan Bayung Lencir ada 75. 368 jiwa. Masyarakat yang menggunakan layanan tersebut tidak sampai 1% dari total penduduk yang ada di Kecamatan Bayung Lencir. Pada masyarakat yang mengurus pembuatan adminduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin tergolong sangat ramai. Pada saat sebelum inovasi ini di luncurkan oleh DISDUKCAPIL antrian

terbilang panjang, setidaknya ada lebih dari 100 orang/harinya yang mengunjungi DISDUKCAPIL. Setelah inovasi layanan SIP OK MUBA di luncurkan tidak membawa perubahan yang signifikan, Dimana setiap hari ada 70 sampai 80 lebih orang yang mendatangi kantor DISDUKCAPIL untuk administrasi dokumen kependudukan. Kurangnya pengetahuan teknologi yang membuat masyarakat gagap teknologi dan mengakibatkan suatu inovasi yang mengandalkan teknologi sulit untuk digunakan.

Namun dalam inovasi pelayanan ini, jika dilihat dari pengguna layanan tidak sampai 1% dari jumlah penduduk di Kecamatan Bayung Lencir, dan jika dibandingkan antara layanan satu dan layanan lainnya, layanan E-KTP ialah layanan yang paling sering diakses dan konsisten digunakan dari tahun 2020 hingga tahun 2023. Maka dari itu untuk mengetahui apa yang terjadi sebenarnya, berangkat dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor yang mempengaruhi efektivitas inovasi dalam layanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Musi Banyuasin tepatnya di Kecamatan Bayung Lencir, dan bagaimana kualitas dan efisiensi layanan SIP OK Muba sehingga sedikit masyarakat yang menggunakan inovasi tersebut

Penelitian ini dilatarbelakangi berdasarkan penelitian – penelitian terdahulu sebagai penunjang untuk menyelesaikan masalah yang akan diteliti. Penelitian sebelumnya yang dipilih telah sesuai dengan permasalahan yang ingin diteliti, kemudian mampu memperjelas dan memberikan sumber informasi bagi penulis untuk mengerjakan penelitian ini. Adapun penjelasan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih.

Tabel 1.2
Klasifikasi Penelitian Terdahulu

No	Judul, Tahun, Penulis	Teori	Metode	Hasil
1	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi (2021), Maya sari. ⁷	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Publik • Inovasi Pelayanan • Kualitas Pelayanan Publik 	Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang bersifat deduktif.	Dalam penelitian ini, inovasi pelayanan dan kualitas pelayanan SAMSAT Kota Jambi telah memberikan hasil kualitas yang baik, mempertahankan dan meningkatkan kualitas kemanfaatan serta komabilitas agar wajib pajak mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan.
2	Inovasi Publik dalam Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-PASPOR di Kantor imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi (2024), M. Figri Riandy Onofa La Ode ⁸	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan Publik • Kualitas Pelayanan Publik • Inovasi Pelayanan Publik 	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif evaluatif	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat keunggulan inovasi dalam aplikasi M-PASPOR tersebut dalam mengunggah berkas secara mandiri dan efektif dan efisien dan adanya peningkatan pelayanan dalam pembuatan paspor dengan kemampuan petugas untuk menerima pemohon yang mengajukan permohonan lewat jalur online, merespon setiap pemohon dengan sebaik mungkin, pemohon mendapat kepastian biaya dalam permohonan paspor, kemudahan dalam proses pelayanan,

⁷ Maya Sari, "Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jambi", *Skripsi*, 2021

⁸ M. Figri Riandy, "Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Pembuatan Paspor melalui Aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kota Jambi", *Skripsi*, 2024

				kedisiplinan petugas dan kepentingan pemohon menjadi prioritas para petugas dalam memberikan pelayanan dikantor imigrasi kelas 1 TPI Kota Jambi.
3	Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Jambi, (2024) Abu Hoiroh. ⁹	<ul style="list-style-type: none"> • Inovasi pelayanan Publik • Pelayanan Publik 	Metode Yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan melalui MPP dapat mengubah wajah Kota Jambi terkhusus dari aspek pelayanan mengalami pembaharuan jauh lebih baik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, terdapat beberapa aspek yang menunjukkan perbedaan penelitian yang dilakukan, salah satunya ialah lokasi penelitian. Lokasi yang berbeda menunjukkan beragam permasalahan dan objek yang berbeda juga menunjukkan bahwa permasalahan ini perlu diteliti. Penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan pada Kabupaten Musi Banyuasin tepatnya di Kecamatan Bayung Lencir, sedangkan penelitian terdahulu yang diuraikan berada di Provinsi Jambi, Kota Jambi . Objek yang diteliti oleh peneliti ialah inovasi pelayanan pada DISDUKCAPIL Muba sedangkan pada penelitian terdahulu pada SAMSAT Kota Jambi, Kantor Imigrasi, dan Mall Pelayanan Publik. Maka dari itu, penelitian dianggap perlu untuk diteliti lebih mendalam.

⁹ Abu Hoiroh, “Analisis Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kota Jambi, *Skripsi*, 2024

Kolaborasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menggabungkan pelayanan dan teknologi menjadi sebuah inovasi yang mempermudah masyarakat dalam menjangkau pelayanan yang jauh, namun yang terjadi penggunaan inovasi ini belum banyak dikenal dan digunakan oleh masyarakat Kecamatan Bayung Lencir. Oleh karena itu, berangkat dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**EFEKTIVITAS INOVASI SIP OK MUBA DALAM PELAYANAN E-KTP OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN BAYUNG LENCIR**”

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Bagaimana efektivitas inovasi layanan berbasis *e-government* SIP OK MUBA dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Bayung Lencir?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa efektifnya inovasi layanan *online* tersebut dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta berdampak kemudahan mengakses pelayanan publik pemerintahan.
- 1.3.2 Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas dan efisiensi penggunaan inovasi digital berbasis *e-government* SIP OK MUBA di kecamatan Bayung Lencir

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

- a. Sebagai bahan rujukan pemerintahan untuk tindak lanjut dalam pengembangan dalam birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin.
- b. Melalui penelitian ini akan menambah pemahaman terhadap proses kinerja dalam pelayanan publik, khusus di dalam sebuah birokrasi pemerintahan di bidang pelayanan online.

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Manfaat bagi peneliti, menjadi proses pembelajaran bagi peneliti dan dapat memperluas wawasan dalam menuntut ilmu dibidang birokrasi pemerintahan.
- b. Manfaat bagi lembaga atau universitas, penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi mahasiswa dalam mengatasi masalah yang sama.

1.5 Landasan Teori

Efektivitas

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, pemerintah daerah dituntut untuk dapat memberikan perubahan dalam merespon masyarakat dalam melayani secara efektif dan efisien. Adanya tuntutan mengenai peningkatan pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien kepada masyarakat ini kemudian menjadi sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Sehingga berdasarkan hal tersebut pemerintah menerapkan penerapan *e-government* atau pemerintahan berbasis elektronik.¹⁰ *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dari pemerintah untuk memberikan pelayanan, informasi, interaksi warga Negara serta sesama lembaga pemerintah lainnya secara efektif, transparansi, dan juga mempercepat proses rangkaian pelayanan.

Berdasarkan pendapat dari Kementerian Kominfo yang dimuat dalam buku Hardiyansyah bahwa *e-government* merupakan:

"Aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online"¹¹

Menurut Abu Shanab istilah *e-government* memberikan makna bahwa penggunaan teknologi saat ini merupakan sarana utama yang menggantikan media

¹⁰ Muzni H. and Lina A, "*Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (SIMPELIN) di Masa Pandemi COVID-19*", Jurnal Administrasi Negara, Vol.10, No. 1 2022

¹¹ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 131.

konvensional. Aplikasi *e-government* mulai dikenal semenjak munculnya perkembangan internet dan menjadi fenomena yang mempengaruhi semua aspek kehidupan manusia.¹² Pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan dengan cara tatap muka langsung antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Proses ini sering kali dikaitkan dengan antrian yang sangat panjang dan berpotensi menyebabkan maladministrasi, yang dapat berujung pada konsekuensi hukum berupa sanksi pidana bagi pelaku tersebut. E – government tersebut diperkuat dengan keluarnya inpres No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* diseluruh pemerintah pusat maupun daerah. Inovasi digital yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki maksud dan tujuan mengembangkan system informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan teknologi.

Berbicara mengenai konsep inovasi sebagai kemajuan peningkatan pelayanan dengan mengembangkan pelayanan yang sudah ada menjadi sebuah karya baru dan kebaruaran. Pengeimplementasian inovasi dan menciptakan sebuah proses, dan produk baru dalam pengembangan metode yang baru dalam pemberian layanan. Dalam proses kinerja pemerintahan, inovasi menjadi hal yang harus dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga memberikan kesejahteraan bagi masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 menjelaskan bahwa inovasi pelayanan

¹² Endah M., “Analisis Efektivitas Pelaksanaan *E Government* di Tingkat Kelurahan”, Bandung : Jurnal Sawala vol. 6 No. 1, 2018

disektor publik merupakan bentuk terobosan dalam menghadirkan inovasi baru dalam hal menyelenggarakan sistem pemerintahan, baik dari segi ide yang kreatif, gagasan, kebijakan dan implementasi kebaruan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan beradaptasi dan modifikasi perkembangan zaman.¹³

Dalam penerapannya, sebuah hal baru bagi masyarakat jika berbicara tentang pemerintahan digital, dengan beralihnya menuju pemerintah berbasis elektronik tak hanya menyediakan fasilitasnya pemerintahan juga sepatutnya memberikan wawasan atau pengetahuan sehingga dapat digunakan dengan cara efektif dan efisien. Efektivitas dapat diukur melalui pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, mencerminkan pencapaian target sesuai dengan perencanaan yang dilakukan.

Effendy mengemukakan bahwa efektivitas adalah suatu komunikasi yang melalui proses tertentu, secara terukur yaitu tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah orang yang telah ditentukan.¹⁴

Menurut Soewarno bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan Steers mendefinisikan efektivitas sebagai:

"Jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa

¹³ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

¹⁴ Retnowati, Adityawarman, and Nursetiawan. *"Efektivitas Pelayanan Berbasis Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar"*, Fisip Universitas Galuh, 2022

melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”¹⁵

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijabarkan dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran seberapa besar pencapaian tujuan dari sebuah program atau kegiatan yang telah ditentukan.

Efektivitas SIP OK Muba dapat dilihat sejauh mana sistem Aplikasi dan *Website* dapat memberikan manfaat dalam pencapaian tujuan dari diterapkannya SIP OK Muba yang membantu mempersingkat proses rangkaian inovasi digital tepat guna dalam proses layanan digital di kecamatan Bayung Lencir.

Menurut Mudrajad Kuncoro efektivitas pada dasarnya adalah pencapaian tujuan, manfaat, serta pengaruh yang dihasilkan dari suatu tindakan dan kebijakan. Kuncoro menekankan bahwa efektivitas melibatkan perbandingan antara tujuan yang ditetapkan dengan hasil yang sebenarnya dicapai, efektivitas program dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu :¹⁶

1. Sosialisasi Program

Sosialisasi program merujuk pada proses komunikasi dan penyebaran informasi mengenai suatu program kepada target audiens atau masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua pihak yang berkepentingan memahami tujuan, manfaat, dan cara kerja program tersebut.

¹⁵ Safuridar, “Efektivitas Program Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa (P3MD) di Gampong Beusa Seberang Kecamatan Peureulak Barat”, Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi, Vol. 2, No. 2, 2018, hlm. 132.

¹⁶ Mudrajad Kuncoro, “Strategi Pengembangan Pasar modern dan Tradisional”, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020, hlm 83.

2. Tujuan Program

Tujuan program adalah hasil atau kondisi yang ingin dicapai melalui pelaksanaan suatu program. Tujuan ini harus spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu. Tujuan program memberikan arah dan focus bagi pelaksanaan kegiatan, serta menjadi dasar untuk evaluasi dan pengukuran keberhasilan.

3. Tingkat Kecepatan Respon Petugas.

Tingkat kecepatan respon petugas mengacu pada seberapa cepat petugas atau staf program menanggapi permintaan, pertanyaan, atau masalah yang dihadapi oleh peserta program atau masyarakat. Kecepatan respon ini sangat penting untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap program tersebut.

4. Tingkat Monitoring.

Tingkat monitoring merujuk pada frekuensi dan kualitas pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan program. Monitoring adalah proses pengumpulan data secara terus – menerus untuk menilai kemajuan program, mendeteksi masalah, dan memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai dengan rencana.

Menurut Mardiasmo Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian suatu organisasi mencapai tujuan.¹⁷ Teori efektivitas berikut merujuk pada tingkat keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran, yang

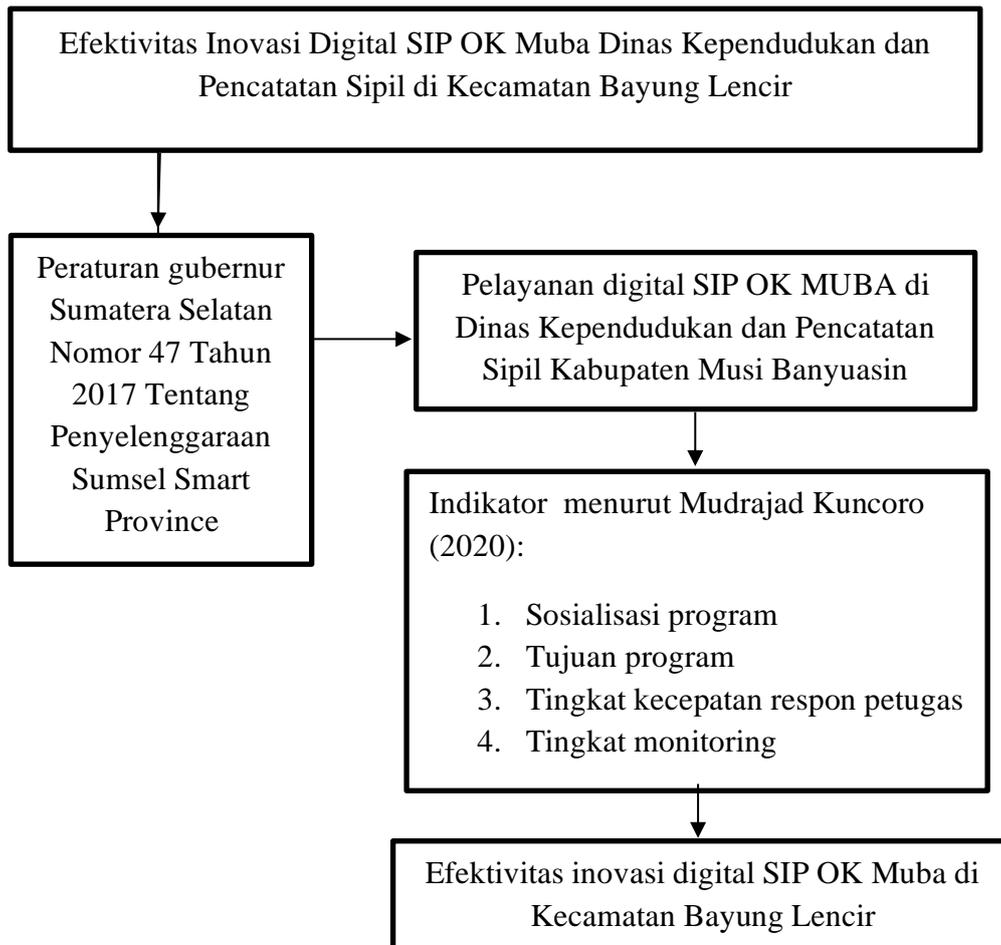
¹⁷ Ketut Aryani, 'Analisi Efektivitas Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Pada Koperasi Simpan Pinjam Berkat Makasar', *Skripsi*, 2020.

melibatkan berbagai faktor baik yang bersifat internal maupun eksternal. Efektivitas tidak hanya terkait dengan produktivitas, tetapi juga mencakup aspek persepsi dan sikap individu.

Dalam konteks kegiatan pemerintah, konsep efektivitas dapat diartikan sebagai langkah dan aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah. Tujuan pemerintah dapat terwujud apabila setiap lembaga dan instansi pemerintah dapat menjalankan kegiatan lebih efektif dan efisien, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Perannya sangat signifikan dalam setiap badan pemerintahan untuk memantau kemajuan dan perkembangan yang dicapai oleh lembaga atau instansi pemerintah tersebut.

1.6 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian secara umum merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk meningkatkan pemahaman penelitian tersebut. Pendekatan studi dengan metode kualitatif dipilih untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, kegiatan penelitian didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yang mencakup rasional, empiris, dan sistematis. Rasionalitas dalam kegiatan penelitian menekankan bahwa penelitian yang dilakukan dengan cara yang masuk akal, yang dapat dicapai melalui penalaran manusia.¹⁸

1.7.1 Jenis penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif. Penelitian dengan menggunakan pendekatan studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi secara mendalam yang berfokus pada satu persoalan tertentu, bagaimana kualitas layanan ini diimplemestasikan dan dipersepsikan dalam konteks tertentu pada daerah atau instansi pemerintahan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui studi kasus dan analisis kontekstual.¹⁹

¹⁸ Jhon W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, (Pustaka Belajar, 2014)

¹⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, R&D*, (Bandung Alfabeta, 2022)

1.7.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin yang merupakan salah satu kecamatan dengan jarak terjauh dari kantor DISDUKCAPIL. Peneliti memilih Kecamatan Bayung Lencir sebagai lokasi penelitian karena kecamatan Bayung Lencir menjadi salah satu kecamatan dengan jarak terjauh dari kantor DISDUKCAPIL MUBA dibandingkan dengan Kecamatan lainnya. Dengan menempuh perjalanan selama 8-9 jam masyarakat untuk mengurus dokumen adminduk akan sangat memakan waktu yang sangat lama, maka dari itu inovasi SIP OK MUBA dapat memecahkan permasalahan tersebut. Namun kenyataannya di masyarakat, fasilitas yang diberikan tidak didukung oleh masyarakat. Hal ini menjadi persoalan sehingga peneliti tertarik untuk memilih lokasi ini.

1.7.3 Fokus penelitian

Peneliti berfokus pada penggunaan fasilitas dari inovasi yang diluncurkan DISDUKCAPIL sebagai penyelesaian masalah yang dialami, tetapi dalam pelaksanaannya belum efektif digunakan oleh masyarakat, dalam konteks ini adalah menggambarkan dan menganalisis seberapa efektif inovasi pelayanan ini untuk masyarakat, dengan merujuk pada Peraturan Menteri No. 7 Tahun 2021 pasal 1 ayat 1. Dengan menetapkan fokus ini, diharapkan penelitian dapat lebih terarah dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pelaksanaan inovasi pelayanan SIP OK MUBA.

1.7.4 Sumber data

Data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari 2 sumber, yakni data primer dan data sekunder.

- 1) Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pengamatan, dokumen dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari informan melalui *face to face* dan terbuka sesuai data kebutuhan dalam penelitian ini.
- 2) Data sekunder adalah data dari memanfaatkan studi literatur, ialah data yang diambil melalui studi kepustakaan, skripsi, jurnal, referensi, peraturan perundang – undangan dokumen, pengamatan yang berkaitan dengan objek penelitian.

1.7.5 Teknik penentuan informan

Penentuan subjek penelitian melalui penggunaan teknik *Puposive Sampling*, artinya menentukan narasumber dengan sengaja sesuai kriteria tertentu yang relevan seperti orang yang dianggap tau tentang apa yang diharapkan atau mungkin yang bersangkutan sebagai orang yang berwenang sehingga akan memudahkan peneliti untuk menggambarkan dan menganalisis ke efektifan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan SIP OK MUBA. Dalam masalah ini peneliti menerapkan narasumber yang benar – benar dapat memberikan informasi sesuai dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Dalam penelitian ini yang akan menjadi informan penelitian, yaitu :

- a) Kepala bidang inovasi layanan.

b) Masyarakat (3 orang).

c) Staf Kecamatan

1.7.6 Teknik pengumpulan data

Teknik akumulasi data merupakan tata cara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi atau data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai suatu penelitian ilmiah. Adapun tata cara tersebut dapat dibagi atas dua macam, yakni melalui : observasi, pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

- 1) Wawancara, yaitu percakapan antaran dua orang dengan tujuan bertuar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik tertentu. Teknik ini digunakan untuk mengungkapkan informasi melalui pemeriksaan langsung terhadap pertanyaan yang telah disiapkan dan meminta pendaapat kepada informan.
- 2) Dokumentasi yaitu rekaman suatu peristiwa. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya lainnya. Salah satu pelengkap penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif ialah dengan adanya dokumen.

1.7.7 Teknik analisis data

Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.²⁰

²⁰ Ibid., hlm. 246

- 1) Reduksi data, reduksi data adalah proses pemilihan, perangkuman dan penyederhanaan pokok – pokok yang sesuai masalah penelitian guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan pengumpulan data oleh peneliti.
- 2) Penyajian data, adalah proses pemaparan informasi penelitian yang diperoleh. Dengan memaparkan data yang diperoleh, maka mempermudah peneliti untuk mengetahui yang telah terjadi.
- 3) Penarikan kesimpulan, yaitu proses analisis yang menggambarkan inti sari dari keputusan yang diperoleh dan sesuai dengan fokus penelitian.

1.8 Keabsahan Data

Keabsahan atau triangulasi menurut Wiliam Wiersman ialah dalam pengujian kredibilitas data, tirangulasi berarti melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.²¹ Jadi, triangulasi adalah metode yang dilakukan untuk mengecek kebenaran suatu data melalui penggunaan metode yang bervariasi. Ada tiga jenis triangulasi, yaitu :

- 1) Triangulasi Sumber, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- 2) Triangulasi Teknik, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

²¹ Ibid., hlm. 273

- 3) Triangulasi waktu, yaitu untuk pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Peneliti menggunakan tipe triangulasi sumber. Dalam pengumpulan data, peneliti juga mengecek data dengan cara memverifikasi pengumpulan data dan berbagai sumber data.