

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara adalah wadah di mana masyarakat dan pemerintah menjalankan berbagai aktivitas bersama dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan mewujudkan kesejahteraan sosial (Afrida & Habibulloh, 2023). Negara tidak hanya berperan sebagai pengatur, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan yang menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara secara berkeadilan. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa salah satu tujuan bernegara adalah meningkatkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, yang pada hakikatnya harus diwujudkan melalui keberhasilan implementasi kebijakan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga negara.

Pemerintah daerah di berbagai negara, termasuk Indonesia, masih menghadapi berbagai tantangan dalam upaya mewujudkan *good governance*, khususnya dalam memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Wardana et al., 2025). Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi langkah penting bagi Indonesia dalam menghadapi tantangan *good governance*, pelayanan publik merupakan titik temu langsung antara pemerintah dan masyarakat yang menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dilaksanakan dengan berpedoman pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menjadi landasan hukum utama dalam pengaturan hubungan antara penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Undang-undang tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, kejelasan prosedur, keterbukaan informasi, serta jaminan hak dan kewajiban bagi masyarakat secara adil dan merata (Khoirunnisa & Jubaidi, 2024). Kepatuhan terhadap regulasi pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam mewujudkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara atas barang, jasa, serta layanan administratif yang tersedia bagi masyarakat dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Dewi & Suparno, 2022). Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya sekadar penyampaian layanan administratif, tetapi juga merupakan upaya nyata pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan umum bagi seluruh warga negara melalui layanan yang responsif, akuntabel, dan adil sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan agar mampu menjawab perkembangan sosial, ekonomi, dan teknologi yang terus berubah.

Pemerintah Indonesia mendorong penerapan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government sebagai bentuk inovasi penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi informasi (Ardhani et al., 2024). Pemanfaatan sistem layanan elektronik seperti portal pelayanan berbasis web atau aplikasi digital menunjukkan bahwa teknologi informasi dapat menjadi instrumen penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik karena mampu mempercepat alur layanan dan membuka akses informasi secara lebih luas kepada masyarakat. Digitalisasi layanan juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi proses administrasi serta meminimalkan praktik birokrasi yang kurang efisien, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan secara lebih efisien dan responsif.

Sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya Pasal 349 ayat (3) yang menegaskan bahwa pemerintah daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dukungan regulasi ini memperkuat peran e-government sebagai instrumen strategis bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Priyanti et al., 2025). Landasan hukum tersebut, menjadikan transformasi digital di tingkat daerah tidak hanya bersifat opsional, tetapi menjadi bagian dari strategi pembangunan administrasi pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat modern dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah dengan menerapkan *e-government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan kepada masyarakat secara elektronik. *E-government* memungkinkan proses layanan publik yang sebelumnya konvensional menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan tanpa harus hadir secara fisik di kantor pemerintahan (Suhendra et al., 2022). *E-government* di berbagai instansi pemerintahan juga berperan dalam mendorong keterbukaan informasi, serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan warga negara.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa sektor administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang berbagai kebutuhan administratif masyarakat. Pengaduan yang dapat disampaikan masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui aplikasi SP4N-LAPOR, sebagai kanal resmi penyampaian aspirasi dan laporan. Tingginya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan tersebut menjadi indikator bahwa pelayanan administrasi kependudukan menjadi sorotan publik.

Tabel 1. 1 Jumlah Laporan Pengaduan Tahun 2025

No	Kategori	Jumlah
1	Kepegawaian	21.972
2	Administrasi Kependudukan	17.236
3	Infrastruktur	16.887
4	BPJS Kesehatan	15.918
5	Pendidikan	13.480
6	Bantuan Sosial	11.935
7	Perhubungan	10.420
8	Ketertiban & Keamanan	8.640
9	Ketenagakerjaan	5.890
10	Sosial & Kemasyarakatan	4.560

Sumber: Alamat Website <https://www.lapor.go.id/laporan>
 Diakses Pada 14 Desember 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, data jumlah laporan pengaduan menunjukkan bahwa urusan administrasi kependudukan berada pada posisi kedua sebagai sektor dengan jumlah laporan terbanyak, yakni sebanyak 17.236 laporan. Angka tersebut merefleksikan tingginya intensitas interaksi masyarakat dengan layanan administrasi kependudukan sekaligus menunjukkan bahwa sektor ini menjadi salah satu fokus utama perhatian publik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan penguatan melalui evaluasi dan pembenahan yang dilakukan secara konsisten.

Inovasi pelayanan publik menjadi penting sebagai bentuk adaptasi terhadap perkembangan zaman yang dinamis agar pelayanan publik mampu menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Seluruh pemerintah daerah diharapkan dapat melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui penerapan inovasi. Keberadaan inovasi tersebut memiliki

peran strategis dalam meningkatkan daya saing daerah serta mendorong peningkatan kinerja dan kemajuan instansi pemerintah di masing-masing daerah.

Pemerintah Kota Kediri termasuk salah satu daerah di Indonesia yang mengembangkan pemerintahan berbasis digital (*e-government*) untuk memperbaiki kualitas layanan publik serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Implementasi sistem tersebut terlihat dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terus meningkat setiap tahun, di mana nilai indeks SPBE Kota Kediri tercatat mencapai sekitar 3,89 pada periode 2024–2025 berdasarkan data resmi pemerintah daerah melalui portal Satu Data Kota Kediri. Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Kediri yang mencapai sekitar 82,71 pada tahun 2025 (Badan Pusat Statistik, 2025). Data tersebut memperlihatkan adanya korelasi antara penguatan tata kelola digital dan capaian pembangunan daerah yang semakin progresif.

Kota Kediri memiliki luas wilayah sekitar 67,2 km² yang dibagi ke dalam tiga kecamatan yaitu, Kecamatan Mojoroto, Kecamatan Kota, Kecamatan Pesantren dan terdapat 46 kelurahan. Faktor yang turut menjadi dasar pertimbangan dalam perencanaan serta penyelenggaraan layanan pemerintahan dan pelayanan publik. Karakteristik wilayah dan persebaran penduduk turut memengaruhi pola pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Jumlah penduduk di Kota Kediri terus bertambah setiap tahunnya, sehingga tuntutan terhadap pelayanan administratif dan digital juga semakin meningkat untuk menjamin akses layanan yang merata dan berkualitas bagi seluruh warga Kota Kediri.

Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk Kota Kediri

Tahun	Jumlah Penduduk
2020	292.262
2021	292.597
2022	294.692
2023	298.820
2024	301.424
2025	302.010

Sumber: Alamat website <http://dispendukcapil.kedirikota.go.id>

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah penduduk Kota Kediri menunjukkan kecenderungan meningkat dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Pada tahun 2020 tercatat sebanyak 292.262 jiwa, kemudian mengalami kenaikan secara bertahap hingga mencapai 302.010 jiwa pada tahun 2025. Kenaikan jumlah penduduk tersebut mencerminkan dinamika demografis yang terus berkembang di Kota Kediri. Data kependudukan menjadi acuan penting bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan merancang sistem pelayanan yang mampu menjangkau seluruh masyarakat secara efektif dan merata.

Pertumbuhan penduduk yang terus bertambah di Kota Kediri menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan semakin meningkat. Pemerintah daerah untuk mampu menyediakan pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga mudah dipahami serta dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri memiliki peran sentral sebagai institusi yang bertanggung jawab atas pemenuhan hak-hak administratif warga negara. Instansi ini menjalankan fungsi pelayanan, pengelolaan data kependudukan, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan

administrasi kependudukan dan pencatatan sipil agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mencakup pengelolaan berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan identitas dan status hukum penduduk, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, serta Surat Pindah Datang dan Keluar. Sebagai instansi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, Dispendukcapil Kota Kediri terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan berbagai inovasi di bidang administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri untuk layanan administrasi kependudukan di era digital dengan menciptakan sebuah aplikasi website yaitu SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi). Diharapkan SAKTI akan memudahkan warga untuk memproses berbagai dokumen kependudukan secara daring. Administrasi kependudukan merupakan sistem yang berhubungan langsung dengan hak-hak sipil warga dan berfungsi sebagai pintu gerbang bagi warga untuk mengakses layanan publik lainnya, inovasi layanan ini sangat penting (Ramadhani et al., 2025). Jika teknologi digunakan dengan tepat, layanan ini membantu meningkatkan kualitas layanan publik secara umum sekaligus mempercepat prosedur administrasi.



Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SAKTI

Sumber: Alamat Website <http://dispendukcapil.kedirikota.go.id>

Berdasarkan Gambar 1.1 tampilan awal Aplikasi SAKTI dirancang sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dengan menyediakan berbagai jenis layanan, antara lain layanan kelahiran dan kematian, layanan perpindahan penduduk baik masuk maupun keluar daerah, pembuatan dan perubahan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), serta pencatatan peristiwa perkawinan dan perceraian. Selain menu layanan, pada bagian samping juga tersedia fitur login bagi pengguna yang telah memiliki akun, sehingga proses pengajuan dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Penerapan SAKTI layanan berbasis daring tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat karena proses pengurusan dokumen dapat dilakukan melalui perangkat digital seperti telepon genggam atau komputer yang terhubung dengan jaringan internet tanpa harus datang secara langsung ke kantor kelurahan, mal pelayanan publik, maupun kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah Kota Kediri melalui penerapan aplikasi SAKTI berharap pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung lebih efisien, mudah diakses, serta mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, seperti yang dilansir pada Antaranews.com berikut ini:

”...Layanan SAKTI tersebut bisa dimanfaatkan penduduk yang akan membuat akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat pindah, KTP elektronik, dan kartu identitas anak (KIA). ...”

(Sumber: <https://jatim.antaranews.com/berita/393315/warga-kediri-manfaatkan-layanan-sakti-jumlahnya-meningkat>, Diakses pada 8 Desember 2025)

Program SAKTI sebenarnya telah diperkenalkan sejak 2018 di Kota Kediri dan semakin mengalami peningkatan penggunaan masyarakat, khususnya pada masa pandemi COVID-19 ketika warga diarahkan untuk mengurangi kontak langsung dan kerumunan. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi warga Kota Kediri yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui laman resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, yaitu <http://dispendukcapil.kedirikota.go.id>, masyarakat dapat mengajukan permohonan berbagai dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Kehadiran SAKTI ini diharapkan mampu menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien, mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di

Kota Kediri secara keseluruhan. Inovasi ini menunjukkan bahwa fenomena digitalisasi pelayanan publik semakin diterima sebagai strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah.

Layanan digital yang responsif dan mudah diakses juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, yang merupakan indikator penting dalam penciptaan nilai publik (Hasanah et al., 2024). Program SAKTI tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membangun nilai publik melalui pelayanan kependudukan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi pemanfaatan teknologi tersebut, pemerintah daerah dapat memperkuat kualitas interaksi dengan masyarakat sekaligus meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan secara berkelanjutan.

Di Indonesia, mandat ini diperkuat secara normatif melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (2018) yang menginstruksikan instansi pemerintah untuk melakukan inovasi demi meningkatkan aksesibilitas dan transparansi layanan. Pengembangan dan penerapan Aplikasi SAKTI didasarkan pada landasan hukum berupa Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 36 Tahun 2016 yang mengatur pelaksanaan dari peraturan daerah tersebut. Berlandaskan regulasi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menginisiasi

sebuah program pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang dapat diakses oleh masyarakat melalui media website.

Program SAKTI ini dirancang untuk menghasilkan manfaat bagi masyarakat melalui kemudahan akses layanan dokumen kependudukan secara mandiri, cepat, dan transparan tanpa terikat batasan ruang maupun waktu. Melalui integrasi teknologi ini, masyarakat diharapkan mendapatkan kepastian pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sistem birokrasi konvensional. penggunaan sistem daring turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih terbuka serta memudahkan masyarakat dalam memantau perkembangan pengurusan dokumen secara real time.

Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Pemohon Layanan Online dan Offline

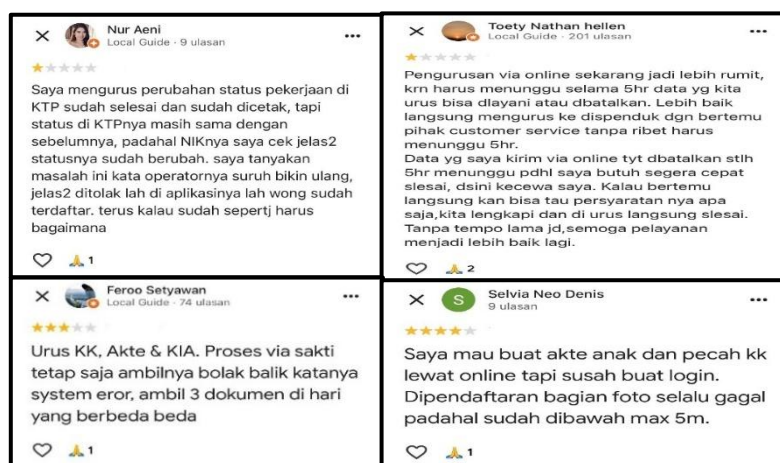
Tahun	Jumlah Pemohon Online	Jumlah Pemohon Offline (Tatap Muka)
2021	37.526	(tidak ada pelayanan <i>offline</i>)
2022	25.204	55.122
2023	19.258	55.791
2024	13.685	56.287
2025	13.292	57.475

Sumber: Data Internal Dispendukcapil Kota Kediri, 2025

Berdasarkan Tabel 1.3, jumlah pemohon layanan SAKTI menunjukkan perbedaan antara pemohon layanan *online* dan *offline* pada kurun waktu 2021 hingga 2025. Pada tahun 2021, jumlah pemohon *online* tercatat sebanyak 37.526 orang dan tidak ada layanan *offline* dikarenakan pandemi COVID-19, namun angka tersebut terus merosot hingga menjadi 13.292 pemohon *online* pada tahun 2025. Jumlah masyarakat yang memilih pelayanan secara tatap muka justru melonjak tajam hingga mencapai angka 57.475 pemohon *offline* pada periode yang sama.

Perbandingan ini memperlihatkan perubahan kecenderungan masyarakat dalam memanfaatkan jenis layanan yang tersedia. Penurunan jumlah pemohon tersebut menjadi data penting bagi instansi terkait untuk memahami pola penggunaan layanan serta menyesuaikan strategi pengelolaan pelayanan agar tetap mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Berdasarkan observasi pendahuluan melalui ulasan kolom komentar pengguna di *Google Maps*, ditemukan beragam keluhan masyarakat yang mereduksi nilai manfaat dari program SAKTI. Ragam tanggapan tersebut menjadi indikasi bahwa masih terdapat aspek tertentu yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut guna menjaga kualitas dan keberlanjutan inovasi pelayanan publik yang telah dikembangkan. Masukan dari masyarakat dapat dipandang sebagai bentuk partisipasi publik yang penting dalam proses penyempurnaan layanan agar semakin selaras dengan kebutuhan pengguna.



Gambar 1. 2 Ulasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SAKTI Mengenai Kesulitan Registrasi dan Waktu Pelayanan
Sumber: Dokumen Pribadi, 2026

Gambar 1.2 memperlihatkan sejumlah ulasan masyarakat terkait penggunaan aplikasi SAKTI, khususnya yang berkaitan dengan kendala registrasi dan durasi pelayanan. Beberapa pengguna menyampaikan pengalaman mengenai ketidaksesuaian data setelah proses perubahan status, hambatan saat login, serta kegagalan sistem ketika mengunggah dokumen persyaratan. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai waktu tunggu yang dinilai cukup lama dalam penyelesaian layanan secara daring.

Berbagai tanggapan tersebut menggambarkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Ulasan yang disampaikan melalui platform publik menjadi salah satu sumber informasi yang dapat digunakan untuk menilai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Masukan tersebut pada dasarnya dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya penyempurnaan sistem agar pelayanan yang tersedia semakin mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 3 Komentar Di Akun Instagram @dukcapil.kotakediri
Sumber: Dokumen Pribadi, 2026

Gambar 1.3 menampilkan salah satu komentar warganet pada akun Instagram @dukcapil_kotakediri yang menanyakan prosedur pembuatan KTP serta kemungkinan keharusan datang langsung ke kantor pelayanan. Interaksi melalui media sosial ini menunjukkan bahwa masyarakat memanfaatkan berbagai kanal

komunikasi untuk memperoleh kepastian prosedur pelayanan administrasi kependudukan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Prissando et al., 2022), yang menyatakan bahwa upaya sosialisasi aplikasi SAKTI oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri masih belum dilaksanakan secara maksimal.

Pemanfaatan media sosial sebagai kanal komunikasi publik dapat mendukung transparansi layanan serta membantu mengurangi potensi kesalahpahaman terkait prosedur administrasi yang berlaku. Penyampaian informasi yang konsisten dan respons yang cepat terhadap pertanyaan masyarakat, instansi pelayanan dapat membangun komunikasi yang lebih terbuka dan partisipatif. Media sosial tidak hanya berperan sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi yang memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.



Gambar 1. 4 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2024

Sumber: Alamat Website <http://dispendukcapil.kedirikota.go.id>

Gambar 1.4 menampilkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri tahun 2024 dengan nilai sebesar

86,11 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Capaian tersebut diperoleh berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan pada periode Januari hingga Desember 2024. Menurut Badan Pusat Statistik (2025), Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Kediri pada tahun 2025 telah mencapai angka 82,71, sebuah capaian yang mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki kapasitas intelektual dan literasi informasi yang mumpuni untuk mengadopsi teknologi. Hasil survei ini dapat menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai persepsi publik terhadap kinerja pelayanan, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam perencanaan peningkatan mutu layanan di masa mendatang.

Tingginya angka IKM dan IPM tersebut menciptakan tanda tanya bagi transformasi digital ketika disambungkan kembali dengan fakta penurunan pengguna aktif aplikasi SAKTI dari 37.526 yang kini hanya tersisa 13.292 jiwa. Fenomena ini menegaskan adanya ketidaksinkronan antara kapasitas operasional birokrasi dalam mengelola platform digital dengan ekspektasi masyarakat terhadap nilai pelayanan yang nyata dan dapat diandalkan. Peneliti perlu melakukan analisis mendalam untuk mengungkap alasan mendasar masyarakat dengan tingkat pendidikan tinggi cenderung menjauhi inovasi digital dan memilih pola pelayanan tradisional yang dianggap lebih menjamin kepastian.

Penelitian mengenai efektivitas Program SAKTI sebelumnya telah dilakukan oleh (Haq & Tukiman, 2024), yang berfokus pada aspek teknis sosialisasi serta hambatan sumber daya manusia. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan teori efektivitas tradisional yang hanya mengukur pencapaian target

administratif organisasi. Terdapat celah atau kesenjangan (*research gap*) dimana program SAKTI belum dibedah melalui perspektif nilai publik (*public value*) yang lebih luas, khususnya dalam melihat bagaimana sinergi antara legitimasi politik dan kapasitas operasional dapat menciptakan manfaat substantif bagi warga. Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada penggunaan teori *public value* Faulkner & Kaufman, (2017), untuk mengungkap mengapa masyarakat dengan literasi digital tinggi di Kota Kediri justru mengalami penurunan partisipasi pada aplikasi SAKTI, sebuah fenomena yang belum dijelaskan secara mendalam pada penelitian terdahulu.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis Program SAKTI menggunakan teori *public value* menurut Faulkner & Kaufman (2017), yang menekankan empat indikator utama, yaitu *Outcome achievement*, *Trust and legitimacy*, *Service delivery quality*, dan *Efficiency*. Sehingga dalam hal ini peneliti memilih penelitian ini dengan judul **“Public Value Program SAKTI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Public Value Program SAKTI Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan pennenelitian adalah untuk menganalisis *Public Value* program SAKTI pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dengan menggunakan teori Public Value Faulkner & Kaufman (2017), yang menekankan empat indikator utama, yaitu *Outcome achievement*, *Trust and legimacy*, *Service delivery quality*, dan *Efficiency*.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan baik dan teliti akan menghasilkan informasi yang akurat dan factual, sehingga akan bermanfaat. Adapun manfaat penelitian dari yang sudah diuraikan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang administrasi publik, khususnya mengenai penerapan konsep *public value* dalam inovasi pelayanan berbasis digital di pemerintahan daerah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan empiris bagi studi-studi selanjutnya yang meneliti hubungan antara teknologi pelayanan publik, kepercayaan masyarakat, dan penciptaan nilai publik di sektor administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memperluas pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai *Public Value* pada pelaksanaan Program SAKTI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi berupa penambahan sumber referensi akademik bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, baik di perpustakaan universitas maupun Ruang Baca Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik.

c. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa manfaat serta saran yang konstruktif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dalam pelaksanaan dan pengembangan Program SAKTI dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga memberikan manfaat sosial yang nyata dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

d. Bagi Masyarakat Kota Kediri

Bagi masyarakat Kota Kediri, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, sehingga warga memperoleh layanan yang lebih mudah, cepat, adil, dan dapat dipercaya.