

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi mengharuskan adanya perubahan di seluruh sektor, salah satunya dalam sektor pelayanan. Hal ini dimanfaatkan oleh sektor publik untuk mengembangkan pelayanan publik. Pemerintah terus mengembangkan teknologi dan digitalisasi dalam berbagai aspek, mulai dari penyediaan layanan berbasis digital hingga pengambilan kebijakan yang didasarkan pada data digital. Pelayanan publik harus diselenggarakan secara digital, karena hal ini akan meningkatkan kualitas serta memperluas variasi layanan yang tersedia (Janowski, 2015).

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui teknologi. Aplikasi berbasis teknologi informasi sekarang menjadi cara yang efektif dan inovatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Indonesia telah merumuskan berbagai kebijakan untuk mendorong digitalisasi dalam sektor publik. Instruksi Presiden No. 3/2003, yang dikeluarkan pada Juli 2003, memulai penggunaan *E-Government* di Indonesia untuk mendukung transformasi menuju pemerintahan yang lebih demokratis.

Indonesia berusaha untuk meningkatkan keterbukaan, mengawasi pertanggungjawaban terhadap tata kelola, dan memudahkan komunikasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, serta mendorong transformasi menuju masyarakat informasi (Haryono & Widiwardono, 2003). Janowski menjelaskan bahwa salah satu fase transformasi digital adalah digitalisasi (Janowski, 2015).

Salah satu landasan normatif yang berlaku saat ini terkait penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik adalah Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan-peraturan ini memberikan kerangka kerja untuk mengintegrasikan sistem pemerintahan secara digital, menghilangkan hambatan dalam pertukaran informasi,

dan menciptakan sistem yang saling berhubungan dan konsisten. Hal ini juga didukung dengan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 59 Tahun 2020 yang mengatur tentang pemantauan dan evaluasi pelaksanaan SPBE di berbagai instansi pemerintah. Kebijakan-kebijakan ini bertujuan untuk mempercepat transformasi digital, meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendorong integrasi layanan digital di pemerintahan (Ferdinand, 2024).

Pada kenyataannya ketika peraturan tersebut dikeluarkan, berbagai instansi dari mulai tingkat kementerian, lembaga maupun tingkat daerah seperti pemerintah provinsi maupun tingkat pemerintah kabupaten/kota berbondong-bondong membuat aplikasi pelayanan publik. Saat ini Indonesia mempunyai sekitar 27.000 aplikasi pelayanan publik. Dengan aplikasi sebanyak itu tentunya menyebabkan birokrasi yang lebih sulit dan adanya tumpang tindih karena berjalan sendiri-sendiri sehingga kualitas pelayanan publik tidak optimal.

Gambar 1.1
Jumlah Aplikasi Penunjang E-Government



Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Menurut *dataset* Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupaten Bandung, pada tahun 2022 Kabupaten Bandung yang menjadi lokasi penelitian mempunyai 445 aplikasi penunjang *E-Government*, lebih banyak 8 aplikasi penunjang dari tahun 2021 sebanyak 438. Sebanyak 445 aplikasi ini tidak hanya di tingkat kabupaten saja, rinciannya yaitu 270 aplikasi seputar desa, PPID 75 aplikasi,

website Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebanyak 31 aplikasi, pemerintahan 29 aplikasi, JDIH 14 aplikasi, layanan publik 11, dan klasifikasi lainnya dengan jumlah kurang dari 10 aplikasi penunjang *E-Government*.

Setelah terjadi pembuatan aplikasi penunjang yang sangat banyak, Pemerintah Kabupaten Bandung ingin mengintegrasikan data penduduk dan menggabungkan segala bentuk pelayanan publik dalam satu aplikasi. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah adanya aplikasi Bandung Digital Service (BDS) yang merupakan manifestasi dari kebijakan digitalisasi. Ini adalah hasil dari rencana Kabupaten Bandung untuk memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah dan lebih cepat kepada masyarakat.

Peraturan Bupati Bandung Nomor 16 Tahun 2016 tentang Kebijakan Umum *E-Government* di Pemerintahan Kabupaten Bandung mengatur penggunaan *E-Government* di Kabupaten Bandung. Tujuan kebijakan ini adalah untuk memastikan bahwa implementasi *E-Government* di lingkungan pemerintah Kabupaten Bandung berjalan efektif, efisien dan terarah. Manfaat dari *E-Government* ini termasuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan akses informasi yang tersedia selama 24 jam.

Kebijakan Digitalisasi seperti Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mendorong integrasi pelayanan digital di pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi seperti Bandung Digital Service memanfaatkan teknologi informasi saat melayani publik, yang sejalan dengan kebijakan tersebut. Aplikasi ini dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi layanan publik, terutama yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, perizinan, dan layanan publik lainnya. Diharapkan bahwa kehadiran aplikasi ini akan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan layanan publik.

Pelayanan publik adalah salah satu tanggung jawab utama pemerintah. Dengan menggunakan teknologi, pemerintahan berbasis elektronik dapat dibentuk untuk mempercepat reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas administrasi. Suatu tolok ukur yang paling mudah dilihat untuk mengukur kinerja pemerintah

adalah pelayanan publik. Pelayanan publik harus disesuaikan dengan inovasi dan terobosan seiring dengan kemajuan teknologi. Transformasi digital dalam tata kelola melibatkan penggabungan seluruh area layanan untuk menghasilkan nilai tambah yang menyenangkan bagi masyarakat.

Salah satu inisiatif Pemerintah Kabupaten Bandung adalah program aplikasi Bandung Digital Service yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan lebih baik kepada masyarakat, sehingga mereka dapat menerima layanan mereka tanpa harus beralih ke aplikasi lain. Aplikasi ini memiliki banyak fitur yang membantu orang mengakses layanan publik secara online. Tujuan utama aplikasi ini adalah untuk menyederhanakan proses administrasi, mengurangi birokrasi yang rumit, dan memberikan masyarakat akses yang lebih mudah dan cepat ke layanan pemerintah.

Aplikasi Bandung Digital Service yang sebelumnya memiliki nama Bandung Smart Service ini pertama kali diluncurkan pada bulan Agustus tahun 2023. Tetapi aplikasi ini belum *launching* secara resmi dan Aplikasi ini belum sepenuhnya disosialisasikan kepada dinas di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung. Lalu pada bulan April 2024 hingga sekarang pelayanan publik dialihkan ke aplikasi ini dan masyarakat bisa menerima pelayanan publik di kecamatannya masing-masing tanpa harus ke kantor Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung belum optimal. Hal ini dikarenakan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung mengalami beberapa permasalahan yang harus diatasi seperti pelayanan fisik pada yang terbatas pada dimensi *tangible*. Pada dimensi *responsiveness*, kurangnya respon dari Disdukcapil terkait kendala yang terjadi saat masyarakat melakukan pelayanan publik pada aplikasi Bandung Digital Service.

Peneliti mendeskripsikan dasar-dasar yang menyebabkan kualitas pelayanan publik belum optimal pada dua dimensi tersebut. Pada dimensi *tangible*, pelayanan fisik baik berbentuk aplikasi secara online maupun secara langsung masih terbatas.

Pada aplikasi BDS, pelayanan seperti antrian online e-KTP hanya tersedia di jam 08.00 – 14.00 WIB dan sering terjadinya pemeliharaan pada aplikasi. Selain itu, sulitnya mengunggah dokumen persyaratan yang dilakukan oleh masyarakat membuat kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bandung belum berjalan secara optimal.

Pada dimensi *responsiveness* peneliti menduga bahwa kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Disdukcapil Kabupaten Bandung sehingga respon atas kendala yang terjadi tidak cepat. SDM yang dimaksud adalah pegawai Disdukcapil yang menjadi narahubung (*call center*) masih terbatas sehingga jika masyarakat menemukan kendala, mereka harus menunggu respon beberapa saat. Hal ini tentu menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan belum optimal. Permasalahan tersebut harus diatasi agar kualitas pelayanan publik di Disdukcapil ini berjalan optimal

Penerapan digitalisasi pelayanan publik dinilai efektif ketika mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat. Namun, kendala seperti integrasi sistem lintas *platform* masih menjadi tantangan dan kendala yang harus diatasi. Selain itu, partisipasi publik dan literasi digital menjadi faktor penting untuk memastikan layanan digital dapat diakses dengan mudah oleh semua lapisan masyarakat.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Pengguna Aplikasi BDS
Dengan Penduduk Kabupaten Bandung

Jumlah Penduduk Kabupaten Bandung Usia 15 – 75 tahun ke atas	2,848,140
Jumlah Unduhan Aplikasi BDS	123,308
Persentase	4,33%

Sumber: Diolah Peneliti (2024)

Saat ini aplikasi Bandung Digital Service telah diunduh sebanyak 123,308 orang lebih. Jika dibandingkan dengan jumlah jiwa usia produktif Kabupaten Bandung yang berjumlah 2,848,140 jiwa, maka persentase orang yang mengunduh aplikasi ini baru 4,33%. Angka tersebut tentu menjadi permasalahan karena dari hal

itu bisa ditarik kesimpulan bahwa banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini dan kurangnya antusias dari masyarakat terhadap aplikasi Bandung Digital Service.

Penelitian ini akan memiliki fokus untuk menganalisis pengaruh program aplikasi Bandung Digital Service terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini berharap dapat memberikan saran yang bermanfaat untuk pengembangan dan perbaikan aplikasi layanan digital di masa depan. Dengan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Efektivitas Program Aplikasi Bandung Digital Service Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di latar belakang, maka pada penelitian ini rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh efektivitas program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?
2. Seberapa besar kontribusi yang diberikan Pemahaman Program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?
3. Seberapa besar kontribusi yang diberikan Tepat Sasaran terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?
4. Seberapa besar kontribusi yang diberikan Tepat Waktu terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?
5. Seberapa besar kontribusi yang diberikan Tercapainya Tujuan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?
6. Seberapa besar kontribusi yang diberikan Perubahan Nyata terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas yaitu:

1. Mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh efektivitas program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
2. Mengidentifikasi seberapa besar kontribusi yang diberikan Pemahaman Program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
3. Mengidentifikasi seberapa besar kontribusi yang diberikan Tepat Sasaran terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
4. Mengidentifikasi seberapa besar kontribusi yang diberikan Tepat Waktu terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
5. Mengidentifikasi seberapa besar kontribusi yang diberikan Tercapainya Tujuan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
6. Mengidentifikasi seberapa besar kontribusi yang diberikan Perubahan Nyata terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dalam konteks teori, peneliti ingin mengungkap teori Efektivitas program dari Sutrisno (2007), teori kualitas pelayanan dari Parasuraman (1990) dan teori penghubung antara efektivitas dan kualitas pelayanan publik dari Ambia (2018). Peneliti mengharapkan pengujian teori yang digunakan dalam penelitian, dapat menghasilkan pengetahuan baru. Agar pengetahuan baru tersebut dapat dijadikan sebagai sumber rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktik

- a. Bagi penulis, yaitu sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik, meskipun manfaat lainnya karena objek dan

- lokus penelitian berada di lingkungan peneliti, dengan demikian peneliti dapat menambah khazanah sosial untuk masyarakat sekitar.
- b. Bagi universitas, membantu universitas belajar lebih banyak, terutama tentang administrasi publik, dan menjadi bahan bacaan di perpustakaan universitas untuk mahasiswa lainnya.
 - c. Bagi masyarakat, dapat dijadikan sebagai media untuk mengemukakan efektivitas program aplikasi Bandung Digital Service terhadap kualitas pelayanan publik, yang mana saat penelitian ini dilakukan belum ada yang mengukur terkait keefektifan aplikasi ini.
 - d. Bagi Pemerintah Kabupaten Bandung terkhusus Disdukcapil Kabupaten Bandung, sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi Bandung Digital Service serta untuk menentukan solusi yang tepat mengenai permasalahan digitalisasi pelayanan publik.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini mengulas topik tentang efektivitas program aplikasi Bandung Digital Service terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini berada pada ruang lingkup ilmu administrasi publik. Administrasi memiliki kaitan erat dengan digitalisasi, karena penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pengelolaan dan penyampaian layanan publik.

Selain itu juga administrasi publik erat kaitannya dengan kebijakan publik, yang merupakan sub keilmuan dari ilmu administrasi publik. Menurut pendapat Thomas R. Dye (dalam Islamy, 1997) yang berarti “apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu” dapat disimpulkan bahwa pada bidang digitalisasi pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu, yaitu

dengan menerbitkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam penelitian ini membahas mengenai pengaruh efektivitas program aplikasi Bandung Digital Service terhadap kualitas pelayanan publik. Efektivitas biasanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas, karena pencapaian tujuan secara efisien sering menghasilkan peningkatan mutu hasil.

Untuk dapat mengukur efektivitas program aplikasi Bandung Digital Service, peneliti menggunakan teori efektivitas program sebagai variabel bebas (x). Beberapa ahli telah mengemukakan teori ini yaitu Sutrisno, Budiani dan Duncan. Dari teori-teori tersebut peneliti memilih teori efektivitas program menurut Sutrisno (2007). Alasan peneliti memilih teori efektivitas program dari Sutrisno (2007) karena kajian teori tentang efektivitas program sudah banyak digunakan dan teori ini lebih sesuai dengan kajian peneliti.

Menurut Sutrisno (2007) efektivitas program adalah sejauh mana program dapat mencapai tujuannya dan menimbulkan perubahan nyata pada sasaran program. Dimensi dari efektivitas program adalah pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Pemahaman Program menekankan pada bagaimana sebuah program dapat direalisasikan agar bisa diterima dan dimengerti oleh semua pihak
2. Tepat sasaran mengevaluasi apakah program telah mencapai target yang sesuai dengan perencanaan awal.
3. Tepat waktu menjelaskan bahwa program dianggap efektif jika dilaksanakan sesuai jadwal. Semakin tepat waktu program dilaksanakan, semakin efektif program tersebut.
4. Tercapainya Tujuan berarti bahwa keberhasilan program dinilai dari seberapa jauh tujuan yang ditetapkan di awal dapat tercapai.

5. Perubahan Nyata menjelaskan terkait perubahan signifikan yang terjadi, yang menunjukkan bahwa program sudah mulai berjalan sesuai dengan rencana awal dan ketentuan yang telah ditetapkan.

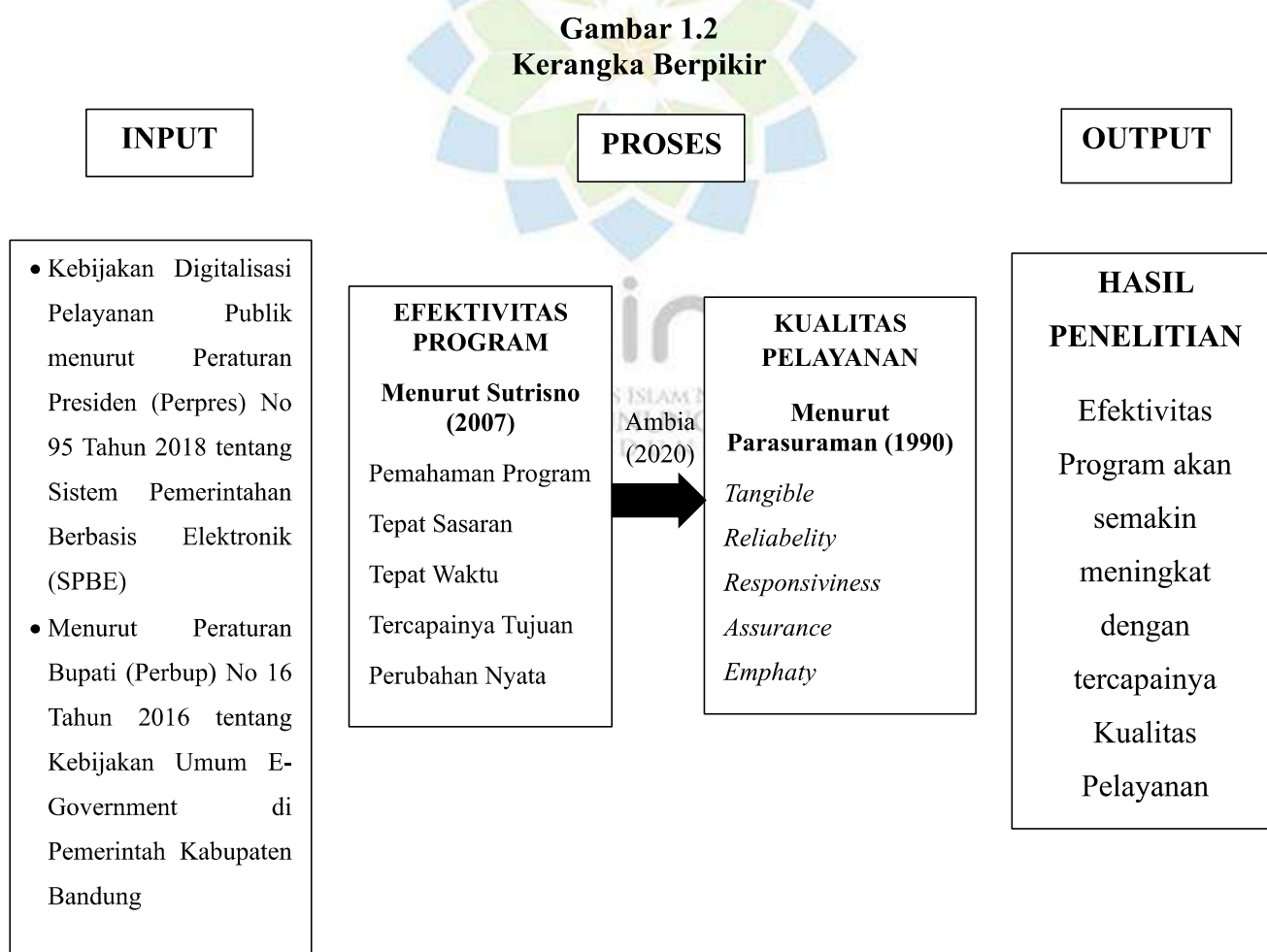
Kualitas pelayanan publik sebagai variabel terikat (Y) dapat diukur menggunakan teori. Teori yang digunakan peneliti adalah teori kualitas pelayanan dari Parasuraman (1990). Alasan peneliti menggunakan teori ini karena teori tersebut sudah diuji dan diterapkan dalam berbagai penelitian akademis di berbagai sektor, termasuk pelayanan publik.

Menurut (Parasuraman et al., 1990) kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima. Dengan menggunakan dimensi dari kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, peneliti dapat mengukur kualitas pelayanan secara komprehensif dari berbagai aspek. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut: \

1. *Tangibles* (yang teramati) merujuk pada kualitas pelayanan yang mencakup penampilan berbentuk fisik seperti fasilitas, teknologi yang digunakan, dan penampilan karyawan.
2. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan yang dapat dipercaya.
3. *Responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan dengan cepat dan tepat serta sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan) mengacu pada kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap Perusahaan.
5. *Empathy* (empati) adalah ketika seorang karyawan memperlakukan pelanggan dengan tegas tetapi penuh perhatian.

Adapun teori efektivitas terhadap kualitas pelayanan yang digunakan oleh peneliti adalah teori penghubung dari Ambia (2018) yang mengatakan bahwa efektivitas cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Teori tersebut menunjukkan bahwa pengaruh efektivitas terhadap kualitas pelayanan publik sangat besar, seperti yang ditunjukkan oleh tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik, yang mencapai 64%. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara efektivitas terhadap kualitas pelayanan publik termasuk dalam kategori tinggi (kuat), yang berarti bahwa semakin efektif suatu program, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat dengan pelayanan publik.

Beberapa kerangka pemikiran diatas dapat digambarkan pada bagan sebagai berikut:



Sumber: Sutrisno (2007), Parasuraman (1990),
Diolah Peneliti (2025)

F. Hipotesis

Hipotesis kuantitatif merupakan beberapa prediksi yang ditulis oleh peneliti mengenai keterkaitan antar variabel yang ia inginkan. Berdasarkan hal-hal yang telah dibahas di atas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

- H0: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari efektivitas program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.
- H1: Terdapat pengaruh yang signifikan dari efektivitas program terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung.

