

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Elektronik government merupakan rancangan dan komitmen pemerintah guna memajukan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik dan transformasi untuk mendukung aktivitas masyarakat dan kalangan bisnis kearah warga yang berbasis pengetahuan, (Kusnadi & Ma'ruf, 2015). Pemerintah berharap bahwa dengan mengoptimalkan teknologi informasi dapat dilakukan sistem pengelolaan dan prosedur kerja pemerintah serta pemerintah daerah otonom. (Habibie, 2019) mendefinisikan *e-Government* adalah penggunaan teknologi digital dalam berbagai aktivitas operasi internal dan eksternal pemerintah (pelayanan publik) untuk memperoleh hasil yang cepat, transparan dan efisien. *E-Government* dapat memperkuat ikatan antara pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya. Kemajuan teknologi informasi saat ini memberi dampak yang signifikan pada berbagai bidang kehidupan masyarakat termasuk sektor pemerintahan.

Implementasi *e-government* di Indonesia ditetapkan dalam Instruksi Presiden No.6 tahun 2001 terkait Telematika. Tujuannya untuk mempermudah pemerintah dalam pelayanan dengan menggunakan teknologi telematika untuk mendorong penerapan tata kelola pemerintahan yang efektif. Kemudian, diperkuat oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan serta strategi nasional pengembangan *e-government* yang mengarahkan Gubernur dan Bupati/Walikota di seluruh Indonesia untuk melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, kewenangan dan fungsi masing-masing guna

terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Sehingga terbentuk pemerintahan yang akuntabel, transparan, serta dapat memberikan jawaban atas tuntutan perubahan secara efektif.

Penggunaan teknologi informasi atau dikenal sebagai *e-government* diimplementasikan guna meningkatkan transparansi, efisiensi, dan partisipasi dalam pelayanan publik. Pandangan ini muncul sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat pada pelayanan yang lebih cepat, sederhana, transparan dan mendorong akuntabilitas pemerintah. Khususnya waktu masa pandemi covid-19 masyarakat diharuskan untuk menyelesaikan berbagai administrasi, terutama pelayanan publik secara daring. Sehingga diharapkan pemerintah tidak hanya menyediakan layanan berbasis teknologi atau elektronik tetapi juga mengintegrasikannya dengan peran pegawai seperti menyediakan sistem aplikasi yang mampu menyediakan informasi kepada publik dengan mudah, cepat dan aman (Hendriyaldi et al., 2022).

Penerapan *E-Government* memungkinkan pemerintah untuk memfasilitasi akses informasi dan layanan publik secara online, sehingga mengurangi birokrasi dan mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat, Dwiyanto dalam (Hamim et al., 2024). Platform digital memudahkan masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan dengan mudah dan cepat, seperti pendaftaran, pengajuan izin, dan pembayaran pajak, tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Selain meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini juga mempercepat proses pemberian layanan. Dalam definisi ini, *E-government* merupakan sebuah cara guna memajukan pelaksanaan pemerintahan yang berbasis digital. *E-government* diterapkan untuk memfasilitasi pemberian layanan kepada masyarakat dengan membarui dari proses manual

menjadi prosedur berbasis online (Irma et al., 2023). Daerah dengan indeks SPBE tertinggi pada tahun 2024 yang diberikan oleh presiden Joko Widodo dalam “Digital Government Award” diraih oleh Provinsi Jawa Tengah yang menunjukkan kemajuan signifikan dalam transformasi digital pemerintahan, dengan fokus pada integrasi layanan, inovasi teknologi, penguatan infrastruktur, dan keamanan digital, dalam memberikan pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif dan akuntabel kepada masyarakat ([Jatengprov.go.id](http://Jatengprov.go.id), 2024).

Pada faktanya, *e-government* mencakup pelayanan publik yang merupakan rangkaian tindakan yang dilaksanakan organisasi publik guna memenuhi berbagai permintaan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna. Seperti yang diketahui, tugas utama dan fungsi dasar pemerintah melayani sesuai dengan sejarah pembentukan negara /pemerintah (Bazarah et al., 2017). Pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik dalam bentuk barang ataupun jasa. Tercapainya pelayanan publik yang optimal merupakan salah satu ciri utama dari (good governance) tata kelola pemerintahan yang baik, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai pendorong utama dianggap penting oleh semua pihak yang terlibat dalam prinsip tata kelola yang baik.

Pelaksanaan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah merupakan bagian dari sistem yang masih belum efisien dan efektif. Saat ini, pemerintah dihadapkan pada permasalahan yang cukup begitu mendesak, seperti masyarakat mulai khawatir dan bahkan timbul rasa tidak percaya karena kualitas pelayanan

aparatur yang semakin memburuk (D. Fitriani, 2017). Dalam proses pelayanan publik ada 2 faktor yang terlibat dalam hubungan interaksi antara pihak pemerintah dengan masyarakat atau yang disebut public service, dimana pemerintah berperan dalam penyedia layanan, sementara masyarakat sebagai pemohon layanan (Pramono et al., 2021). Dalam interaksi layanan publik, seharusnya birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang melayani kebutuhan publik tidak mempersulit, tetapi membantu menciptakan suasana yang kondusif agar dapat menghasilkan layanan yang lebih efektif dan efisien.

Pemerintah mengimplementasikan langkah pemberian organisasi penyelenggara layanan publik dengan reformasi birokrasi. Proses transformasi birokrasi yang panjang memberikan pembelajaran inklusif untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan. Dalam beberapa tahun terakhir, konsep reformasi birokrasi telah muncul sebagai platform untuk kemajuan di sejumlah sektor tatanan pemerintahan. Landasan sistem pemerintahan yang lebih baik terletak pada kemampuan kerangka reformasi birokrasi, yang didasarkan pada kualitas dan kuantitas birokrasi untuk merombak layanan publik (Hayat, 2020). Tantangan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi masih dihadapi, khususnya terkait integritas dan efisiensi dalam sistem pelayanan (Wirawan et al., 2025). Salah satu layanan publik yang dibutuhkan masyarakat yaitu layanan administrasi kependudukan. Dalam Undang-undang No 24 Tahun 2013 mengatur tentang Administrasi Kependudukan, menegaskan perlunya peningkatan mutu layanan administrasi kependudukan agar lebih profesional, tertata, dan responsive, serta berlandaskan prinsip keadilan tanpa diskriminasi. Untuk mewujudkannya

diperlukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Sedarmayanti (2020), inovasi memiliki peran dalam menciptakan solusi baru yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang lebih efektif dan efisien.

Perkembangan inovasi dalam sektor publik di Indonesia, merujuk pada tugas pemerintah daerah untuk merealisasikan pelayanan prima menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, dalam rangka meningkatkan performa penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah dapat menghadirkan Solusi inovatif. Negara-negara berkembang yang menerapkan gagasan ini mengalami perkembangan dalam sektor publik berkat dukungan dari kemajuan teknologi yang canggih. Konsep ini terkait dengan bagaimana pemerintah mengintegrasikan teknologi informasi untuk mendukung sistem administrasi pemerintahan (Eprilanto et al., 2019).

Perkembangan yang sangat cepat terjadi, seiring berjalannya waktu dalam sektor teknologi informasi, terutama dengan adanya internet telah mendukung berbagai aspek kehidupan untuk menggunakan teknologi secara maksimal. Dengan demikian, implementasi *e-goverment* adalah langkah nyata yang perlu dilakukan. Perkembangan yang cepat dalam sistem informasi dan teknologi informasi saat ini teknologi informasi dipandang sebagai sumber daya yang paling utama bagi organisasi sektor swasta maupun pemerintah. Sistem informasi dan teknologi tidak hanya berperan sebagai pendukung, tetapi juga sebagai kunci operasional, memiliki potensi tinggi, dan berperan strategis, serta dapat digunakan untuk mendorong efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk inovasi yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 mengatur tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring, bertujuan untuk memberikan pedoman dan standar dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara online, serta memastikan masyarakat dapat mengurus dokumen dengan mudah, cepat, dan efisien, memenuhi prinsip transparansi dan akuntabilitas. Perubahan ke era digital yang dilakukan pemerintah provinsi Jawa Timur dalam 5 tahun terakhir telah berhasil menciptakan ekosistem pemerintahan yang responsif dan dapat dipertanggungjawabkan. Di tahun yang sama juga, indeks reformasi birokrasi pemerintah provinsi Jatim meraih predikat A dengan skor 80,56 dan terus menunjukkan peningkatan secara konsisten dari tahun 2016 (<https://dinsos.jatimprov.go.id/>, 2024). Transisi digital yang terwujud membawa Jawa timur masuk dalam 10 besar provinsi dengan (SPBE) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik terbaik nasional.

Penilaian SPBE Jawa timur mengalami peningkatan secara konsisten, pada tahun 2021 Skor Jatim mencapai angka 2,83, kemudian meningkat menjadi 3,30 pada tahun 2022. Pada tahun 2023, Skor SPBE Jatim mencapai 3,62, dengan predikat Sangat Baik. Sepuluh kabupaten/kota pemerintah Provinsi Jawa Timur berhasil menduduki posisi 10 besar dalam penghargaan Digital Government Award pada SPBE Summit 2024 yang diberikan oleh Presiden Joko Widodo. Kabupaten/Kota tersebut diantaranya adalah Kota Surabaya, Madiun, Malang, Mojokerto, kemudian Kabupaten Madiun, Tuban, Banyuwangi, Gresik, Kediri, dan

Trenggalek. PJ Gubernur Jawa Timur, Adhy Karyono, memberikan apresiasi dan ucapan selamat kepada pemerintah kabupaten dan kota atas pencapaian tersebut. Penghargaan ini merupakan cerminan dari pelayanan publik berbasis digital yang responsif dan akuntabel yang diberikan pemerintah kepada masyarakat (<https://jatim.antaranews.com>, 2024).

Inisiatif *e-government* juga diterapkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan ini. Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Provinsi Jawa Timur berada pada level 4, yang merupakan penilaian tertinggi berdasar Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk triwulan pertama tahun 2022. Dalam hasil penilaian tersebut, hanya terdapat 4 Dispendukcapil provinsi yang mendapatkan penilaian kinerja level 4, yaitu Sumatera Barat, Jawa Timur, Kalimantan Timur, dan Lampung ([porekraf.jatimprov.go.id](https://porekraf.jatimprov.go.id), 2022). Penilaian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di lakukan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang cepat dan akurat. Dengan berbagai inisiatif dan layanan yang tersedia, masyarakat di Jawa Timur dapat lebih mudah mengakses dan mengurus dokumen kependudukan mereka.

Salah satu wilayah yang menciptakan inovasi pelayanan berbasis elektronik yaitu Kabupaten Kediri. Hal ini juga diatur dalam Peraturan Bupati Kediri No 33 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri, menegaskan komitmen Pemerintah Kabupaten Kediri untuk menciptakan sistem yang terintegrasi dan efisien dalam pengelolaan pemerintahan, mendukung transparansi, akuntabilitas, serta memfasilitasi pelayanan yang lebih

optimal melalui teknologi informasi. Kabupaten Kediri adalah kabupaten yang berlokasi di Jawa Timur dengan luas wilayah 1.386,05 km<sup>2</sup> (Devi et al., 2021). Wilayah kabupaten ini terdiri atas 26 kecamatan dan 343 desa (Nugroho & Suryono, 2023). Menurut data badan pusat statistik, jumlah populasi kabupaten kediri di tahun 2022 sebanyak 1.656.020 jiwa, di tahun 2023 sebanyak 1.677.2 jiwa, dan pada tahun 2024 tercatat 1.689.916 jiwa, sehingga terlihat bahwa jumlah penduduk kabupaten Kediri mengalami peningkatan. Oleh karena itu, kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan juga meningkat.

Pertumbuhan penduduk seringkali menyebabkan peningkatan permintaan pada layanan administrasi, seperti pembuatan dokumen kependudukan (KTP, akta kelahiran, KIA, akta kematian, dan lainnya). Sehingga melalui implementasi sistem layanan online dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mempunyai tugas strategis dalam menyediakan data kependudukan yang tepat waktu dan akurat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Bupati Kediri Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, peraturan ini memastikan Dispendukcapil Kabupaten Kediri dapat menjalankan fungsinya dalam mendukung pemerintahan daerah dan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat. Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik kini menjadi kebutuhan utama guna meningkatkan efisiensi serta efektivitas layanan (Mirawati, 2020). Salah satu langkah untuk meningkatkan mutu layanan adalah melalui penerapan teknologi dalam proses pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Kediri merupakan pemerintahan daerah yang telah menerapkan inovasi tersebut. Dalam rapat koordinasi nasional, Kementerian Dalam Negeri memberikan apresiasi penghargaan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat Kabupaten/Kota. Acara ini berlangsung di Novotel Golf Resort & Convention Center, Kairagi, Manado, Sulawesi Utara, dari tanggal 8 hingga 10 Februari 2023. Kepala Dinas Dispendukcapil Kabupaten Kediri mewakili Bupati Kediri menerima penghargaan untuk kategori “DUKCAPIL HEBAT”. Pelayanan konvensional masih terus dilakukan di dinas dan kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri telah memperkenalkan sejumlah inovasi dengan mengangkat tagline satu hari jadi (Sahaja). Inovasi-inovasi ini mencakup berbagai sektor yang meliputi bentuk digital serta non digital.

Pada Tahun 2021 kondisi saat itu yang belum ideal, yang dulunya tidak adanya kepastian penyelesaian dokumen administrasi kependudukan dan hanya di satu tempat yaitu di Dispendukcapil kabupaten Kediri. Pimpinan pada saat itu mengambil langkah bahwa pelayanan harus didekatkan kepada masyarakat dan dapat diterima oleh pemohon dalam waktu yang singkat, sehingga dengan estimasi waktu 1 hari adalah jangka waktu yang ideal mulai dari proses sampai diterimanya dokumen oleh masyarakat. Aplikasi Satu Hari Jadi (Sahaja) Online diperkenalkan sebagai solusi untuk mempercepat proses administrasi kependudukan berbasis online dan dapat di unduh melalui playstore (android) dan dilaksanakan di dispendukcapil Kabupaten Kediri. Pada tanggal 25 Agustus 2021, Pemkab Kediri meresmikan aplikasi Sahaja Online secara daring di Pendopo Panjalu Jayati Kediri,

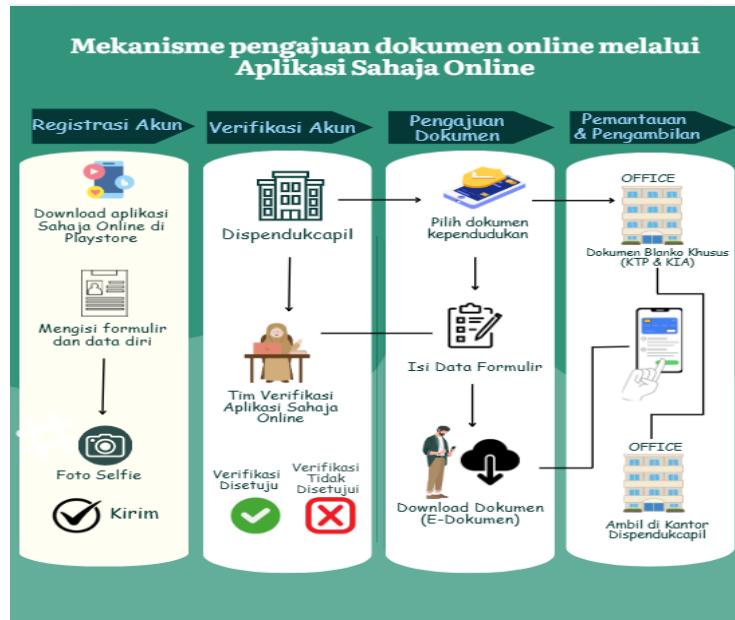
yang pelaksanaannya ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri Nomor 470/1919/418.23/2021 tentang aplikasi Sahaja (Satu Hari Jadi) Online. Dengan diluncurkannya aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses layanan secara lebih cepat dan mudah, mengurangi waktu tunggu yang seringkali menjadi keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan publik.

Penerapan aplikasi Sahaja *Online* dapat mempermudah masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), KIA (Kartu Identitas Anak), e-KTP, akta perceraian, akta perkawinan akta kematian, surat pindah datang dan lainnya. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan warga dalam pengurusan administrasi kependudukan secara daring. Adapun tampilan dari aplikasi Sahaja online sebagai berikut;



**Gambar 1. 1 Tampilan Menu Utama Aplikasi Sahaja Online Tahun 2025**  
Sumber : dikelola penulis - Aplikasi Sahaja Online Tahun 2025

Berdasarkan gambar 1.1 diatas, terdapat 9 layanan di halaman utama aplikasi Sahaja online, sesuai permohonan yang dibutuhkan masyarakat. Dengan Tahapan alur sebagai berikut:



**Gambar 1. 2 Alur Pengajuan Dokumen Sahaja Online**

Sumber: Dikelola penulis (2025)

Tahap pertama, masyarakat dapat download aplikasi Sahaja online di Palystore dan melakukan registrasi akun. Masyarakat dapat memasukan Nomor KK, dan NIK KTP serta melengkapi alamat email dan nomor Telp/WA untuk melanjutkan. Kemudian ketuk ikon kamera untuk mengambil foto selfie. Pastika semua data terisi dengan benar, lalu klik tombol kirim. Tahap kedua akun akan di verifikasi oleh tim aplikasi Sahaja di Dispendukcapil. Tahap ketiga, setelah verifikasi disetujui masyarakat dapat mengajukan dokumen sesuai dengan layanan yang dibutuhkan dalam aplikasi. Tahap keempat, untuk jenis dokumen yang tidak menggunakan blanko khusus, pemohon dapat langsung mendownload melalui

aplikasi. Kemudian untuk jenis dokumen yang menggunakan blanko khusus seperti KIA dan KTP, maka pemohon harus datang mengambil ke kantor Dispendukcapil.

Melalui aplikasi ini, warga dapat mengirim permohonan melalui layanan online tanpa harus ke kantor dispendukcapil sehingga menghemat waktu dan biaya. Dilansir dari detikNews, Bapak Hanindhito Himawan selaku Bupati Kediri di Pendopo Panjalu Jayati Kediri setelah meresmikan aplikasi sahaja mengungkapkan bahwa,

“Selama ini antrean untuk mengurus beragam administrasi kependudukan cukup panjang. Untuk mengurai antrean tersebut, pemerintah memberikan kemudahan lewat layanan daring. Masyarakat yang sibuk bekerja atau kerja di luar kota dan datang ke Kabupaten Kediri untuk mengurus beragam surat, bisa memanfaatkan layanan daring. (2021, Agustus 24). Bupati Kediri Launching Sahaja Online, Urus Layanan Kini Jadi Mudah.

<https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-5695013/bupati-kediri-launching-sahaja-online-urus-layanan-kini-jadi-mudah>.

Diakses pada 11 Desember 2024.

Kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri, Bapak Wirawan menyampaikan bahwa warga dapat mengajukan layanan kependudukan dan akan menerima dhasilnya melalui email masyarakat dalam waktu 24 jam. Layanan Sahaja Online mampu menangani permohonan, sekitar 250 dokumen setiap harinya. Dilansir dari TimesIndonesia.co.id Bapak Wirawan selaku Kepala Dispendukcapil Kabupaten Kediri juga mengatakan,

“Semua dokumen termasuk akte kelahiran, kartu keluarga bisa dikirimkan langsung via email. Kecuali masih ada 2 yang belum bisa dikirim langsung yakni kartu tanda penduduk dan kartu identitas anak yang memang tidak mungkin lewat online, dan sementara harus ke kantor Dispendukcapil. Nanti ke depan kita pikirkan lagi bagaimana pengirimannya”. (2021, Agustus 24). Bupati Kediri Launching Aplikasi Sahaja Online untuk Maksimalkan Layanan Publik.

<https://timesindonesia.co.id/pemerintahan/366132/bupati-kediri-launching-aplikasi-sahaja-online-untuk-maksimalkan-layanan-publik>

Diakses pada 11 Desember 2024.

Prosedur administrasi kependudukan di Kabupaten Kediri sering kali menghadapi sejumlah tantangan, termasuk waktu tunggu yang lama dan terbatasnya akses masyarakat. Harapannya aplikasi Sahaja (Satu Hari Jadi) dapat mengatasi masalah ini dengan menawarkan layanan yang lebih cepat dan efektif. Berdasarkan data, jumlah dokumen yang diterbitkan melalui aplikasi Sahaja online pada Periode Tahun 2021 – 2024, berikut:

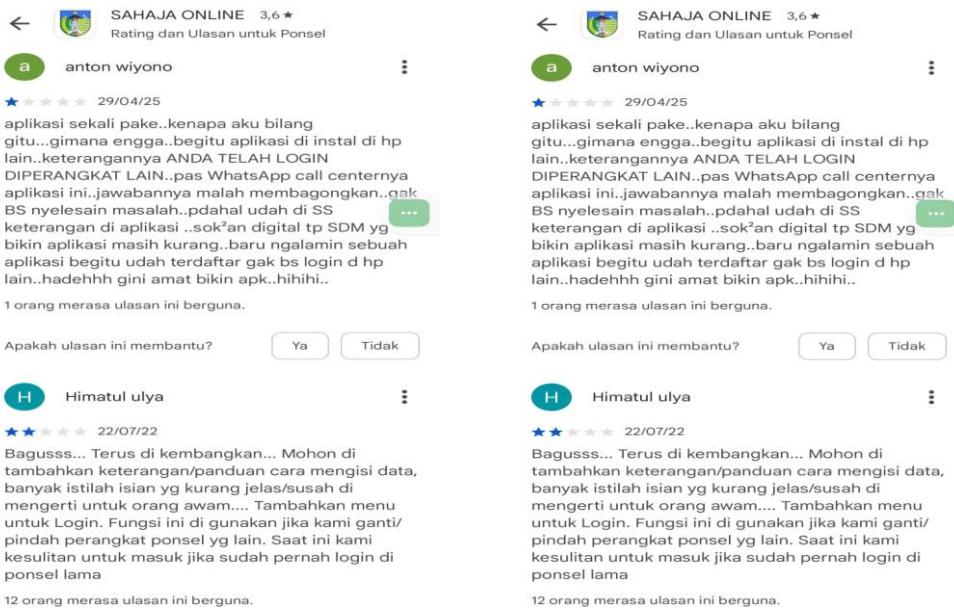
**Tabel 1. 1 Jumlah dokumen yang diterbitkan melalui aplikasi Sahaja online pada Tahun 2021-2024**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah dokumen</b>
2021	3.132
2022	5.205
2023	2.820
2024	2.901

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Kediri 2025

Menurut tabel 1.1 diatas, secara keseluruhan angka penerbitan dokumen dari tahun 2021 sampai tahun 2024, menunjukkan angka yang fluktuatif. Pada tahun 2022 terlihat adanya peningkatan yang cukup pesat dibandingkan dengan tahun 2021. Pada Tahun 2023 angka penerbitan dokumen jauh lebih rendah dibandingkan dengan total penerbitan di tahun 2022. Kemudian, pada 2024 angka penerbitan dokumen meningkat daripada tahun 2023. Dapat disimpulkan bahwa hingga tahun 2024, total sebanyak 14.058 dokumen sudah terlayani dan diterbitkan, dari jumlah total penduduk Kabupaten Kediri pada tahun 2024 tercatat sebanyak 1.689.916 jiwa. Fenomena tersebut menunjukkan ketidakaktifan atau kurangnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Kediri.

Aplikasi Sahaja online dapat melayani penerbitan dokumen kependudukan antara lain yaitu Kartu Keluarga, KTP, KIA, akta kelahiran, akta perceraian, akta perkawinan, akta kematian, serta surat pindah datang, dan dokumen lainnya. Secara keseluruhan dokumen yang paling banyak diterbitkan melalui aplikasi Sahaja online yaitu kartu keluarga dan KTP elektronik. Kemudian, masih terdapat beberapa hambatan yang harus ditangani dalam menerapkan aplikasi ini, dari sisi sosial maupun teknis. Fakta menunjukkan terdapat permasalahan pada aplikasi Sahaja online yaitu adanya keluhan masyarakat di kolom komentar aplikasi Sahaja online terkait fitur layanan aplikasi.



**Gambar 1. 3 Kolom Komentar Aplikasi Sahaja Online**

Sumber : dikelola penulis 2024

Berdasarkan gambar 1.2, pada kolom komentar aplikasi Sahaja online dalam penggunaannya terdapat kendala, bahwa satu handphone hanya bisa

digunakan untuk 1 akun dan kartu keluarga serta tidak adanya tombol log in atau log out pada aplikasi, sehingga harus pindah handphone jika ingin log in.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, meskipun aplikasi ini telah diluncurkan dan menunjukkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, namun masih terdapat beberapa masalah dalam penerapannya seperti dalam hal aksesibilitas bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakmerataan dalam penggunaan aplikasi, terutama di kalangan masyarakat yang lebih tua atau yang tinggal di daerah terpencil. Selain itu, aplikasi Sahaja Online saat ini mampu memproses sekitar 250 dokumen per hari. Kemudian, dokumen seperti KTP dan Kartu Identitas Anak (KIA), masih harus diambil secara langsung ke kantor dispendukcapil karena keterbatasan teknologi digitalisasi untuk jenis dokumen tertentu, hal ini mengurangi efisiensi layanan daring sepenuhnya. Belum adanya Standar Operasional Prosedur khusus dalam pelaksanaannya menjadi kendala dalam memastikan layanan berjalan secara konsisten dan efisien.

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu (Pradani & Eprilianto, 2023) tentang “Inovasi Aplikasi Satu Hari Jadi (SAHAJA) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri”, temuan menunjukkan bahwa dalam inovasi aplikasi Sahaja Online belum terdapat SOP yang jelas, kurangnya akses untuk semua NIK pada Nomor KK yang telah didaftarkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat Kabupaten Kediri, serta tidak semua dokumen bisa selesai secara online. Sedangkan menurut (Rahmadany, 2021) mengenai “The Klampid New Generation Application As A Support For The

Quality of E-Government Based Public Services In the City of Surabaya”, temuan menunjukkan bahwa penerapan aplikasi Klampid New Generation dalam mendukung kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya telah terlaksana dengan baik. Penerbitan dokumen administrasi kependudukan tetap dilakukan sesuai dengan SOP dan fitur-fitur yang disediakan juga sangat mendukung kemudahan masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi cara-cara untuk meningkatkan literasi digital di kalangan pengguna. Kemudian, evaluasi terhadap kepuasan pengguna masih terbatas. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan dalam kecepatan pelayanan, tidak ada data yang cukup mengenai pengalaman pengguna atau masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan survei atau wawancara mendalam untuk menganalisis, menjamin pelaksanaan program berjalan efektif, dan mencapai tujuan yang diinginkan, serta harapan masyarakat terhadap aplikasi ini.

Merujuk pada fenomena tersebut, penulis perlu untuk melaksanakan penelitian mengenai Implementasi aplikasi Online Sahaja (Satu Hari Jadi) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri. Untuk mengetahui bagaimana implementasinya peneliti mengacu pada teori Model Implementasi Program oleh David C.Korten dalam buku yang dikutip oleh Bahri (2020) yang menekankan unsur utama yaitu kesesuaian program dengan penerima manfaat, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, serta kesesuaian antara penerima manfaat dengan organisasi pelaksana. Maka dari itu, penulis akan meneliti topik

tersebut dengan judul “**Implementasi Aplikasi Online Satu Hari Jadi (SAHAJA) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kediri**”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana implementasi Aplikasi Sahaja Online berpengaruh dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk menganalisis implementasi aplikasi Sahaja Online dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasar tujuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan wawasan ilmiah tentang implementasi Aplikasi Sahaja Online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri.

#### **2. Bagi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur**

Penelitian ini bisa digunakan dalam memperkaya kajian di perpustakaan dan dapat berguna sebagai landasan pemikiran untuk penulisan kajian serupa dimasa mendatang.

### 3. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kediri

Temuan dalam penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk pertimbangan dan referensi mengenai implementasi aplikasi Sahaja online di kabupaten kediri.