

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran penting dalam mendorong kemajuan di setiap bidang, mulai dari ekonomi hingga Pendidikan (Ilyas & Bahagia, 2021). Kemajuan teknologi yang sangat cepat telah memberikan dampak signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi jangka Panjang dan jangka pendek terutama dalam bidang pelayanan publik di instansi pemerintahan. Kehadiran teknologi dalam konteks organisasi memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja, memungkinkan penyelesaian tugas-tugas dengan efektif dan efisien. Pada sektor pemerintahan, penerapan teknologi informasi dan komunikasi menjadi krusial dalam meningkatkan mutu layanan publik. Hal ini sejalan dengan tuntutan yang semakin meningkat dari masyarakat. Tuntutan ini mencakup kebutuhan akan kecepatan dan akurasi, yang harus dipenuhi dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti ruang, waktu, dan tarif yang dapat berpengaruh pada pengguna layanan (Apriliani, 2021)

Dalam melaksanakan tugas dan juga sebagai bagian dari upaya menciptakan kesejahteraan. Evaluasi kinerja dapat dilakukan dengan fokus pada konsep pelayanan. Menurut (Lukman, Sampara and Suwanda, Dadang and Santoso, 2021) Menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses interaksi langsung antara individu tau melalui alat fisik yang bertujuan memenuhi kepuasan pengguna layanan. Pelaksanaan pelayanan, pada gilirannya, mencakup rangkaian kegiatan yang terjadi

dalam interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau mesin secara fisik, dan bertujuan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kecamatan Serang Baru sebagai bagian dari Pemerintah Kabupaten Bekasi mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena Kecamatan Serang Baru merupakan salah satu unit pemerintahan yang terdepan dan berhadapan langsung dalam melayani masyarakat diwilayahnya dan juga mempunyai beberapa tugas yakni mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara lebih optimal, efisien, berkualitas tinggi dan tentu aksesibilitas yang luas bagi masyarakat.

Dalam upaya mengatasi permasalahan pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas dan kepercayaan dalam pelayanan publik. Penerapan sistem teknologi di dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diyakini dapat menghasilkan dampak positif yang signifikan (Putra, Duadji, & Sulistio, 2020), (*Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*) mengenai Pelayanan Publik menjadi landasan utama bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dalam pasal 4 ayat a-1, undang-undang ini menetapkan prinsip-prinsip, Nilai-nilai ini mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga masyarakat dapat menerima manfaat dan juga menggambarkan bahwa kepentingan masyarakat di perhatikan, Prinsip-prinsip ini tidak hanya berlaku di satu daerah, melainkan menjadi dasar bagi penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh wilayah Indonesia. Dengan mengedepankan asas-asas tersebut, Undang-Undang 25 tahun 2009 memberikan dorongan bagi pemerintah untuk melakukan reformasi

birokrasi secara menyeluruh di Indonesia. Reformasi ini di tujukan untuk memperkuat efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas, sehingga masyarakat dapat memperoleh manfaatnya secara langsung dan nyata serta memberikan masyarakat kepuasan secara maksimal (I, A Setyawan & Rahmawati, 2023).

Salah satu aspek informasi yang memiliki peran vital dalam merancang pembangunan berkelanjutan adalah Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di seluruh negeri bukan hanya mempermudah proses pengumpulan data kependudukan dengan cepat dan akurat, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut terorganisir secara efisien. Data yang tercakup dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini akan diperbarui dan dikelola oleh Pemerintah Pusat dengan penerbitan Nomor Induk Kependudukan yang teratur, diikuti dengan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (Hastuti. S, 2020). Database kependudukan yang akurat dan mutakhir memberikan kontribusi penting dalam menunjang perencanaan di bidang pemerintahan, pembangunan, serta pelayanan masyarakat. Proses pembaruan data ini dilakukan agar informasi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan secara maksimal dalam mendukung perencanaan yang efektif di berbagai sektor, sehingga dengan adanya database akan memberikan dukungan secara substansial terhadap perencanaan, pembangunan, kegiatan pemerintah dan tentunya masyarakat yang menjadi tujuan agar dapat meraskan manfaat yang telah di rencanakan lalu di implementasikan.

Perekapan dilakukan di instansi pelaksana dan terdokumentasikan dalam register pencatatan sipil (Sari, 2019). Proses administratif terkait urusan kependudukan mencakup layanan-layanan esensial, yaitu sebagai berikut:

- 1) Akte Kelahiran: Mencakup proses pencatatan dan pengesahan kelahiran seseorang.
- 2) Kartu Tanda Penduduk (KTP): Memberikan identitas resmi bagi setiap warga negara, yang mencakup data pribadi dan informasi penting lainnya.
- 3) Kartu Keluarga (KK): Merupakan dokumen yang mencatat anggota keluarga dan hubungan keluarga secara keseluruhan.
- 4) Akte Nikah: Mencatat peristiwa perkawinan yang sah secara hukum, memberikan dasar administratif untuk status pernikahan.
- 5) Akte Cerai: Mencatat peristiwa perceraian, yang memiliki implikasi signifikan terhadap status pernikahan.
- 6) Akte Kematian: Mencatat peristiwa kematian seseorang, memberikan dasar administratif dan hukum untuk proses terkait.
- 7) Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya: Termasuk berbagai layanan terkait perpindahan penduduk dan perubahan status kependudukan lainnya.

Dalam konteks administrasi kependudukan, Kecamatan Serang Baru memiliki peran kunci dalam mencatat dan mengelola data kependudukan di tingkat lokal. Dengan keberagaman aktivitas ekonomi di wilayahnya, administrasi kependudukan menjadi suatu elemen yang vital untuk memastikan pelayanan publik yang efisien dan akurat. Kantor Administrasi Kependudukan setempat berperan sebagai pusat

pengelolaan data kependudukan, mengurus proses perekaman dan pemutakhiran dalam era globalisasi saat ini, Kecamatan Serang Baru berusaha untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam hal pengurusan dokumen pendudukan.

Berdasarkan website Bekasi.go.id (2022) menyatakan bahwa Kecamatan Serang Baru telah Melakukan sejumlah upaya dalam meningkatkan pelayanan Publik. Camat Serang Baru, yaitu Mirtono Suherianto menyatakan bahwa Kecamatan Serang Baru telah berhasil melakukan transformasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital. Inisiatif ini terbukti efektif selama masa uji coba, sehingga pelayanan berbasis elektronik tersebut kemudian dipatenkan sebagai bagian integral dari program pelayanan publik. Penerapan sistem digitalisasi ini dianggap sebagai langkah penting untuk mengakomodasi kemajuan teknologi dalam mengurus dokumen kependudukan dan surat-surat administratif lainnya. Mirtono menjelaskan bahwa masyarakat merespons positif terhadap inovasi ini. Dengan adanya pelayanan berbasis elektronik di Kantor Kecamatan Serang Baru, tidak lagi terdapat kerumunan masyarakat yang harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan. Sistem ini memberikan efisiensi dengan memanfaatkan barcode yang diberikan kepada masyarakat saat datang ke kantor kecamatan. Barcode tersebut kemudian didaftarkan oleh pihak berkepentingan, dan data yang terkait dikirimkan untuk diproses. Proses berikutnya melibatkan verifikasi berkas oleh pegawai kantor kecamatan untuk memastikan kelengkapan dan kebenaran informasi. Setelah itu, masyarakat akan dihubungi kembali untuk konfirmasi jenis dokumen yang ingin dibuat, seperti KTP atau KK. Proses

pembuatan KTP dapat diselesaikan pada hari yang sama, dan pemberitahuan kepada masyarakat dilakukan melalui pesan WhatsApp atau email untuk mengambil dokumen yang telah selesai dicetak.

Kemudian pada tahun 2023, Kecamatan Serang Baru Melakukan launching program pelayanan publik yang berbasis digital, yaitu Program inovatif "Siap Layani Administrasi Malam (*SALAM*)" dan "Sistem Layanan Berbasis Android (*SILABA*)". Peluncuran program ini menjadi langkah progresif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil di wilayah kecamatan tersebut.

Menurut Camat Serang Baru, Mirtono Suherianto, tujuan utama dari kedua program inovasi ini adalah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, khususnya terkait dokumen kependudukan dan catatan sipil.

Namun demikian, meskipun program digitalisasi seperti *SILABA* menawarkan solusi yang canggih, realitasnya masih dihadapkan pada tantangan yang perlu diatasi. Pengenalan inovasi layanan berbasis Android ini belum sepenuhnya diterima oleh sebagian besar masyarakat. Tingginya tingkat kebutuhan pemahaman teknologi membuat banyak individu merasa kesulitan dalam menggunakan layanan ini secara maksimal. Hal ini menjadi permasalahan yang signifikan karena inovasi ini masih baru, dan diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan tingkat literasi digital di kalangan masyarakat. Keberhasilan implementasi layanan *SILABA* sangat tergantung pada tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Meskipun penggunaan aplikasi

WhatsApp sebagai media akses terbilang mudah, masih ada tantangan terkait dengan kesadaran dan kemampuan teknologi di kalangan pengguna potensial. Oleh karena itu, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai keunggulan dan cara penggunaan *SILABA*.

Perlu diketahui bahwa inovasi memerlukan waktu untuk diterima secara luas, dan perjalanan menuju transformasi digital tidak selalu berjalan mulus. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk melibatkan masyarakat dalam program edukasi yang mendalam, termasuk penyediaan pelatihan langsung, seminar, dan panduan yang lebih rinci. Peningkatan pemahaman ini diharapkan dapat mempercepat adaptasi masyarakat terhadap layanan *SILABA*, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh (M. Putri & Yuliyana, 2023). Dalam kerangka ini, peningkatan sistem juga menjadi kunci penting. Evaluasi terus-menerus terhadap respons masyarakat, serta pengembangan teknologi yang lebih user-friendly, dapat menjadi solusi yang efektif. Dengan demikian, pemerintah kecamatan, bersama dengan para pemangku kepentingan, dapat merancang dan melaksanakan strategi yang lebih terarah untuk mengatasi hambatan dan meningkatkan keefektifan dari *SILABA*.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti (2020) menyatakan bahwa Meski telah ada informasi mengenai e-KTP, NIK, database kependudukan, dan aspek terkait lainnya, pemanfaatan data kependudukan di tingkat pemerintah kabupaten/kota (Pemkab/Pemkot) masih terbilang minim akibat masyarakat yang belum melek teknologi. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuraida et al., (2023) yang mengemukakan bahwa kurangnya

pelaksanaan program yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat menyebabkan masalah pelayanan publik. Hal ini mengakibatkan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap program-program yang ditawarkan oleh Dispendukcapil, terutama terkait pelayanan administrasi kependudukan. Kedua, pelayanan administrasi kependudukan seringkali membingungkan warga, mungkin karena kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digitalisasi yang diterapkan, seperti aplikasi Klampid New Generation (KNG). Ketiga, program yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat berdampak pada ketidak efektifan pelaksanaan program yang telah ditetapkan.

Disamping itu, dalam implementasi digitalisasi dalam pelayanan publik tentunya perlu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi memadai. Pengelolaan SDM secara strategis menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari, terutama mengingat perubahan sosial yang terjadi saat ini berkaitan erat dengan karakteristik SDM di era informasi, di mana pengetahuan dan teknologi menjadi elemen utama yang dapat dimanfaatkan. Sumber daya manusia harus memiliki informasi baru yang sejalan dengan perubahan yang terus-menerus karena mereka saat ini lebih cocok untuk pekerja berbasis pengetahuan. (Yuli Angliawati & Fatimah Maulyan, 2020)

Selain itu, implementasi digitalisasi pelayanan publik tidak hanya mewajibkan adaptasi teknologi, melainkan juga menuntut kesiapan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi. Pentingnya manajemen SDM yang bersifat strategis menjadi semakin nyata, Selain itu ada perubahan konstan dalam lingkungan sosial, terutama yang berkaitan dengan sifat sumber daya manusia di

era modern, yang didasarkan pada pengetahuan dan teknologi yang mudah diakses. Tenaga kerja saat ini fokus pada menjadi pekerja pengetahuan, yang berarti bahwa sumber daya manusia perlu selalu mengikuti perkembangan terbaru dalam proses transformasi. (Yuli Angliawati & Fatimah Maulyan, 2020).

Dalam menghadapi era informasi dan teknologi yang terus berkembang, penekanan pada kemampuan SDM untuk mengakses, memahami, dan menerapkan pengetahuan baru menjadi sangat krusial. SDM perlu terus mengembangkan keterampilan dan keahlian yang relevan dengan perkembangan teknologi, sehingga mereka dapat berfungsi sebagai agen perubahan yang efektif dalam konteks pelayanan publik yang terdigitalisasi. Lebih dari itu, manajemen SDM tidak hanya mencakup aspek teknis, melainkan juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dan berinovasi. SDM yang kompeten dalam mengelola perubahan dapat menjadi pendorong kesuksesan dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan SDM perlu ditekankan untuk memastikan bahwa mereka tidak hanya memahami teknologi yang diterapkan, tetapi juga memiliki keterampilan interpersonal dan kepemimpinan yang dibutuhkan untuk menyelaraskan organisasi dengan perubahan yang terjadi (M. Putri & Yuliyana, 2023). Dengan penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dan menciptakan kepuasan masyarakat melalui penyediaan layanan yang optimal dan bermutu. Konsep ini sejalan dengan pandangan yang diungkapkan (Pramularso, 2020), yang menyatakan bahwa manajemen kualitas yang dilakukan secara tepat dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Studi ini fokus pada layanan administrasi kependudukan, khususnya pengelolaan dokumen di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Serang Baru, lembaga pemerintahan kecamatan yang bertanggung jawab dan berwenang menangani urusan administrasi kependudukan. Dokumen-dokumen ini termasuk Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah, dan lainnya. Pe memfokuskan permasalahan ini karena masih terdapat banyaknya terdapat problematika dalam pengurusan dokumen tersebut, yaitu: Pertama, masih minimnya informasi yang tersedia mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan, yang menyebabkan banyak masyarakat enggan datang untuk mengurusnya. Kedua, terkait biaya pelayanan, beberapa oknum atau pegawai meminta biaya kepada masyarakat tanpa melalui prosedur yang benar, Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI PROGRAM DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SERANG BARU (STUDI TENTANG PROGRAM SALAM DAN SILABA)”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka adapun perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap Layani Administrasi* dan *Sistem layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi?
2. Apa saja Kendala dalam pengimplementasian Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap Layani Administrasi Malam dan Sistem Layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap layani Administrasi Malam dan Sistem layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap Layani Administrasi Malam dan Sistem layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.
2. Menganalisis kendala yang terjadi dalam Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap Layani Administrasi Malam dan Sistem Layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.
3. Menganalisis Persepsi Masyarakat terhadap Implementasi Program Digitalisasi Pelayanan Publik *Siap Layani Administrasi Malam dan Sistem Layanan Berbasis Android* di Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi.

1.4 Signifikansi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang terdahulu, penelitian ini membagi beberapa signifikansi menjadi dua yaitu signifikansi akademis dan juga signifikansi praktis.

1.4.1 Signifikansi Akademis

Rujukan pertama Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital oleh (Sri Handriana Dewi Hastuti, 2020). Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya pengelolaan data kependudukan yang akurat dan perlindungan data pribadi dalam implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (*SIAK*) di tingkat kabupaten/kota, Penelitian ini menggunakan metode studi Pustaka dengan subyek penelitian nya adalah Data Kependudukan *SIAK* (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), Dengan hasil penelitian nya adalah Bupati/Walikota memberikan izin akses untuk penggunaan data sesuai dengan peraturan menteri dalam negeri nomor 61 tahun 2015 tentang persyaratan, lingkup, dan prosedur pemberian hak akses serta penggunaan nik, data kependudukan, dan kartu tanda penduduk elektronik.

Akan tetapi penelitian ini belum membahas secara spesifik bagaimana implementasi digitalisasi terjadi di tingkat Kecamatan/Desa, Oleh karena itu relevansi jurnal dengan penelitian penulis terletak pada penting nya perhatian terhadap pengelolaan dan pelayanan data yang akurat secara digital.

Rujukan kedua merupakan Artikel Penelitian yang berjudul Elemen Sukses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang ditulis oleh (Laili & Kriswibowo, 2022). Pemerintah perlu kebijakan tentang isu kependudukan untuk

mengumpulkan data mengenai administrasi kependudukan. Untuk menyelesaikan masalah ini, pemerintah seharusnya mendidik masyarakat melalui kampanye sosialisasi tentang pentingnya memperbarui data kependudukan setiap kali terjadi peristiwa kependudukan. Membangun administrasi yang terorganisir dan sadar sosial adalah tujuan dari administrasi kependudukan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan subjek Elemen sukses yang terdapat dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Hasil dari penelitian ini adalah Dukungan pemerintah dalam bentuk visi dan misi untuk berhasil melaksanakan *SIAK* dan dukungan superstruktur dalam bentuk peraturan yang membahas *SIAK*, seperti yang terdapat dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, menunjukkan keberhasilan pelaksanaan *SIAK* untuk konsolidasi nomor identifikasi penduduk.

Jurnal penelitian ini masih memiliki beberapa kekurangan yaitu hanya fokus pada konsolidasi NIK (Nomor Induk Kependudukan) tanpa membahas persepsi masyarakat serta kendala implementasi di tingkat Kecamatan, Relevansi jurnal penelitian ini dengan penelitian penulis adalah identifikasi beberapa factor kunci yang mempengaruhi keberhasilan penerapan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan.

Rujukan ketiga Analisis Implementasi Program Dukcapil Smart Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul oleh (Ikhsan Adit Setyawan & Rahmawati, 2023). Penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang akan dilakukan

dapat mengadopsi dan mempelajari pendekatan yang digunakan dalam artikel ini, terutama terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi inovasi, seperti kesadaran masyarakat terhadap teknologi, hambatan teknis, dan kendala infrastruktur. Selain itu, penelitian yang akan dilakukan dapat memperluas pandangan dengan mempertimbangkan berbagai aspek regulasi dan hukum yang mempengaruhi pengembangan dan implementasi program digitalisasi pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan subjek penelitian beberapa Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, yaitu Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kabupaten Bantul, Kasi Bidang *SI*AK Disdukcapil Kabupaten Bantul, dan beberapa pengguna layanan Dukcakupil Smart.

Hasil dari jurnal penelitian ini adalah implementasi program Dukcakupil Smart output dari kebijakan ini tidak terbelit belit sehingga memudahkan pengguna layanan sejalan dengan tujuan formal yang diinginkan, Relevansi jurnal penelitian ini dengan jurnal penelitian penulis adalah persamaan Analisa terhadap factor factor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi program pelayanan publik.

Rujukan ke empat Implementasi Digitalisasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi SDM Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang oleh (M. C. Putri & Yuliyana, 2023). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan subjek digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi sdm terhadap masyarakat pada kantor Kecamatan Jatinangor, Hasil

dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat bernilai positif dan signifikan terhadap digitalisasi pelayanan publik dan kompetensi sdm di Kantor Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang.

Meski begitu penelitian ini masih terdapat kekurangan dalam membahas kendala spesifik implementasi program digitalisasi dan hanya menilai kepuasan masyarakat sedangkan persepsi dari masyarakat belum dibahas, Relevansi dari jurnal penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada kesamaan analisis pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Rujukan ke lima Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Program Kalimasada Di Kelurahan Keputih, Kota Surabaya oleh (Nadia Afny Zuraida, Hendrati, & Wardaya, 2023). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan desain penelitian studi kasus dan juga penelitian ini memiliki subjek terhadap Program Kalimasada, Hasil dari penelitian ini adalah menyoroti efektivitas penggunaan aplikasi Klampid New Generation (KNG) dalam memudahkan pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat, Jurnal penelitian ini masih terdapat beberapa kekurangan dan salah satunya adalah belum ada analisis lebih dalam mengenai hambatan masyarakat dan persepsi masyarakat.

Relevansi jurnal penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada program pelayanan publik yang di tingkatkan untuk mempermudah administrasi dokumen kependudukan.

Rujukan ke enam Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Studi Di Desa Marga Mulya Kabupaten Ogan Komering Ulu oleh (Manaf, Kusbandrijo, & Puspaningtyas, 2023). Penelitian

ini menggunakan metode penelitian kualitatif Hasil dari penelitian ini dapat dipahami bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi serta mendorong terciptanya good governance, Relevansi jurnal penelitian ini dengan jurnal penelitian penulis adalah memberikan perhatian pada peningkatan pelayanan publik dalam program digitalisasi.

Rujukan ke tujuh Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarang Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara oleh (Christover, Hidayattullah, & Mawarni, 2023). Subjek penelitian ini memberikan perhatian penerapan konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di Kantor Desa Manunggal Jaya akan tetapi penelitian ini memiliki kekurangan yang terletak pada pembahasan persepsi masyarakat dan kendala implementasi.

Relevansi jurnal penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada memberikan gambaran yang dengan penelitian yang akan dilakukan tentang implementasi program digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Serang Baru, khususnya terkait pengurusan dokumen kependudukan.

Rujukan ke delapan Digitalisasi Pelayanan Publik Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka oleh (Apriliani, Rahman, & Ibrahim, 2021). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan subjek inovasi pelayanan publik berbasis android, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat memberikan kemudahan terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi. Meskipun begitu

penelitian ini masih terdapat kekurangan yaitu belum membahas secara spesifik persepsi masyarakat terhadap program ini sehingga dapat di jadikan sebagai bahan evaluasi dari program ini.

Relevansi jurnal penelitian ini dengan jurnal penelitian penulis terletak pada kesamaan dalam membahas inovasi inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk masyarakat dalam hal administrasi dokumen kependudukan.

Rujukan ke Sembilan. Peningkatan pelayanan publik pemerintah desa melalui sistem informasi kependudukan berbasis web oleh (Riko & Marcus, 2023). Jurnal penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan Teknik pengumpulan data Studi literatur, Observasi, Wawancara dengan subjek nya yaitu pengembangan sistem informasi kependudukan melalui metode SLDC (*Software Development Life Cycle*) Objek dari penelitian ini di Kantor Desa Goa Boma.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem yang di bangun dapat mempermudah petugas desa dalam pengelolaan data kependudukan di Desa Goa Boma, Relevansi dari jurnal penelitian ini dengan jurnal penelitian penulis adalah memahami pentingnya digitalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses administrasi kependudukan.

Rujukan ke sepuluh. Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Kecamatan dan Kelurahan Studi kasus: Kecamatan Citanggil Kota Cilegon oleh (Sudaryono, Sutisna, & Englista, 2021). Jurnal penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus, Hasil dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa pengembangan sistem *Simpel* (*Sistem Informasi Manajemen Pelayanan*) berbasis NIK dan QR code berhasil

mengurangi kesalahan input data dan praktik pungli serta meningkatkan efisiensi pelayanan di Kecamatan Citanggil Kota Cilegon, kekurangan pada penelitian ini dapat di temukan bahwa belum adanya pembahasan terkait tantangan dan adopsi teknologi oleh masyarakat serta pelatihan bagi petugas pelayanan.

Relevansi jurnal penelitian ini dengan penelitian penulis adalah adaptasi sistem yang terintegrasi dapat memberikan contoh implementasi yang dapat di adaptasi untuk program *Salam dan Silaba* di Kecamatan Serang Baru. (Sudaryono et al., 2021)

Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik sudah banyak dilakukan, terutama di tingkat kabupaten/kota dengan fokus utama pada kebijakan pemerintah, sistem informasi administrasi kependudukan (*SIAK*), serta regulasi-regulasi pendukungnya. Namun, belum banyak studi yang secara spesifik mengkaji bagaimana implementasi digitalisasi tersebut dilakukan di tingkat kecamatan, terutama dalam bentuk program-program berbasis inovasi pelayanan langsung kepada masyarakat seperti yang terdapat di Kecamatan Serang Baru, Kabupaten Bekasi, Penelitian ini menawarkan kebaruan dari sisi objek, ruang lingkup, pendekatan, dan sudut pandang. Fokus utama dari penelitian ini adalah implementasi dua program inovatif berbasis digital, yakni *SILABA* (Sistem Layanan Berbasis Android) dan *SALAM* (Siap Layani Administrasi Malam) yang merupakan inisiatif lokal dari Kecamatan Serang Baru untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi secara digital dan fleksibel, termasuk di luar jam kerja.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Sri Handriana Dewi Hastuti, 2020), (Laili & Kriswibowo, 2022) serta (I, A Setyawan & Rahmawati, 2023), masih berfokus pada aspek makro seperti regulasi, konsolidasi NIK, dukungan struktur pemerintahan, atau pelaksanaan program di instansi pemerintahan secara khusus menyoroti implementasi program pelayanan digital di tingkat kecamatan yang secara langsung bersentuhan dengan masyarakat sebagai penerima manfaat utama. Kebaruan lain dari penelitian ini adalah pendekatannya. Penelitian ini tidak hanya menggambarkan aspek implementasi kebijakan atau keberhasilan teknis.

Program digital, melainkan juga mempelajari persepsi masyarakat terhadap program digitalisasi tersebut, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul di lapangan, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun sosial budaya. Perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi salah satu aspek penting yang kurang mendapatkan perhatian dalam penelitian sebelumnya. Di samping itu, kebaruan juga terletak pada konteks waktu dan tempat. Program SALAM dan SILABA adalah inovasi pelayanan yang relatif baru dan diterapkan dalam konteks Kabupaten Bekasi yang memiliki tantangan geografis, jumlah penduduk yang padat, serta keragaman sosial ekonomi masyarakatnya. Penelitian ini dilakukan dengan menggali secara langsung pengalaman aparatur kecamatan dan masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga hasilnya diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian ini menambahkan kontribusi terhadap pengembangan teori implementasi kebijakan publik dan pelayanan digital, tetapi juga memberikan nilai praktis sebagai studi kasus lokal yang dapat direplikasi atau dikembangkan di wilayah lain. Adapun kontribusi ilmiah dari penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai inovasi pelayanan publik di era digital

1.4.2 Signifikansi Praktis

1. Manfaat Bagi Peneliti.

Penelitian ini dilakukan untuk menambahkan dan pengetahuan peneliti lalu memberikan pengalaman dengan cara terjun di objek penelitian secara langsung.

2. Manfaat bagi Pemerintah.

Peneliti berharap Kantor kecamatan Serang Baru dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai evaluasi implementasi program dan juga memberikan beberapa masukan demi melancarkan program ini.

3. Manfaat bagi Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara akademik dalam pengetahuan serta keilmuan dalam Ilmu Administrasi Negara khususnya Pelayanan Publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penelitian bertujuan agar pembahasan dalam penelitian ini tersaji secara runtut dengan di jelaskan sebagai sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan penelitian berisi deskripsi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian yang mencakup aspek akademis dan praktis, serta sistematika penulisan semuanya termasuk dalam bagian ini. Peneliti memberikan kerangka untuk studi ini dengan menguraikan beberapa studi sebelumnya yang relevan di bagian manfaat akademis.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai dasar untuk membahas pokok permasalahan dalam penelitian, dengan tujuan membangun keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti guna memperoleh serta menjelaskan hasil penelitian. Selain itu, penulis juga memaparkan kerangka pemikiran dan asumsi yang menjadi landasan teoritis bagi pelaksanaan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma studi, metodologi penelitian, desain penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan strategi rekrutmen informan semuanya dibahas di bab ini. Standar kebaikan dan kualitas penelitian juga dibahas secara detail di bab ini. Kriteria-kriteria ini mencakup keaslian dan kepercayaan, pengaturan dan waktu penelitian, jadwalnya, dan akhirnya, keterbatasannya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan tentang gambaran umum objek penelitian, profil umum objek penelitian dan struktur organisasi. Pada bab ini juga memaparkan hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan, rekomendasi akademik, rekomendasi praktis lalu yang terakhir adalah rekomendasi praktis.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi kutipan dari buku, jurnal, skripsi yang digunakan oleh peneliti sebagai referensi dalam penelitian ini.

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar lampiran memaparkan bukti dokumen, serta beberapa dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai bukti kegiatan penelitian, serta memaparkan bukti plagiasi.