

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menempati posisi sebagai negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah penduduk per 30 Juni 2025 teridentifikasi sebanyak 284.438,8 jiwa. Dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang meningkat 1.11% dari tahun 2024, hal ini menegaskan bahwa Indonesia memiliki beban pelayanan publik yang besar dan kompleks. Pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu proses penyelenggaraan layanan kepada masyarakat atau individu, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya (Erlianti, 2019). Hal ini selaras Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan layanan, baik berupa barang, jasa, maupun layanan administratif, yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Suprianto, 2023). Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang sangat krusial dan tidak dapat diabaikan.

Administrasi kependudukan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban di bidang penerbitan dokumen dan data kependudukan, yang meliputi proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, hingga pemanfaatan hasilnya sebagai penunjang pelayanan publik serta pembangunan di berbagai sektor (Irfan,

2021). Administrasi kependudukan tidak hanya sekadar urusan administratif biasa, namun memiliki peran strategis dalam penyediaan data yang akurat, terbaru, dan dapat dipercaya (Wardhan, 2025). Data tersebut sangat penting bagi pemerintah maupun masyarakat sebagai landasan pengambilan keputusan, melaksanakan program pembangunan serta pelayanan publik yang efektif tepat sasaran.

Sementara itu, dalam pelaksanaan administrasi kependudukan belum optimal sesuai dengan yang diharapkan karena masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan. Fakta ini diperkuat oleh data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024 yang menerima jumlah laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi sebanyak 10.837 aduan, meningkat sekitar 28% dari tahun 2023. Mayoritas laporan dugaan maladministrasi berfokus pada permasalahan penundaan berlarut, tidak memberikan pelayanan, serta penyimpangan prosedur administratif. Fenomena tersebut mencerminkan adanya tindak maladministrasi dalam birokrasi, yang secara definisi merupakan perbuatan melanggar hukum serta pengabaian terhadap kewajiban yang melekat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Hayati, 2021).

Tabel 1.1 Substansi Pengaduan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2024

No.	Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik	Jumlah Laporan
1	Agraria (pertanahan dan tata ruang)	1.861
2	Kepegawaian	1.354
3	Pendidikan	1.041
4	Perhubungan dan infrastruktur	1.726
5	Hak sipil dan politik	680
6	Administrasi kependudukan	648
7	Kepolisian	623
8	Perdesaan	400
9	Kesejahteraan sosial	388
10	Kesehatan	325

11	Lain-lain	1.791
	Total	10.837

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI, 2024

Mengacu pada data yang disajikan dalam tabel tersebut, pelayanan publik administrasi kependudukan masih belum tercapai optimal secara menyeluruh. Oleh sebab itu, diperlukan upaya sistematis untuk meningkatkan penyelenggaraan layanan publik agar secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan berbagai tantangan yang dihadapi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, pemerintah senantiasa berupaya melakukan langkah-langkah strategis untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang ada, diantaranya melalui pemanfaatan kemajuan teknologi.

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan bentuk upaya strategis pemerintah di era Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Setiawan, 2025). Perubahan ini diwujudkan melalui implementasi teknologi informasi yang lebih terintegrasi, termasuk melalui pembaruan sistem basis data administrasi kependudukan yang sebelumnya bersifat terdistribusi menjadi terpusat. Penerapan digitalisasi layanan adminduk tidak sekadar pengadaan aplikasi, tetapi juga perlu penguatan kapasitas SDM untuk dapat mengoperasikan sistem baru secara efektif. Selain itu, pembaruan sistem ini diharapkan dapat meningkatkan validitas data, keamanan siber, serta kecepatan proses layanan, yang pada gilirannya berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat secara langsung. Hal tersebut sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-government* dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang menekankan pentingnya inovasi dan efisiensi berbasis elektronik.

Menurut Heeks dalam Rifdan et al., (2024), *E-Government* didefinisikan Sebagai pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh institusi pemerintahan guna meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat, mengoptimalkan efisiensi kerja secara internal, serta memperkuat keterlibatan warga dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Adanya *e-government* membuat penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan komunikasi lintas pemerintah menjadi semakin efisien dan mudah. Hal ini terwujud melalui peningkatan efisiensi internal, aksesibilitas pelayanan publik, serta proses ke pemerintahan yang demokratis sehingga pelayanan publik lebih berkualitas (Selfia et al., 2022). Salah satu provinsi yang secara konsisten mendorong percepatan digitalisasi layanan administrasi kependudukan ialah Jawa Timur.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur secara berkelanjutan mendorong penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah provinsi. Komitmen tersebut tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 53 Tahun 2021 tentang SPBE Provinsi Jawa Timur, sebagai payung kebijakan penataan dan pengembangan tata kelola pemerintahan digital. Keberhasilan kebijakan tersebut tercermin dari kenaikan indeks SPBE Provinsi Jawa Timur yang semula berada di angka 3,30 pada tahun 2022 menjadi 3,62 di tahun 2023, sehingga memperoleh kategori sangat baik dalam evaluasi nasional sebagai indikator kematangan tata kelola digital di sektor layanan pemerintah. Sejalan dengan capaian tersebut, transformasi digital Pemerintah Provinsi Jawa Timur menjadi acuan bagi Kabupaten Madiun dalam penerapan SPBE. Implementasinya diwujudkan melalui

inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Kabupaten Madiun, yang terletak di Provinsi Jawa Timur merupakan wilayah administratif dengan luas 1.010,86 km² yang dibatasi oleh Kabupaten Bojonegoro di utara, Kabupaten Magetan dan Ngawi di barat, Kabupaten Ponorogo di selatan, serta Kabupaten Nganjuk di timur. Secara administratif, kabupaten Madiun terbagi menjadi 15 (lima belas) kecamatan, 8 (delapan) kelurahan, dan 198 (seratus sembilan puluh delapan) desa. Perkiraan jumlah penduduk Kabupaten Madiun pada tahun 2024 diprediksi mencapai sekitar 1.205.000 jiwa, dengan tingkat kepadatan penduduk rata-rata sebesar 1.192 jiwa/km² (BPS Kabupaten Madiun, 2024). Kondisi demografis tersebut menunjukkan adanya tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan, karena tingginya jumlah penduduk harus diimbangi dengan sistem pelayanan yang cepat, efisien, dan merata hingga ke tingkat desa.

Kabupaten Madiun berhasil meraih penghargaan yang diberikan oleh KemenPAN-RB atas komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan inovasi layanan efektif, efisien, dan terintegrasi secara digital. Tahun 2022, Kabupaten Madiun menerima penghargaan pada ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Jawa Timur yang digelar KemenPAN-RB sebagai pengakuan atas inovasi pelayanan publik yang dikembangkan dan dinilai unggul. Pada tahun 2024, Kabupaten Madiun kembali meraih penghargaan Top Inovasi Pelayanan Publik dari KemenPAN-RB, menunjukkan keberlanjutan

komitmen inovatif dalam layanan publik digital pada tingkat nasional. Selain Kabupaten Madiun, KemenPAN-RB juga memberikan penghargaan serupa kepada Kota Surabaya, Kota Mojokerto, Kabupaten Tuban, dan Kabupaten Banyuwangi, yang mencerminkan tingginya kompetisi inovasi layanan publik di Jawa Timur sekaligus mempertegas posisi Kabupaten Madiun sebagai daerah yang mampu mengimplementasikan transformasi digital pelayanan publik secara optimal. Hal ini sebagaimana diberitakan oleh *rmoljatim.id* sebagai berikut:

“....Selanjutnya, layanan paripurna di desa pelayanan terpadu tanpa biaya (Pepes Mantab) dan Layanan khusus CFD yang biasa digelar di Caruban Fun Day, layanan lahir langsung dapat akta kelahiran, kita dan KK (Lalapan Kaki), dan Kartu Keluarga Berbarcode Massal Melalui Pelayanan Online Sehari Jadi (Kabar Mas Ponidi). Inovasi ini diapresiasi pusat dan endingnya mendapatkan penghargaan KemenPAN-RB dan Ombudsman RI,” (Sumber: <https://www.rmoljatim.id/jelang-tutup-tahun-dispendukcapil-madiun-raih-2-penghargaan>, diakses pada 14 November 2025)



Gambar 1.1 Penghargaan dari KemenPAN-RB Tahun 2024

Sumber : *rmoljatim.id*, diakses pada 14 November 2025



Gambar 1.2 Inovasi KABAR MAS PONIDI

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, 2025

Program KABAR MAS PONIDI (Kartu Keluarga Berbarcode Masal Melalui Pelayanan Online Sehari Jadi) bagian dari inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun sebagaimana tertuang dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun Nomor 188/4466/KPTS/402.101/2023, yang dirancang dengan tujuan untuk mendigitalisasi dokumen Kartu Keluarga lama menjadi berbasis *barcode* dan tanda tangan elektronik guna memastikan data kependudukan selalu terbaru, akurat, dan mudah diverifikasi. Melalui program ini, pelayanan administrasi kependudukan diupayakan lebih cepat, efisien, serta menjangkau masyarakat hingga tingkat desa. Langkah inovatif ini selaras dengan mandat nasional untuk reformasi birokrasi yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 95

Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pembentukan inovasi ini berlandaskan pada peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Digital, dimana instansi diharapkan penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berjalan efektif, terintegrasi dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh kartu identitas digital yang valid dan terpercaya. SK Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun Nomor 188/4466/KPTS/402.101/2023 tentang Inovasi KABAR MAS PONIDI.

Tabel 1.2 Data Laporan Bulanan Adminstrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun Tahun 2025

Bulan	Jumlah pelayanan Administrasi Kependudukan		
	Kartu Keluarga WNI	Pencetakan KTP-el WNI	Kartu Identitas Anak WNI
Januari	5577	2481	754
Februari	5230	7209	892
Maret	3721	4166	612
April	4764	4454	818
Mei	4838	4015	1667
Juni	5059	4000	2532
Juli	5757	6360	1322
Agustus	3996	3702	625
September	4799	3954	1933
Oktober	4524	4135	3282
November	4478	3986	1138
Desember	5722	5851	1591

Sumber: Laporan Bulanan Administrasi Kependudukan Dukcapil Kabupaten Madiun, Tahun 2025

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada tabel diatas, pelayanan Adminduk terutama pelayanan Kartu Keluarga WNI di wilayah Kabupaten Madiun menunjukkan angka yang paling tinggi dibandingkan layanan lainnya. Hal tersebut terlihat dari jumlah permohonan Kartu Keluarga yang secara konsisten

mendominasi setiap bulan jika dibandingkan dengan pencetakan KTP-el dan Kartu Indentitas Anak. Hal tersebut menunjukkan bahwa permintaan untuk memperbarui dan mengurus Kartu Keluarga di Kabupaten Madiun cukup tinggi. Temuan tersebut semakin memperjelas bahwa Kartu Keluarga memiliki peran krusial sebagai dokumentasi utama berbagai proses kependudukan.

Sejak diberlakukan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat pada tahun 2022, Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil mulai mewajibkan proses digitalisasi seluruh dokumen Adminduk, termasuk Kartu Keluarga (KK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun meluncurkan inovasi KABAR MAS PONIDI yang bertujuan mempermudah layanan digitalisasi Kartu Keluarga (KK) lama yang masih bertanda tangan basah Kepala Dinas Dukcapil menjadi Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh Kepala Dinas Dukcapil. Selain itu, program KABAR MAS PONIDI juga memberikan fasilitas bagi masyarakat Kabupaten Madiun untuk memperbarui data kepala keluarga dan anggota keluarga, termasuk informasi mengenai status, golongan darah, tingkat pendidikan, serta pekerjaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Madiun, berikut ini pernyataan yang disampaikan:

“...Untuk KK ini wajib digitalisasi, jadi kita menggagas bagaimana caranya masyarakat itu bisa dengan mudah mendigitalisasikan Kartu Keluarganya. Karena pada maret tahun 2022 semua dokumen kependudukan harus terdigitalisasi setelah SIAK terpusat. Dengan adanya aturan ini semua dokumen kependudukan harus digital/berbarcode itu. Maka, kita bekerja sama dengan desa menelorkan inovasi Kabar Mas Ponidi ini,” Ujar Ibu Dwi. (Hasil wawancara pra-penelitian pada tanggal 15 November 2025)

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan di atas, program KABAR MAS PONIDI tidak hanya berperan sebagai inovasi secara teknis untuk mengatasi keterbatasan dokumen fisik, tetapi juga sebagai solusi praktis yang mendorong inklusi digital masyarakat dan memperkuat efisiensi administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Madiun. Hadirnya program KABAR MAS PONIDI bekerja sama dengan desa, melalui Petugas Registrasi Desa (PRD) sebagai penghubung masyarakat dalam pelayanan adminduk. Melalui sinergi tersebut, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Mal Pelayanan Publik (MPP) yang lokasinya jauh sehingga memerlukan waktu, biaya, dan tenaga yang besar. Sebaliknya, berbagai kebutuhan adminduk dapat difasilitasi langsung melalui desa dengan dukungan sistem digital yang terintegrasi.

Sebelum adanya program KABAR MAS PONIDI, masyarakat harus mendatangi Mal Pelayanan Publik (MPP) guna mengakses layanan administrasi kependudukannya, begitu juga memakan waktu lebih lama dengan jarak tempuh yang jauh. KABAR MAS PONIDI wujud komitmen pemerintah dalam merespon tuntutan masyarakat di era digital, terkait kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan efisien di bidang administrasi kependudukan. Kehadiran layanan berbasis digital tersebut sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, sehingga proses administrasi dapat dilakukan dengan lebih praktis tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Pelaksanaan program KABAR MAS PONIDI, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sesuai tujuan program, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat.

Efisiensi merupakan salah satu prinsip dalam penyelenggaraan publik yang berkualitas. Menurut Siagian (2001), efisiensi adalah perbandingan terbaik antara input dan output, atau perbandingan antara masukan dengan hasil yang dicapai. Efisiensi mengacu pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan dengan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia, baik waktu, tenaga maupun biaya, guna menghasilkan output pelayanan yang maksimal. Efisiensi diperkuat oleh pandangan Sedarmayanti (2009), efisiensi tidak hanya terkait kecepatan proses penyelesaian dokumen, tetapi juga bertujuan penyederhanaan prosedur, pengurangan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat, serta pemanfaatan teknologi untuk meminimalkan penggunaan sumber daya secara berlebihan. Menurut Dwiyanto (2017), penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi, karena mampu mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan administratif, serta memudahkan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Tabel 1.3 Capaian Realisasi IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

No	Tahun	Target IKM	Realisasi IKM	Kategori Mutu Pelayanan
1	2022	76,74	76,68	Baik
2	2023	76,74	81,78	Sangat Baik
3	2024	83,00	98,68	Sangat Baik

Sumber: LKJPD Tahun 2023 & 2024

Berdasarkan data capaian realisasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun, diketahui bahwa adanya peningkatan secara signifikan dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, realisasi IKM mencapai 76,68 sedikit dibawah target yaitu 76,74. Kemudian,

pada tahun 2023 realisasi meningkat menjadi 81,78, melampaui target sebesar 76,74. Titik tertinggi terjadi pada tahun 2024, ketika realisasi IKM mencapai 98,68 melampaui target yang ditetapkan. Peningkatan ini menunjukkan keberhasilan program KABAR MAS PONIDI sesuai dengan tujuannya dalam meningkatkan efisiensi digitalisasi untuk mempermudah akses administrasi kependudukan di wilayah Kabupaten Madiun. Meskipun demikian, program KABAR MAS PONIDI masih menghadapi hambatan, yang menyebabkan efektivitas program belum sepenuhnya tercapai.

Tabel 1.4 Rincian Alur Pelayanan Program KABAR MAS PONIDI

No	Kegiatan	Pelaksana	Mutu Baku	
			Waktu	Output
1.	Mengajukan perubahan KK Konvensional ke KK Digital	Pemohon	10 Menit	Bekas Permohonan
2.	Melakukan verifikasi berkas dengan mengecek kelengkapan berkas persyaratan pemohon	Petugas Registrasi Desa (PRD)	15 Menit	Melengkapi Berkas Permohonan Adminduk
3.	Operator SIAK menerima berkas dari PRD secara digital. Operator SIAK melakukan Penginputan Permohonan Adminduk, Memasukkan Alamat Email aktif PRD + Pengarsipan Berkas di Aplikasi SIAK	Operator SIAK	10 Menit	Entri Data Adminduk oleh Operator SIAK pada Bidang Pendaftaran penduduk
4.	Kepala Bidang melakukan verifikasi berkas yang diajukan Operator SIAK	Kepala Bidang	5 Menit	Melakukan Pengecekan Berkas Entri sudah sesuai
5.	Melaksanakan Persetujuan Tanda Tangan Elektronik	Kepala Dinas	5 Menit	Membubuhkan TTE terhadap berkas KK yang diajukan

6.	Adminduk otomatis terkirim ke alamat email PRD & PRD mencetak KK QRCode	Petugas Registrasi Desa (PRD)	5 Menit	Berkas persyaratan yang sudah di verifikasi oleh Kepala Bidang
7.	QRCode diserahkan ke pemohon	Petugas Registrasi Desa (PRD)	5 Menit	Kartu Keluarga Berbarcode

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan alur pelayanan program KABAR MAS PONIDI tersebut, proses perubahan Kartu Keluarga Konvensional ke Kartu Keluarga digital melibatkan sejumlah tahapan kerja yang berlapis, mulai dari pemohon, Petugas Registrasi Desa (PRD), Operator SIAK, Kepala Bidang, hingga Kepala Dinas. Meskipun pelaksanaan layanan telah didukung oleh teknologi digital melalui proses entri data secara elektronik serta penggunaan tanda tangan elektronik, penyelenggaraan pelayanan masih menunjukkan pola birokrasi yang terfragmentasi dengan kewenangan yang tersebar pada berbagai tingkatan organisasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi belum sepenuhnya diikuti oleh upaya penyederhanaan struktur birokrasi. Alur pelayanan yang mengharuskan dokumen hasil proses dikirim kembali ke Petugas Registrasi Desa (PRD) dan didistribusikan kepada pemohon menunjukkan bahwa proses layanan belum sepenuhnya terwujud secara *end-to-end* dalam satu sistem pelayanan terpadu. Fragmentasi proses tersebut berpotensi menimbulkan ketergantungan antar aktor pelayanan serta memperpanjang alur koordinasi meski sistem digital telah diterapkan.

Dalam praktik terbaik pelayanan publik berbasis digital, alur pelayanan seharusnya dirancang dengan sederhana dan terintegrasi, sehingga tidak perlu melalui banyak tahapan birokrasi yang terpisah. Pelayanan digital menekankan

pengurangan aktor perantara, otomatisasi proses verifikasi, serta integrasi kewenangan dalam satu platform pelayanan guna mempercepat penyelesaian dokumen. Idealnya seluruh proses mulai dari pengajuan permohonan, verifikasi berkas, persetujuan pejabat berwenang, hingga penerbitan dokumen digital dapat dilakukan dalam satu sistem terintegrasi tanpa perlu perpindahan dokumen antar tingkatan birokrasi. Penerapan sistem pelayanan semacam akan meningkatkan kecepatan layanan, meminimalisir kesalahan administratif, mengurangi biaya koordinasi, serta menguatkan prinsip efisiensi yang menjadi tujuan program KABAR MAS PONIDI.



Gambar 1.3 Ulasan Masyarakat Layanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Madiun

Sumber: *Google Maps Dispendukcapil Kabupaten Madiun*, 2026

Fenomena fragmentasi layanan administrasi kependudukan juga tercermin dari keluhan masyarakat yang menunjukkan adanya ketidaksinkronan data antara Dispendukcapil Kabupaten Madiun dan sistem pusat. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus berpindah antar instansi untuk menyelesaikan satu

kebutuhan administrasi. Situasi ini tidak hanya memperpanjang waktu pelayanan, tetapi juga meningkatkan beban administratif berupa biaya transportasi, waktu tunggu, serta kebingungan prosedural bagi masyarakat. Ketidakselarasan koordinasi antar birokrasi tersebut menunjukkan bahwa integrasi vertikal antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat belum optimal. Sehingga mengurangi efisiensi layanan yang menjadi tujuan utama digitalisasi adminduk. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan digital belum sepenuhnya terintegrasi secara *end-to-end* dari tahap permohonan hingga penyelesaian pelayanan.

Tabel 1.5 Indeks Masyarakat Digital Kabupaten di Jawa Timur Tahun 2025

No	Kabupaten	Nilai IMDI
1	Tulungagung	59,29
2	Banyuwangi	57,17
3	Lamongan	56,48
4	Jember	56,47
5	Jombang	55,86
6	Situbondo	55,68
7	Kediri	54,27
8	Pacitan	54,04
9	Pamekasan	53,34
10	Sidoarjo	49,94
11	Pasuruan	49,14
12	Malang	48,86
13	Blitar	48,84
14	Probolinggo	47,46
15	Lumajang	45,91
16	Gresik	45,78
17	Tuban	45,60
18	Magetan	45,11
19	Ngawi	44,81
20	Sampang	44,11
21	Bojonegoro	43,80
22	Nganjuk	42,58
23	Madiun	41,94
24	Mojokerto	41,69
25	Bangkalan	41,04

26	Ponorogo	40,20
27	Trenggalek	38,54
28	Sumenep	38,49

Sumber: Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Tahun 2025

Dalam data tersebut menunjukkan bahwa tingkat digitalisasi masyarakat Kabupaten Madiun masih tergolong rendah dibandingkan dengan kabupaten lain di Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Madiun menempati peringkat ke-23 dari 28 kabupaten dengan nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) sebesar 41,94, yang berada jauh di bawah daerah dengan capaian tertinggi seperti Kabupaten Tulungagung dan Banyuwangi. Posisi tersebut menunjukkan bahwa kemampuan akses, serta pemanfaatan teknologi digital oleh masyarakat madiun belum sepenuhnya optimal dan masih terbatas. Rendahnya nilai Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) mengindikasikan masih terdapat kesenjangan digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk pelayanan administrasi kependudukan (Indeks Masyarakat Digital Indonesia Nasional, 2025). Hal tersebut menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan program KABAR MAS PONIDI, sebagai layanan berbasis digital. Sebagian masyarakat yang awam dalam teknologi kesulitan mengakses layanan, sehingga manfaat program belum dapat dirasakan secara merata.

Pernyataan ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh staf Bidang Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Madiun mengenai kurangnya kesadaran masyarakat sebagai kelemahan program KABAR MAS PONIDI, sebagai berikut:

“.....permasalahannya di masyarakatnya memang kepedulian masyarakatnya yang kurang, tantangannya disitu diketidakpedulian masyarakatnya. Masalahnya di masyarakatnya sendiri kalau kita selalu welcome selalu ready. Nanti akhirnya apa, mereka akan susah sendiri kalau dokumen kependudukannya belum digital. Digital ini memang

keterbatasannya apa masyarakat itu gaptek akan hal seperti ini, kalau yang sepuh-sepuh itu mungkin akan kesusahan,” Ujar Ibu Palupi. (Hasil wawancara pra-penelitian pada tanggal 15 November 2025)

Berdasarkan pernyataan yang telah dipaparkan, adanya ketimpangan mendasar antara kesiapan institusi dan tingkat partisipasi masyarakat dalam program digitalisasi Kartu Keluarga (KK) melalui program KABAR MAS PONIDI menjadi penghambat utama keberhasilan program. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan dalam pelaksanaan, dimana suatu inovasi yang bertujuan untuk kemudahan dan efisiensi pelayanan tidak tercapai secara optimal akibat rendahnya kesadaran masyarakat.

Pada hasil penelitian terdahulu Putri (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan akses teknologi dan rendahnya partisipasi masyarakat yang menghambat pelaksanaan program inovasi digital. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksanaan program inovasi digital belum dapat berjalan secara maksimal, belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Madiun belum optimal dalam mensosialisasikan dan edukasi mengenai suatu program pelayanan digital. Akibatnya, masih banyak masyarakat belum terbiasa dengan sistem layanan digital, sehingga masih cenderung mengandalkan metode konvensional yang memakan waktu dan tenaga.

Didukung dengan penelitian Darmadi et al., (2021) yang menemukan bahwa implementasi inovasi pelayanan publik platform digital telah dikenalkan, masih

terdapat tantangan di wilayah Madiun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum adaptif terhadap transformasi pelayanan publik, penyebaran informasi tidak meluas serta keterbatasan kemampuan masyarakat terhadap platform digital kalangan tertentu. Tantangan ini mencakup rendahnya literasi digital di masyarakat lanjut usia dan penduduk pedesaan, yang menghambat pemanfaatan fitur aplikasi secara optimal. Selain itu, kurangnya infrastruktur internet yang merata di wilayah pinggiran memperburuk aksesibilitas layanan daring. Maka perlu adanya sosialisasi intensif dan pelatihan adaptasi teknologi untuk mengatasi hambatan inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan uraian kondisi di atas, dapat dilihat bahwa program KABAR MAS PONIDI belum terlaksana secara maksimal. Hal ini mencerminkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya berjalan. Oleh sebab itu, program KABAR MAS PONIDI diteliti dari perspektif *Digital Era Governance*, sebagaimana dikemukakan Dunleavy et al., (2006), untuk mengevaluasi sejauh mana prinsip digitalisasi, integrasi, dan peningkatan efisiensi layanan publik telah diterapkan. Pendekatan ini penting untuk mengidentifikasi hambatan yang muncul, menilai kesiapan masyarakat dan pemerintah desa dalam menggunakan teknologi, serta merumuskan strategi agar layanan digital dapat diakses secara optimal dan merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Berkaitan dengan *Digital Era Governance* (DEG) menurut Dunleavy et al., (2006), perkembangan tata kelola pemerintahan di era digital menekankan pada 3 indikator utama diantaranya yaitu, *Reintegration* (reintegrasi), *Need-based holism* (berdasarkan kebutuhan masyarakat), dan *Digitalization* (digitalisasi). Berdasarkan

komponen tersebut, maka penelitian ini menyangkut pada upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi permasalahan terkait administrasi kependudukan dan hasil atau dampaknya program KABAR MAS PONIDI.

Berangkat dari penjelasan pada bagian latar belakang tersebut, peneliti terdorong untuk mengkaji lebih lanjut mengenai program KABAR MAS PONIDI yang dilaksanakan di Kabupaten Madiun, dengan lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Program ini menjadi fokus penelitian karena dinilai strategis dalam menerapkan transformasi digital pada layanan administrasi kependudukan, sekaligus menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas layanan publik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul ***“Digital Era Governance Melalui Program “KABAR MAS PONIDI” Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Madiun”***.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada: “Bagaimana *Digital Era Governance* Melalui Program Kabar Mas Ponidi Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Madiun?”

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini bertujuan untuk memahami serta mendeskripsikan hasil penerapan *Digital Era Governance*

melalui Program “Kabar Mas Ponidi” dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi yang bermakna, di antaranya sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi berbagai pihak dalam rangka pengembangan teori administrasi publik, terutama yang berkaitan dengan konsep *Digital Era Governance* (DEG) untuk penyediaan layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi kepada masyarakat, serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji penerapan konsep *Digital Era Governance* program Kabar Mas Ponidi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pemabangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bahan ajar yang berharga dalam pengembangan kajian serupa di masa mendatang terkait kebijakan dan tata kelola digital program pemerintah.

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa evaluasi dan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun melalui output yang dihasilkan, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi

sekaligus pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan adminduk (administrasi kependudukan) di Kabupaten Madiun.

3. Bagi Mahasiswa

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pemahaman dan wawasan mahasiswa mengenai konsep Digital Era Governance Program Kabar Mas Ponidi di Kabupaten Madiun, serta mampu menerapkan disiplin ilmu yang didapatkan selama proses belajar mengajar di dunia perkuliahan program studi Administrasi Publik pada kondisi nyata.

4. Bagi Masyarakat Kabupaten Madiun

Diharapkan melalui penelitian ini masyarakat dapat mengetahui dan memperoleh informasi yang akurat mengenai upaya dalam menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien melalui penerapan *Digital Era Governance* program Kabar Mas Ponidi (Kartu Keluarga Berbarcode Massal Melalui Pelayanan Online Sehari Jadi) di Kabupaten Madiun.