



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

DOI: <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i1.2484>
<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/index>

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI TEKNOLOGI DIGITALISASI DI KABUPATEN BANYUMAS

Denok Kurniasih¹

Universitas Jenderal Soedirman

denok.kurniasih@unsoed.ac.id

ARTICLE INFORMATION

Article history:

Received date: 30 Desember 2022

Revised date: 5 Januari 2023

Accepted date: 20 Januari 2023

ABSTRACT

This research examines "public service Innovation through digitalization technology in Banyumas Regency". Implementation of service innovation in the Dindukcapil Banyumas Regency in the form of online service related to population administration which can be accessed by the people of Banyumas regency through the website gratiskabeh.banyumaskab.go.id. service through the website certainly changes the service system that can be accessed online. However, after the implementation of online services, now people can easily access service through a website which of course can be accessed using a smartphone. The method used is qualitative with descriptive technique. The results of this study indicate, based on descriptive analysis, it can be concluded that the quality of innovation in E-Government service in population administration service at the population and civil registration office of Banyumas Regency is good, seen from the dimensions of optimal efficiency, optimal dimensions of trust, reliability dimensions and optimal dimensions of citizen support that are able to have a positive impact on fulfilling interest through public services based on digitalization technology..
Keywords: Innovation, Service, Digitalization Technology.

ABSTRAKSI

Penelitian ini mengkaji mengenai "Inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas". Pelaksanaan inovasi pelayanan di Dindukcapil Kabupaten Banyumas berupa pelayanan online terkait administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Banyumas melalui website gratiskabeh.banyumaskab.go.id. Pelayanan melalui website tentunya mengubah sistem pelayanan yang dapat diakses secara online. Namun setelah diberlakukannya pelayanan online, kini masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan melalui website yang tentunya bisa diakses menggunakan smartphone. Metode yang digunakan yaitu kualitatif dengan teknik deskripsi. Hasil penelitian ini menunjukkan, berdasarkan analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa Kualitas inovasi Layanan E-Government Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas baik, dilihat dari dimensi efisiensi yang optimal, dimensi kepercayaan (trust) yang optimal, dimensi keandalan (reliability) yang optimal dan dimensi dukungan warga (citizen support) yang optimal yang mampu memberikan dampak yang positif dalam pemenuhan kepentingan melalui pelayanan publik yang berbasis pada teknologi digitalisasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, teknologi Digitalisasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Seperti di Indonesia, dengan adanya pelaksanaan otonomi daerah yang mana pemerintah daerah memiliki kewenangan yang luas dalam menyelenggarakan pemerintah daerah, pelayanan publik menjadi salah satu bidang yang diutamakan untuk diselenggarakan. Pelayanan publik menjadi salah satu kegiatan yang sangat penting dikarenakan pelayanan publik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Secara sederhana, seperti pendapat

Dwiyanto (2015) "what government does is public service". Yang dimaksud dalam hal ini adalah pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut berupa barang, jasa dan administrasi yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik

Seiring perkembangan zaman, kini pelayanan publik mengalami revolusi. Pemerintah Indonesia khususnya Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), terus mencoba melakukan revolusi pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan Teknologi, Informasi, Komunikasi (TIK) merupakan salah satu produk yang dapat dimanfaatkan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta meningkatkan kemajuan di bidang pelayanan publik. Inovasi terus bermunculan seiring berkembangnya teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) yang dimanfaatkan bidang pelayanan publik. Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) menuntut perubahan pada pola dan cara pelaksanaan suatu kegiatan di bidang pelayanan publik. Teknologi mengubah kinerja seseorang dan benda yang dahulunya dioperasikan secara manual atau tradisional menjadi lebih modern, sehingga dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan kinerja. Pemerintah Indonesia memanfaatkan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tujuan revolusi pelayanan publik.

Pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) mendekatkan masyarakat pada era digital seperti saat ini. Di dalam era digital, *cybercrime* menjadi tantangan bagi masyarakat. Untuk itu diperlukan sebuah kemampuan literasi digital agar

pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dikembangkan oleh paradigma New Public Management (NPM) dalam kajian Administrasi Publik. Paradigma NPM merubah sistem manajemen publik menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi sektor publik. Banyaknya kasus yang dialami oleh organisasi sektor publik atau negara seperti korupsi, inkompetensi, dan biaya operasional yang tinggi pada saat menggunakan paradigma lama, sehingga negara sangat membutuhkan sistem manajemen baru yang akan membantu mengelola sumber daya manusia (SDM), anggaran, meminimalkan birokrasi, memberantas korupsi dan meningkatkan kinerja sektor publik dengan menggunakan paradigma NPM.

masyarakat tidak mudah tertipu dan termakan jebakan oleh oknum-oknum yang melakukan *cybercrime*. Masyarakat membutuhkan literasi digital untuk menghadapi perkembangan teknologi yang akan semakin maju dan tidak terbatas. Tingginya penetrasi teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), komersial data, dasarnya arus informasi yang beredar, perkembangan teknologi dan peluang pemberdayaan masyarakat menjadi faktor mengapa literasi digital perlu dianggap penting. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018 menunjukkan kepemilikan telepon genggam di Indonesia mencapai 355 juta dan jumlah pengguna internet sebanyak 171 juta jiwa. Jika melihat kebelakang, pada tahun 2010 angka penetrasi internet Indonesia hanya mencapai 50 juta jiwa. Hal tersebut dapat memberi gambaran bahwa terdapat peningkatan penetrasi teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) hingga tiga kali lipat hanya dalam waktu yang singkat dan tidak mencapai satu dekade (Dewa Ayu Diah A.dosen Departemen Ilmu Komunikasi Fisipol UGM Kamis, 30/04/2020).

Setelah masyarakat mampu memahami literasi digital tentunya diharapkan dapat memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dengan baik. Seperti di Indonesia, pemanfaatan perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) pada pelayanan publik pun kemudian memunculkan adanya *E-Government*. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) dalam

manajemen pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan urusan pemerintah. *E-government* dapat mengubah kinerja birokrasi yang sering dianggap lambat, boros dan sangat fungsional. Masyarakat menginginkan agar pemerintah lebih *responsive* atau cepat tanggap terhadap permintaan masyarakat terutama dalam hal pelayanan publik. *E-government* diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik. Penerapan *E-government* di Indonesia diperkuat dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Kemudian diperbaharui dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Kondisi pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sikap penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepada masyarakat yang dilakukan oleh negara dan instansi pemerintahan termasuk BUMN, Badan Swasta dan perseorangan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Selain itu, kualitas pelayanan publik di Indonesia juga diawasi oleh Ombudsman. Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga negara pengawas pelayanan publik sesuai amanat Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik melakukan pengawasan pelayanan publik terhadap maladministrasi negara. Pengaduan masyarakat kepada Ombudsman terkait pelayanan publik pada tahun 2019 mencapai 7.903 laporan. Detail cara penyampaian dan substansi yang dilaporkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Laporan Masyarakat Berdasarkan Penyampaian

No.	Cara Penyampaian	Persentase
1	Datang Langsung	58,88%
2	Surat	19,34%
3	Telepon	10,30%
4	Email	6,66%
5	Media	2,05%
6	Investigasi Insentif	1,99%
7	Website	0,77%

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsmen

Berdasar tabel diatas bahwa banyak masyarakat ditahun 2019 yang melakukan pengaduan kepada

Ombudsman terkait dengan pelayanan publik. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan cara, datang langsung, surat, telephon, *email*, media, investigasi inisiatif dan *website*. Adapun cara penyampaian yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat sesuai laporan tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia adalah dengan cara datang langsung.

Tabel 2. Survei Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten

No.	Predikat Zona	Persentase
1.	Zona merah	26,5%
2.	Zona kuning	40,4%
3.	Zona hijau	33%

Sumber : Laporan Tahunan 2019 Ombudsman Republik Indonesia

Ombudsman RI pada tanggal 27 November 2019 telah mengumumkan terkait survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Dalam penilaian survei tersebut terdapat 17.717 pelayanan dan 2.366 unit layanan. Penilaian kepatuhan dilakukan secara serentak pada 4 kementerian, 36 pemerintah kota dan 215 pemerintah kabupaten. Penilaian terhadap pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa sebanyak 26,5% pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah dengan predikat tingkat kepatuhan rendah, 40,4% masuk dalam zona kuning dengan predikat tingkat kepatuhan sedang, 33% masuk dalam zona hijau dengan tingkat kepatuhan tinggi dari 15.629 produk pelayanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Kabupaten Banyumas pada tahun 2019 memasuki zona hijau melalui penilaian PTSP se-Indonesia, dengan mendapatkan penghargaan kepatuhan tinggi di bidang pelayanan publik. Kondisi ini berbeda dengan tahun 2017 yang mana Kabupaten Banyumas memasuki zona kuning. Penilaian terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan di 107 pemkab menunjukan bahwa sebanyak 44,86% atau 48 pemkab masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 42,99% atau 46 pemkab masuk dalam zona kuning dengan predikat kepatuhan sedang dan 12,15% atau 13 pemkab masuk dalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan publik prima, salah satu indikator pembangunan sesuai Perpres Nomor 61 tahun 2019 tentang Rancangan Kerja Pemerintah (RKP) tahun 2020 adalah menciptakan inovasi untuk meningkatkan kualitas

pelayanan. Dengan adanya teknologi informasi komunikasi, Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah mengaktifkan pelayanan *online*. Di sisi lain, adanya penyebaran Pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) yang mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak signifikan bagi tatanan kehidupan manusia di seluruh dunia. Adanya penyebaran Covid-19 ini membatasi ruang gerak masyarakat. Seperti di Indonesia, kebijakan pemberlakuan *lockdown* dan *social distancing* diberlakukan untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada tanggal 31 Maret 2020, menyebabkan banyak kegiatan diberbagai bidang diliburkan. Namun untuk tetap menjaga keseimbangan ekonomi pada akhirnya pemerintah memberlakukan *work from home* atau bekerja dari rumah.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pun mengeluarkan surat edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini untuk mengurangi kerumunan banyak orang agar menekan penyebaran Covid-19. Dan akibatnya mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik yang dahulunya dilakukan secara konvensional atau bertatap muka secara langsung, namun karena pemberlakuan *work from home* menyebabkan aksesibilitas pelayanan publik dilakukan secara online atau hasil dari penerapan *e-government*. Dengan adanya penyebaran Covid-19, banyak instansi pemerintah yang pada akhirnya memberlakukan pelayanan online untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik baik melalui website, aplikasi ataupun fitur lain yang memanfaatkan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK). Dengan diberlakukannya pelayanan online tentunya memudahkan aksesibilitas dalam menerima pelayanan yaitu masyarakat hanya membutuhkan aksesibilitas melalui media online untuk menjangkau pelayanan tersebut.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Banyumas merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memanfaatkan teknologi untuk mengaktifkan pelayanan *online* berbasis *e-government* di masa Covid-19. Beragam pelayanan *online* yang diberikan oleh Dindukcapil Kabupaten Banyumas tersebut dapat diakses melalui

website gratiskabeh.banyumaskab.go.id, seperti pembuatan akte kelahiran, KTP, KK, KIA, akte kematian, surat pindah. Data terkait pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Pemberlakuan pelayanan *online* pada Dindukcapil Kabupaten Banyumas memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan, dengan mengakses website dari rumah tanpa harus mengantri dan mengunjungi Dindukcapil. Segala proses penginputan data sebagai persyaratan dapat dilakukan melalui website. Dan untuk hasilnya, masyarakat juga hanya perlu menunggu konfirmasi dari pihak Dindukcapil, baik via *e-mail* atau *whatsapp*, dengan keterangan pengajuan layanan diterima atau ditolak. Jika pengajuan pelayanan diterima maka masyarakat hanya perlu mengunjungikantor kecamatan masing-masing dan dapat mengambil berkas yang telah diproses.

Pada kegiatan prakteknya, penerapan *e-government* tidak selalu berjalan mulus. Penerapan *e-government* atau teknologi berbasis digital lingkup pemerintah masih terkendala banyak hal salah satunya beberapa masyarakat mengeluhkan kondisi pembaruan akses pelayanan yang dilakukan melalui website. Kendala umum masyarakat untuk mengakses website adalah koneksi internet yang kurang baik. Hal ini dikarenakan tiang pemancar dan kabel fiber optik untuk menyambungkan jaringan belum terbangun secara merata di daerah serta bentuk geografis di Kabupaten Banyumas terdiri dari daerah perbukitan. Seperti yang dilansir dari berita RRI Purwokerto, warga masyarakat Desa Petahunan dan Semedo, Kecamatan Pekuncen, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah yang masih kesulitan mendapatkan jaringan seluler. Dikemukakan oleh Babinsa Semedo Koramil 15 Pekuncen bahwa desa binaanya dan desa tetangganya yaitu desa Petahunan. Masing-masing memiliki ketinggian 350-400 mdpl dan 420 mdpl dengan dikelilingi perbukitan menyebabkan masyarakat desa sekitar masih kesulitan mengakses internet. Di era serba digital ini, banyak kegiatan yang diakses secara *online* seperti pelayanan pembuatan KTP dan KK. Ketika masyarakat kesulitan dalam mengakses internet maka akan menghambat proses mengakses pelayanan tersebut (<https://m.rri.co.id/purwokerto/info->

masyarakat/862463/mereka-yang-masih-berjuang-mencari-sinyal-di-lokasi-tmmmd-banyumas, diakses 8 Juni 2021 pukul 16:08).

Tidak hanya terjadi di Desa Petahunan dan Semedo saja, beberapa desa lain seperti di desa Sunyalangu Kecamatan Karanglewas juga merasakan hal yang sama. Masyarakat masih mengalami kesulitan akses sinyal telekomunikasi di sejumlah titik wilayah desa tersebut termasuk di lokasi pusat pemerintahan desa. Terdapat Wi-Fi namun belum maksimal, sementara sinyal dari operator telekomunikasi sulit terjangkau (<https://suarabanyumas.com/bantuan-lpju-sudah-diterima-tinggal-sinyal-telekomunikasi>, diakses 8 Juni 2021 pukul 16:20). Fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk meneliti tentang inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas seiring dengan sebagaimana diuraikan di atas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian di bidang administrasi publik yang dilaksanakan menggunakan pendekatan konstruktif deskriptif (Ashworth et al., 2019; B.Miles et al., 2014; Ospina et al., 2018) menggunakan desain Descriptive Research dan Explanatory Research dalam inovasi pelayanan publik melalui teknologi digitalisasi di Kabupaten Banyumas (B.Miles et al., 2014; Creswell & Creswell, 2018). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini untuk memperoleh data dan fakta yang diperlukan secara komperhensif (Morgan, 2017). Adapun informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposive sampling di mana informan yang memiliki kapasitas dan dianggap sebagai informan kunci dalam suatu masalah (Nathan & Scobell, 2012; Schneider, 2008). Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif (B.Miles et al., 2014) dengan desain eksplanatori (Creswell & Creswell, 2018). Sasaran pada penelitian kali ini adalah pegawai kedinasan dan sebagian masyarakat yang terkait dan pilih secara purposive sampling sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan penelitian (Creswell & Creswell, 2018; Raco, 2018). Validitas data penelitian ini menggunakan metode triangulasi data sumber dan dokumen (B.Miles et al., 2014; Creswell & Creswell, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teori Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara pada hakekatnya mengajarkan mengenai fungsi utama pemerintah negara. Menurut Osborne dan Lan (dalam Mulyawan, 2016) secara teoritik, birokrasi pemerintahan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum.

- a. Fungsi pelayanan, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan, berhubungan dengan unit oganisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/ fungsi adaptasi.
- c. Fungsi pemerintahan umum, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Sebagai salah satu fungsi birokrasi pemerintahan, maka pelayanan publik merupakan syarat penting untuk mengukur tingkat keberhasilan kinerja suatu pemerintahan. Ketiga fungsi tersebut dijalankan oleh aparatur pemerintah. Dengan adanya revolusi pelayanan publik yang ada di Indonesia, pelayanan publik menjadi isu yang gencar diperbincangkan. Seperti para pimpinan kementerian dan lembaga, BUMN, kepala daerah diberbagai daerah, mereka diminta untuk bergerak cepat dan berubah dalam melakukan perubahan yang baik serta nyata (Yusuf, 2018).

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Lovelock dan Christoper (dalam LAN, 2016), mengatakan bahwa "*service* adalah produk yang tidak

berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami” Artinya *service* merupakan produk yang tidak berwujud, sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Menurut Kevitt dalam bukunya *Managing Core Public Services* (dalam LAN, 2016), membahas secara spesifik mengenai inti pelayanan publik yang menjadi tugas pemerintah dan pemerintah daerah, menyatakan bahwa “*Core Public Services my be defined as those sevices which are important for the protection and promotion of citizen well-being, but are in are as where the market is in capable of reaching or even approaching a socially optimal state; health, education, welfare and security provide the most obvious best know example*”. Adapun artinya, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai layanan yang penting untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan masyarakat, tetapi berada di tempat yang dapat dijangkau pasar agar mencapai atau bahkan mendekati keadaan optimal secara sosial, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan dan keamanan.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Kamaruddin dan Jamaluddin, 2019), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Dari berbagai definisi pelayanan publik tersebut, maka pelayanan ialah tindakan dalam memberikan layanan baik berupa barang, jasa dan administrasi. Publik ialah suatu yang diistilahkan untuk orang banyak atau masyarakat. Jika disatukan pelayanan publik adalah proses memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa atau administrasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia terdiri dari institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik (Kamaruddin dan Jamaluddin, 2019).

Sebagai penyelenggara pelayanan publik yang benar pada dasarnya harus dapat mematuhi prinsip pelayanan dengan baik. Hakikatnya, hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara

pelayanan publik akan berdampak pada rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi persyaratan bagi suatu kedaulatan negara. Peraturan dan keteraturan (*rule and order*) menjadi modal dasar bagi terbangunnya demokrasi dan keadilan dalam kehidupan bernegara (Kamaruddin dan Jamaluddin 2019). Seperti halnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) yang merupakan salah satu contoh pelayanan publik di bidang administrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas, Dindikcapil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan kewenangan daerah kabupaten. Dindikcapil dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dindikcapil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang merupakan kewenangan Daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Daerah.

Literasi Digital masyarakat

Revolusi industri 4.0, tidak hanya memberikan dampak kepada sektor insutri saja akan tetapi juga mempengaruhi sektor pelayanan publik. Ciri dari revolusi industry 4.0 adalah semakin pesat perkembangan teknologi. Di era seperti ini masyarakat dituntut cerdas untuk memanfaatkan perkembangan teknologi, hal ini yang memunculkan adanya literasi digital. Menurut Paul Gilster dalam bukunya yang berjudul *Digital Literacy*, literasi digital diartikan sebagai kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk dari sumber yang sangat luas yang dapat diakses melalui media teknologi, informasi dan komunikasi (TIK). Kemudian, menurut Douglas A.J. Belshaw (2011) menjelaskan bahwa terdapat delapan elemen untuk mengembangkan literasi digital, yaitu sebagai berikut:

- a. Kultural, yaitu pemahaman ragam konteks pengguna dunia digital
- b. Kognitif, yaitu daya pikir dalam menilai sebuah konten
- c. Konstruktif, yaitu reka cipta sesuatu yang ahli dan aktual

- d. Komunikatif, yaitu memahami kinerja jejaring dan komunikasi di dunia digital
- e. Kepercayaan diri yang bertanggung jawab
- f. Kreatif, melakukan hal baru dengan cara baru
- g. Kritis dalam menyikapi konten
- h. Bertanggung jawab secara sosial
- c. Kemampuan membaca dan memahami materi informasi yang tidak berurutan dan dinamis.
- d. Kesadaran tentang arti penting media konvensional dan menghubungkan dengan media internet.
- e. Kesadaran akan kredibilitas seseorang yang dapat digunakan sebagai sumber rujukan. Keterampilan untuk menyaring informasi.
- f. Dapat dengan mudah dan memiliki akses untuk mengkonsultasikan dan mempublikasikan sebuah informasi.

Dalam perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), menuntut perubahan ke arah yang lebih modern. Setiap individu harus dapat memahami kemajuan perkembangan tersebut melalui literasi digital. Literasi digital merupakan hal penting yang dibutuhkan seorang individu untuk dapat beradaptasi di dunia modern pada sekarang ini (Kemendikbud, 2017). Dengan literasi digital, diharapkan dapat menciptakan tatanan masyarakat dengan pola pikir yang kritis, kreatif dalam memanfaatkan teknologi. Ketika masyarakat sudah memahami literasi digital, kemungkinan besar mereka tidak dengan mudahnya termakan isu provokatif berbasis digital.

Literasi digital merupakan kemampuan untuk memahami dan menggunakan informasi dari sumber digital (Bawden, 2011). Literasi digital juga didefinisikan sebagai kemampuan menggunakan internet dan media baru dalam rangka mengakses serta mengevaluasi secara kritis segala format dan tipe informasi digital sekaligus beradaptasi dalam kegiatan sosial, ekonomi dalam komunitasnya melalui kreasi konten digital, komunikasi dan pertukaran informasi (Sharma et al, 2016). UNESCO mengusulkan definisi literasi digital adalah salah satu kemampuan dalam mengakses, mengelola, memahami, mengintegrasikan, mengevaluasi, berkomunikasi dan membuat informasi secara aman melalui teknologi (Law et al., 2018). Lebih lanjut menurut Bawden (2011) menyebutkan bahwa literasi digital menyangkut beberapa aspek, yaitu:

- a. Perakitan pengetahuan merupakan kemampuan seseorang dalam membangun informasi dari berbagai sumber yang dapat dipercaya.
- b. Kemampuan menyajikan informasi termasuk di dalamnya berpikir kritis dalam memahami informasi sehingga dapat mengetahui isi berita secara valid dan terhindar dari hoax.

E-Govqual merupakan kerangka dimensi yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan mengenai kualitas terselenggaranya e-government. E-Govqual pertama kali diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2011) untuk mengukur sejauh mana situs website e-government dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat (Maulani, 2020). Adapun dimensi e-govqual menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2011), sebagai berikut:

- 1) Efisiensi. Dimensi ini dapat diartikan seberapa masyarakat memperoleh kemudahan penggunaan situs dan kualitas informasi yang disediakan. Dimensi ini memperhitungkan struktur situs yang jelas dan mudah diikuti.
- 2) *Trust* (kepercayaan). Dimensi ini dapat diartikan bagaimana kepercayaan atau keraguan masyarakat selama proses layanan berlangsung secara online.
- 3) *Reability* (keandalan). Dimensi ini dapat diartikan sebagai aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna/masyarakat.
- 4) *Citizen support* (dukungan warga). Dimensi ini dapat diartikan mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam *website* untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Pembahasan

1. Dimensi Efisiensi Peningkatan pada lembaga pelayanan publik

Dimensi ini merupakan salah satu aspek dalam pelayanan publik untuk memperhitungkan dan mempertimbangkan inovasi yang akan dilakukan

dalam pelayanan dalam mengurus kepentingan dan keperluan masyarakat. hal ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus segala kepentingan melalui sebuah situs taupun kualitas informasi yang akan diterapkan. Sehingga struktur ataupun fitur yang adapat di terapkan secara luas yang memiliki nilai-nilai kejelasan dan memebrikna kemudahan dalam mengaksesnya. Dengan hal ini tentu akan sangat berpengaruh terhadap efesiensi kelembagaan yang melakukan pelayanan publik yang sifatnya umum dalam meningkatkan skala efesiensi lembaga untuk memenuhi kepentingan masyarakat melalui pelayanan.

Mengenai dimensi efesiensi, harus meningkatkan khususnya pada bagian mesin pencari *website* dan informasi yang jelas untuk semua jenis layanan baik melalui pemberian nama *website* yang lebih mudah diingat masyarakat, menampilkan informasi yang jelas dengan format menarik atau bisa ditambah dengan *link you tube* supaya masyarakat dapat mengetahui tutorial mengakses *website* gratiskeb.banyumas.go.id dengan mudah. Dan secara keseluruhan, hasil dari pengujian menunjukkan bahwa dimensi efesiensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *e-government* pada *website* dindukcapil Kabupaten Banyumas dan Dengan adanya dimensi efesiensi responden berpendapat bahwa menggunakan *website* dindukcapil Banyumas dengan efisien akan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*.

2. Dimensi trust atau Kepercayaan Peningkatan pada sumber daya manusia

Dimensi kepercayaan atau trust ini dapat diartikan sebagai suatu dimensi yang tertuju pada kepercayaan masing masing tanpa adanya sedikitpun keraguan yang dimiliki baik dari pegawai atau masyarakatnya selama proses layanan berlangsung. Hal in tentu menjadikan inovasi yang diskemakan dapat diterapkan dalam pelayanan publik seiring dengan penggunaan teknologi yang sudah berbasis pada digital dan kualitas sumberdaya manusia yang memadai baik dari karyawan atau masyarakatnya. Melalui hubungan dimensi ini tentu memudahkan membangun sumberdaya manusia yang berkualitas dengan kapasitas yang dimiliki dalam menjalankan kewajiban kepada masyarakat

dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dimensi kepercayaan bersifat optimal yaitu dengan memberikan kemanan dan perlindungan data pribadi ataupun kepentingan yang baik kepada pengguna atau masyarakat sehingga memunculkan kepercayaan dalam menggunakan situs tersebut. Dengan hal ini pengaruh adanya dimensi kepercayaan menjadi pokok perhatian dalam inovasi pelayanan publik yang dilakukan.

3. Dimensi reability Peningkatan pada kualitas pelayanan publik

Secara umum Dimensi reability ataupun kehandalan mengacu pada skema dan sistem-sistem penerapan inovasi terhadap segala bentuk pelayanan publik dengan mengutamakan pada prinsip-prinsip yang berkaitan seperti pada aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna/masyarakat. Adanya prinsip ini menjadikan inovasi pelayanan publik dengan basis digital mampu mendorong dan membantu dalam memudahkan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya kerumitan dan waktu yang lama serta secara tidak langsung kualitas pelayanan dapat tercipta secara merata. Dalam dimensi keandalan, aksesibilitas, ketersediaan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pengguna/masyarakat harus lebih ditingkatkan.

Meskipun terdapat beberapa catatan dari dimensi ini, mayoritas responden memberikan penilaian yang termasuk dalam kategori optimal. Oleh karena itu, hasil dari pengujian menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *egovment* pada *website* khususnya dindukcapil Kabupaten Banyumas dan secara umum mencakup fungsi teknis dari *reliability* berupa aksesibilitas, ketersediaan dan akurasi layanan. Dengan adanya hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi *e-govqual* baik salah satunya dipengaruhi oleh dimensi *reliability*. Meningkatnya *reliability* akan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan *e-government* sehingga mampu menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

4. Dimensi support ataupun dukungan Peningkatan pada sarana dan prasarana pelayanan publik

Melalau Dimensi yaitu dimensi support dalam pelayanan publik untuk menguprage perangkat sebagai sarana ataupun prasarana dalam melakukan

pelayanan. Dimensi ini juga dapat diartikan sebagai salah satu mengenai fitur apa saja yang sudah disediakan dalam *website* melalui perangkat teknologi yang terhubung melalui internet dengan basis teknologi digitalisasi untuk membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan dalam pemenuhan ataupun pengurusan kepentingan yang sifatnya publik. Dengan adanya dimensi support ini secara langsung menjadi langkah strategi untuk menciptakan inovasi pelayanan secara efektif dan efisien bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

Dalam dimensi ini inovasi pelayanan dapat berupa *website* yang berbasis pada teknologi digitalisasi yaitu bahwa dalam *website* perlu ditambahkan fitur yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang jelas dan diharapkan mampu menunjukkan ketulusan dalam melayani serta menyelesaikan masalah yang dialami masyarakat ketika mengakses *website*. Petugas juga diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya masyarakat kepada Dindukcapil serta dapat meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan *online* jauh lebih memudahkan masyarakat. Meskipun terdapat beberapa catatan dari dimensi ini, mayoritas masyarakat menanggapi telah memberikan penilaian yang termasuk dalam kategori optimal. Oleh karena itu, dengan adanya dimensi *citizen support* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *e-government* pada *website* khususnya pada dindukcapil Kabupaten Banyumas.

pencari *website* dan informasi yang jelas untuk semua jenis layanan baik melalui pemberian nama *website* yang lebih mudah diingat masyarakat, menampilkan informasi yang jelas dengan format menarik atau bisa ditambah dengan *link you tube* supaya masyarakat dapat mengetahui tutorial mengakses *website* gratiskabeh.banyumas.go.id dengan mudah. Dan secara keseluruhan, hasil dari pengujian menunjukkan bahwa dimensi efisiensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *e-government* pada *website* dindukcapil Kabupaten Banyumas. Dimensi kepercayaan (*trust*) memiliki hubungan dan pengaruh terhadap *e-govqual website* gratiskabeh.banyumas.go.id., sudah memberikan perlindungan yang baik kepada pengguna atau masyarakat sehingga memunculkan kepercayaan dalam menggunakan situs tersebut. dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *e-government* pada *website* dindukcapil Kabupaten Banyumas fungsi teknis dari *reliability* berupa aksesibilitas, ketersediaan dan akurasi layanan. Dengan adanya hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kondisi *e-govqual* baik salah satunya dipengaruhi oleh dimensi *reliability*. Meningkatnya *reliability* akan memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*. Dalam dimensi *citizen support* memiliki pengaruh terhadap *e-government service quality* petugas untuk membantu masyarakat dalam mencari informasi *website* dindukcapil Banyumas sudah baik. Oleh karena itu dimensi *citizen support* merupakan salah satu dimensi yang penting untuk dapat meningkatkan kualitas layanan *e-government* khususnya pada *website* dindukcapil Banyumas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap kualitas layanan *e-government* pada pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Banyumas, peneliti melakukan *survey* kepada masyarakat pengakses *website* dindukcapil. Dalam penelitian ini menggunakan variabel *e-govqual*. Hasil dari olah data menggunakan spss terkait variabel *e-govqual*. Artinya variabel *E-Govqual* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dindukcapil Kabupaten Banyumas sudah optimal baik dilihat dari dimensi efisiensi, kepercayaan, keandalan dan dukungan warga. Kesimpulan untuk dimensi efisiensi, harus meningkatkan khususnya pada bagian mesin

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, John (2014). *Research Design* Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Mulyawan, Rahman. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Muwujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Yusuf, Ahmad Mukhlis. (2018). Revolusi Pelayanan Publik Praktik Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal

Pranalia, Dewi Ayu. (2015). Manajemen *Electronic Governement* Dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. Universitas Brawijaya: Magister Ilmu Administrasi Publik Vol. 4, No. 2.

Putra, Handika. Pramana, Noverman Duadji, dan Eko Budi Sulistio. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Kartu Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). Universitas Lampung. Vol. 2

Puspitasari, Nih Luh Putuh dan I Komang Gede Bendesa. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Universitas Undayana. Vol. 5

Puspawati, Ani Agus. (2016). Penerapan New Public Management (NPM) Di Indonesia (Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik). Universitas Lampung: *PUBLISA* Vol 01, No. 01

Sari, Luh. Ratna. dan I Nyoman Mangku Suryana. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Universitas Warmadewa. Vol. 10

Weerakkody, Vishanth. (2015). E-Government Implementation: A Bird's Eye View Of Issues Relating To Costs, Opportunities, Benefits And Risks. *International*, 14, 889–915.

Zamzami, Fajrizal, dan Muhammad Arief Hasan. (2017). Efficiency of Public Service in Pekanbaru City With E-Government. IOP Publishing.