

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menjadi salah satu komponen penting dalam sistem pemerintahan yang ditujukan guna mencapai pemenuhan kebutuhan mendasar masyarakat melalui beragam jenis layanan yang disediakan oleh negara. Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik dengan undang-undang yang dimaksud yaitu guna menjamin kejelasan hukum dalam interaksi antara warga dan pihak penyelenggara pada penyediaan layanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik meliputi beragam sektor yang ditujukan untuk mencapai pemenuhan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, dan sebagainya. Tujuan pertama dari pelayanan publik yaitu untuk memberikan layanan yang efisien, transparan, serta adil bagi seluruh warga masyarakat, tanpa melihat latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya (Dan et.al, 2023).

Seiring dengan berkembangnya zaman, keinginan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat kini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga memiliki kualitas tinggi, mudah diakses, serta ramah terhadap pengguna layanan. Pelayanan publik di Indonesia saat ini terus berubah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensinya. Salah satu langkah utama adalah melalui digitalisasi, di mana banyak instansi

pemerintah mulai menerapkan sistem elektronik untuk berbagai layanan seperti kependudukan, perizinan, perpajakan, dan kesehatan (Saputra, 2024).

Banyak instansi pemerintah di Indonesia telah beralih ke sistem digital untuk memudahkan pelayanan publik. Melalui platform seperti Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan aplikasi-aplikasi pelayanan online lainnya, pemerintah berusaha mempercepat proses administrasi dan meningkatkan efisiensi. Hal tersebut menurut kebijakan terkait pelayanan publik berbasis digital yaitu Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Namun, akses ke teknologi dan literasi digital masyarakat yang beragam menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah. Dengan dukungan teknologi ini, pemerintah berupaya mempercepat proses administrasi dan meningkatkan aksesibilitas (Choirunnisa et.al, 2023).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menetapkan standar umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang memiliki fungsi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas pelayanan publik yang baik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Kebijakan ini menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, kepastian waktu, dan kenyamanan dalam pelayanan, yang bertujuan membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pedoman kebijakan ini dirancang untuk memastikan pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkualitas. (Sutrisno et.al. 2022).

Meskipun dengan adanya kebijakan dan upaya untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik tetapi di Indonesia pelayanan publik masih menghadapi beberapa kendala, seperti birokrasi yang berbelit, kualitas SDM yang belum merata, dan infrastruktur yang belum cukup mendukung penerapan pelayanan publik. Tentu masih banyak tantangan, upaya peningkatan pelayanan publik terus dilakukan agar masyarakat dapat menikmati layanan yang lebih cepat, mudah, dan merata. Secara garis besar pelayanan publik di Indonesia menghadapi tantangan yang tidak ringan, namun dengan adanya upaya reformasi dan inovasi yang terus dilakukan, diharapkan pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud dan memberikan berbagai manfaat bagi masyarakat.

Permasalahan pelayanan publik di Indonesia masih sangat kompleks dan memerlukan perhatian khusus. Sistem birokrasi yang berbelit sering kali memperlambat proses pelayanan, membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan yang seharusnya mudah diakses. Selain itu masalah ketidakmerataan akses dan kualitas pelayanan juga sangat berpengaruh di mana wilayah pedesaan lebih sulit mendapatkan layanan yang memadai dibandingkan daerah perkotaan. Kualitas sumber daya manusia yang di rasa belum optimal dan minimnya pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan semakin menjadikan pelayanan publik di beberapa sektor tidak efisien dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Suparno et.al, 2024).

Pelayanan publik di Jawa Timur mencakup berbagai sektor dengan fokus pada peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat melalui program-program inovatif. Jawa Timur memiliki pendekatan khusus untuk memastikan

pelayanan yang merata dan berkualitas, baik di tingkat kota maupun kabupaten. Dengan jumlah penduduk yang tinggi di Jawa Timur, yaitu sekitar 41,5 juta jiwa pada tahun 2024, memberikan tantangan tersendiri dalam pelayanan publik. Salah satunya pada bidang pelayanan administrasi kependudukan ini semakin dipermudah dengan adanya penerapan digitalisasi. Layanan-layanan penting seperti pembuatan KTP-el, KK, Akta kelahiran, dan Akta kematian kini dapat diakses melalui aplikasi online yang terintegrasi. Dengan adanya layanan digital di bidang administrasi kependudukan dilakukan untuk melayani masyarakat di daerah terpencil, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan mereka dengan lebih cepat dan mudah. Selain itu, pemanfaatan teknologi menjadi aspek penting dalam peningkatan pelayanan publik di wilayah Jawa Timur. Pemerintah mengembangkan e-Government yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik secara online.

Digitalisasi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan memiliki tujuan untuk mempermudah serta mempercepat akses masyarakat terhadap layanan pencatatan sipil, seperti prngurusan pembuatan KTP-el, KK, akta kelahiran, akta kematian, serta perubahan data kependudukan masyarakat. Melalui penerapan sistem informasi terpadu, serta layanan aplikasi atau website masyarakat kini bisa mengajukan dan memantau status pengajuan dokumen dari mana saja dan kapan saja. Selain itu, penggunaan sistem antrian dan pelayanan online dapat mengurangi waktu tunggu. Digitalisasi ini membuat layanan administrasi kependudukan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses, sehingga mampu menghemat waktu dan biaya masyarakat dalam mengurus

dokumen penting mereka. Meskipun pelayanan publik di Jawa Timur terus mengalami perbaikan dan ada beberapa tantangan yaitu seperti ketidakmerataan layanan, keterbatasan anggaran, dan birokrasi yang perlu diatasi. Dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta reformasi birokrasi, pemerintah Jawa Timur berupaya menciptakan layanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Diharapkan, pelayanan publik yang terus ditingkatkan ini akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di seluruh Jawa Timur secara merata dan berkelanjutan (Frinaldi et.al, 2023).

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur

No.	Kabupaten/Kota Se Jawa Timur	Total Penduduk
1.	Kota Surabaya	3.009.286
2.	Kab. Malang	2.711.102
3.	Kab. Jember	2.600.663
4.	Kab. Sidoarjo	1.996.825
5.	Kab. Banyuwangi	1.780.015
6.	Kab. Kediri	1.684.454
7.	Kab. Pasuruan	1.634.022
8.	Kab. Lamongan	1.385.835
9.	Kab. Jombang	1.370.510
10.	Kab. Bojonegoro	1.363.058
11.	Kab. Gresik	1.304.203
12.	Kab. Tuban	1.258.368
13.	Kab. Blitar	1.252.242
14.	Kab. Probolinggo	1.180.367
15.	Kab. Mojokerto	1.147.435
16.	Kab. Nganjuk	1.144.508
17.	Kab. Sumenep	1.142.210
18.	Kab. Tulungagung	1.134.703
19.	Kab. Lumajang	1.108.487
20.	Kab. Bangkalan	1.047.306
21.	Kab. Sampang	988.360
22.	Kab. Ponorogo	975.858
23.	Kab. Ngawi	904.094
24.	Kab. Pamekasan	882.837
25.	Kota Malang	880.787
26.	Kab. Bondowoso	796.911
27.	Kab. Trenggalek	756.109
28.	Kab. Madiun	747.589

29.	Kab. Magetan	692.553
30.	Kab. Situbondo	684.343
31.	Kab. Pacitan	597.390
32.	Kota Kediri	298.820
33.	Kab Situbondo	684.343
34.	Kab. Pacitan	597.390
35.	Kota Kediri	298.820
36.	Kota Probolinggo	244.559
37.	Kota Batu	221.714
38.	Kota Pasuruan	212.466
39.	Kota Madiun	202.544
40.	Kota Blitar	159.781

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur 2024

Tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah penduduk provinsi Jawa Timur dari urutan paling atas hingga urutan paling bawah sesuai dengan jumlah penduduk terbanyak di Povinsi Jawa Timur. Salah satunya Kabupaten Bojonegoro memiliki urutan jumlah penduduk yang cukup banyak yaitu 1.363.058 penduduk serta jumlah penduduk Kabupaten Bojonegoro yang terus bertambah dan berkembang pada setiap tahunnya. Pemerintah Kabupaten Bojonegoro secara khusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan beragam pelayanan publik secara digital yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat pada pengurusan dokumen kependudukan serta menghasilkan peningkatan pelayanan publik terkhusus dari bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Kabupaten Bojonegoro ialah satu diantara banyaknya daerah yang sudah menggunakan sistem pelayanan publik administrasi kependudukan secara digitalisasi atau online yaitu Program pelayanan publik yang telah di luncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro adalah Program “Panah Srikandi” singkatan dari “Pelayanan Ramah Sistem Registrasi

Administrasi Kependudukan Desa Integrasi”. Implementasi program ini merupakan sistem dengan basis teknologi informasi dan komunikasi yang di terapkan Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro guna memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Desa. Kabupaten Bojonegoro memiliki 430 desa, namun salah satu desa terbaik yang menerapkan pelayanan publik secara digital yaitu Desa Kauman Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro dengan jumlah penduduk, yaitu:

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Desa Kauman 2023-2025

Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Total Penduduk
2022	1590	1889	3490
2023	1594	1905	3499
2024	1599	1993	3493
2025	1597	1882	3479

Sumber: <https://kauman-bojonegoro.desa.id/>

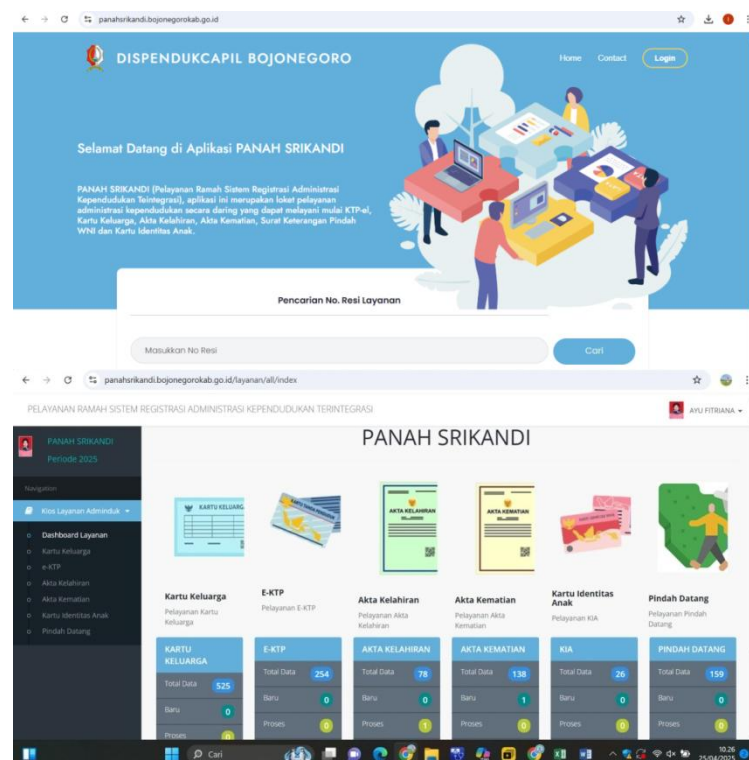
Berdasarkan jumlah penduduk Desa Kauman yang cukup banyak namun dalam pelayanan publik nya desa ini telah meningkatkan pelayanan publik dengan menerapkan layanan adminduk berbasis digital. Dapat di buktikan bahwa Desa Kauman telah di kenal sebagai salah satu desa yang memiliki pelayanan publik terbaik dan responsif di wilayah Kabupaten Bojonegoro. Desa kauman pernah mendapatkan predikat terbaik dalam kategori layanan informasi dan transparansi pemerintah desa se Kabupaten Bojonegoro. Selain itu Desa kauman meraih penilaian tertinggi dari kategori kualitas pelayanan publik, tata laksana, pengawasan, dan partisipasi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi desa misalnya surat menyurat, pengurusan dokumen, dan interaksi

dengan warga desa telah dikelola secara sangat baik. Desa kauman telah melaksanakan program unggulan seperti Program Panah Srikandi yang diluncurkan oleh Dispendukcapil dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Pihak Dispendukcapil Bojonegoro telah memilih beberapa desa percontohan layanan administrasi kependudukan, di mana desa tersebut mendekatkan pelayanan ke tingkat desa salah satunya desa kauman.

Menurut Kepala Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro, Yulia Purwaningtyasari (2025) pelaksanaan Program Panah Srikandi telah mengikuti dasar hukum atau peraturan kebijakan yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Bojonegoro Nomor 34 tahun 2023 mengatur petunjuk teknis untuk penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 tahun 2019 yang mengatur terkait pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 mengenai perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 yaitu terkait Administrasi Kependudukan sejalan atas aturan perundangan yang diberlakukan. Tersedia juga dasar hukum pelaksanaan inovasi Panah Srikandi yaitu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Di mana tercantum dalam pasal 13 ayat 1 menyebutkan bahwasanya untuk menghasilkan peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan Adminduk secara daring, pemerintah daerah diperbolehkan mendirikan kios pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada tingkat desa, kelurahan, ataupun kecamatan.

Program Panah Srikandi yang diterapkan Kantor Desa Kauman merupakan inovasi baru pelayanan administrasi kependudukan sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro untuk memudahkan dan mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa. Panah Srikandi sendiri memiliki tujuan untuk mendekatkan, memudahkan, mempercepat layanan administrasi agar lebih bermanfaat bagi masyarakat dan pelayanan dapat membahagiakan masyarakat desa. Melalui aplikasi ini dapat diproses pelayanan adminduk secara daring dalam mengurus KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Surat Keterangan Pindah.

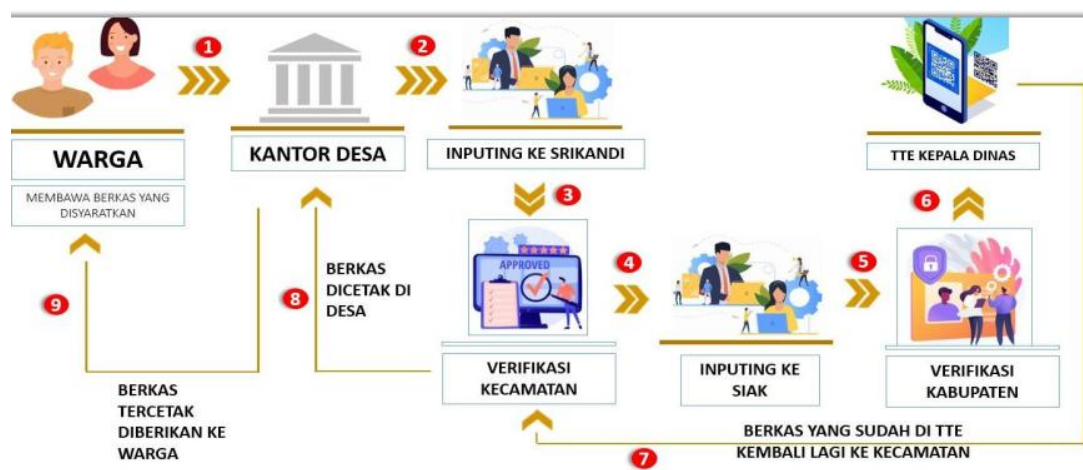
Gambar 1. 1 Aplikasi Web Panah Srikandi



Sumber: <https://panahsrikandi.bojonegorokab.go.id/>

Gambar di atas merupakan Laman Aplikasi Panah Srikandi yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan. Untuk proses pemberkasan dokumen langsung di input melalui aplikasi tersebut dan hanya bisa di akses oleh operator desa saja, karena yang menginput berkas yaitu pihak operator desa. Jadi warga hanya menunggu informasi dari pihak desa melalui WhatsApp apabila dokumen sudah jadi dan bisa di ambil di desa.

Gambar 1.2 Alur Pelayanan Adminduk Desa Melalui Panah Srikandi



Sumber: Dokumen Petunjuk Pelaksanaan Program Panah Srikandi

Dari gambar di atas telah di jelaskan mengenai alur pelayanan adminduk desa melalui panah srikandi. Alur pelayanan tersebut dibuat oleh Dispendukcapil sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 40 tahun 2019 yang mengatur Tentang Petunjuk Teknis Penyelenggara Urusan Administrasi Kependudukan. Alur pelayanan ini telah dilakukan pemerintah Desa Kauman untuk memudahkan masyarakat desa dalam mengurus dokumen kependudukan yaitu KTP el, Kartu Keluarga, Akta Kematian, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Surat Keterangan Pindah.

Adanya inovasi Panah Srikandi ini bisa menghubungkan antara kebutuhan administrasi kependudukan dan pelayanan publik secara langsung yang di terapkan di tingkat desa. Inovasi ini menempatkan kebutuhan masyarakat sebagai fokus utama sehingga memudahkan akses dan pengurusan dokumen kependudukan secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya layanan Adminduk di desa, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus pergi ke kota atau kabupaten yang jauh dari tempat tinggal mereka yang mana hanya menambah biaya transportasi.

Dalam penerapan Program Panah Srikandi di Desa Kauman proses pengurusan adminduk hanya menerima layanan adminduk yaitu, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah, namun untuk pengurusan administrasi kependudukan KTP-el telah dilakukan di Kantor Kecamatan Kabupaten Bojonegoro. Hal ini seperti hasil dari wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan Ibu Ayu Fitriana sebagai operator desa kauman menjelaskan bahwa:

“Awalnya pengajuan berkas untuk mengurus KTP-el itu di desa mbak, tetapi pada tahun 2024 ada pemberitahuan dari kantor dispendukcapil bahwa semua pengajuan berkas dan pengurusan KTP-el dilakukan langsung di Kantor kecamatan. Pihak desa tidak mempunyai alat pemotretan foto dan pencetakan KTP-el, karena alat nya sendiri itu kan mahal ya mbak pihak desa sendiri belum ada anggaran untuk membeli alat-alat tersebut. Jadi untuk pengurusan adminduk melalui panah srikandi ini hanya KK, KIA, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Surat Keterangan Pindah”. (wawancara 25 April 2025)

Selain itu dari hasil wawancara oleh Ibu Ayu Fitriana juga menjelaskan bahwa proses pengurusan adminduk paling cepat dokumen jadi dalam 1-2 hari, namun hal itu bisa berubah kalau ada kendala pada sistem aplikasi panah srikandi

atau masalah jaringan sehingga bisa saja dokumen baru jadi 1 minggu. Tetapi selama tidak ada kendala dalam aplikasi proses dokumen bisa jadi lebih cepat sesuai prosedur. Apabila akan terjadi kendala pihak Dispendukcapil memberi informasi kepada petugas desa bahwa akan ada kendala pada sistem aplikasi panah srikandi dan operator desa juga memberi informasi kepada warga yang sedang menunggu proses dokumen tersebut.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, khususnya di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro telah ditemukan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi Program Panah Srikandi yaitu yang dimana kondisi pelayanan sebelum di terapkan Program Panah Srikandi ini awalnya proses pengurusan dokumen adminduk melalui pihak desa hanya memberikan surat pengantar untuk pengajuan dokumen kependudukan yang nanti nya akan di bawa ke Kantor Kecamatan. Lalu proses selanjutnya yang menginput data dari pihak Kecamatan dan yang menerbitkan dokumen kependudukan yaitu pihak Dispekdukcapi. Jadi desa hanya membuat formulir registrasi untuk di isi sebagai bukti pengajuan dokumen.

Setelah adanya inovasi program Panah Srikandi yang diterapkan di desa kondisi pelayanan berubah yaitu warga tidak perlu lagi mengurus dokumen kependudukan ke Kantor Kecamatan atau ke Kantor Dispekdukcapi, selain itu proses pengurusan dokumen di desa cukup efektif seperti waktu penyelesaian dokumen paling cepat 2 hari jadi, tetapi apabila ada masalah sistem aplikasi dokumen bisa saja terhambat waktu penyelesaiannya paling lambat 1 minggu baru jadi, kondisi antrian pemohon sangat tertib tidak berkerumun, serta kondisi jarak

antara rumah warga dengan kantor sudah dekat tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke Kantor Dispendukcapil. Sehingga adanya Program Panah Srikandi ini lebih memangkas proses pengurusan dokumen kependudukan bagi masyarakat desa.

Namun dalam proses pengurusan dokumen adminduk khususnya KTP-el tidak bisa dilakukan di Kantor Desa melainkan pengurusan KTP-el dilakukan di Kantor Kecamatan Bojonegoro. Pada program panah srikandi di desa ini memang tidak melayani pembuatan KTP, desa hanya menyediakan surat pengantar pembuatan KTP untuk di bawa ke Kecamatan. Jadi proses pencetakan dan perekaman KTP masih dilakukan di Kecamatan. Sehingga pihak desa tidak menganggarkan untuk pembelian alat cetak dan perekaman KTP. Anggaran desa hanya pengandaan kertas A4, tinta, dan honor operator desa. Dalam hal ini memang pihak desa tidak menyediakan anggaran untuk membeli alat-alat tersebut karena pengurusan KTP itu dilakukan di Kecamatan bukan di desa. Jadi penelitian ini menjelaskan kondisi alur pelayanan adminduk melalui Panah Srikandi sudah dijalankan sesuai kebijakan tetapi masih saja terdapat perbedaan penerapan proses pengurusan dokumen adminduk yaitu KTP-el yang tidak bisa mengurus di Kantor Desa.

Pelayanan publik dengan basis digital atau online yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro guna mempermudah dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditingkat desa seperti Program Panah Srikandi saat ini belum ada penelitian mengenai implementasi program. Selain itu terdapat kesenjangan dan pemahaman mengenai penjelasan yang memfokuskan pengurusan administrasi kependudukan

secara online masih terbatas. Seperti pada penelitian Sopyan Mashudi, (2023) dengan judul “Implementasi Program Inovasi Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kelurahan Wonokromo Kota Surabaya” dalam penelitian ini memfokuskan aplikasi KNG untuk mengurus berkas adminduk. Pada penelitian lain dari Annisa, (2023) dengan judul “Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran” penelitian ini menekankan pada inovasi pelayanan jemput bola untuk pelayanan adminduk.

Pernyataan di atas dari penelitian terdahulu menjelaskan mengenai administrasi kependudukan namun fokus, lokus, dan permasalahannya berbeda dengan penelitian saya saat ini. Sehingga, topik penelitian ini melibatkan penggunaan teori implementasi program agar berbeda dari penelitian sebelumnya dan memberikan rekomendasi baru dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa dengan program inovasi baru. Dengan keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan sangat bergantung pada sejauh mana program tersebut dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan.

Pada Elemen Program meliputi tujuan, strategi, dan kegiatan yang dirancang dalam suatu program. Dalam elemen ini pada penerapan program panah srikandi di desa kauman sudah berjalan sesuai tujuan yaitu program ini bertujuan untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen adminduk di tingkat desa sehingga warga desa jauh-jauh datang ke kantor dispendukcapil. Namun pada program ini memang pihak desa tidak

menganggarkan anggaran untuk membeli alat cetak dan perekaman KTP. Sehingga pengurusan KTP dilakukan di Kecamatan. Pihak desa hanya menyediakan surat pengantar pembuatan KTP untuk di bawa ke Kecamatan. Jadi pada program panah srikandi di desa ini memang tidak melayani pembuatan KTP.

Elemen Organisasi pelaksana sudah baik dan efektif dari pemerintah desa sendiri dalam mengimplementasikan Program Panah Srikandi yaitu alur pelayanan adminduk sesuai dengan kebijakan atau Peraturan Bupati Nomor 34 tahun 2023 mengatur petunjuk teknis untuk penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan dan sesuai Dasar Hukum Pelaksanaan Inovasi Panah Srikandi yaitu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dalam menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di desa. Elemen Sasaran Program Panah Srikandi ini sangat jelas dengan sasaran program yaitu khususnya masyarakat desa yang ingin mengurus dokumen kependudukan seperti KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta Surat keterangan pindah dengan proses pengurusan warga yang hanya datang ke kantor desa untuk pengajuan berkas melalui layanan online, sehingga program ini untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait bagaimana implementasi program “Panah Srikandi” dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro. Program ini salah satu inovasi baru yang memiliki tujuan untuk memudahkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dan

mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat desa, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Bojonegoro. Sehingga peneliti tertarik menjalankan penelitian dengan mengambil judul **“Implementasi Program Panah Srikandi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “Bagaimana implementasi program Panah Srikandi (Pelayanan Ramah Sistem Registrasi Administrasi Kependudukan Desa Integrasi) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari rumusan masalah di atas yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana keberhasilan implementasi program Panah Srikandi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) kepada masyarakat di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini harapannya bisa bermanfaat untuk banyak pihak terkait teori yang relevan pada pengetahuan baru tentang program Panah Srikandi berbasis digital. Selain itu penelitian ini dapat

memperdalam pemahaman terkait permasalahan yang berkenaan pada pelaksanaan program pelayanan publik yang ada di Kantor Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Temuan penelitian ini bisa memberi pemahaman serta wawasan terkait penerapan program Panah Srikandi dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro.

b) Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran ” Jawa Timur

Penelitian ini bisa menjadi sumber referensi serta bacaan baru di perpustakaan sebagai acuan perbandingan bagi penelitian lainnya dalam menjalankan penelitian serupa dimasa mendatang.

c) Bagi Desa Kauman Kabupaten Bojonegoro

Diharapkan penelitian ini bisa menyediakan data serta informasi yang berguna dalam menyajikan data yang relevan mengenai kualitas pelayanan publik serta menghasilkan saran kepada Kantor Desa Kauman dalam mencapai peningkatan pelayanan administrasi kependudukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, efektif, serta efisien.