

*Article*

## **Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung**

**Aji Tri Prayoga<sup>1</sup>, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo<sup>2</sup>**

Universitas Sains Al-Quran Wonosobo

\* *Correspondensi Penulis:* [ajitriprayoga77@gmail.com](mailto:ajitriprayoga77@gmail.com)

*Abstract: This research is motivated by the development of digital-based public services through various programmes provided by the local government for the community in Temanggung District, Temanggung Regency. This research was conducted to answer the research problems 1). How is the effectiveness of digital-based public services for the community, 2). What are the inhibiting and supporting factors of digital-based public services for the community using qualitative research methods and using Effectiveness Theory, According to James L Gibson et al. Effectiveness is the achievement of goals from joint efforts with the degree of achievement of goals showing the degree of effectiveness through five main indicators in measuring effectiveness, including: (Productivity) the success of carrying out and producing the amount and quality of program work, (Quality) a dynamic condition related to products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations, (Efficiency) the ratio of work results to the resources used cost, energy, time, (Flexibility) the ability of the organisation's response to changes that occur in the development of tasks, (Satisfaction) a measure to show the level to which the organisation can meet needs. The results of this study are the effectiveness of digital-based public services in Temanggung District, Temanggung Regency has shown the principles of effectiveness in accordance with the effectiveness according to James L Gibson et al. Also, the supporting and inhibiting factors of digital-based public services come from external and internal factors including technology that is increasingly developing.*

**Keywords:** *Effectiveness, Public Service, Digital*

**Abstrak:** Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan pelayanan publik berbasis digital melalui berbagai program yang di sediakan pemerintah daerah untuk masyarakat di Kecamatan Temanggung, Kabupaten Temanggung. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab permasalahan penelitian 1). Bagaimana keefektivan pelayanan publik berbasis digital bagi masyarakat, 2). Apa saja faktor penghambat dan pendukung dari pelayanan publik berbasis digital bagi masyarakat menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan Teori Efektivitas, Menurut James L Gibson dkk Efektivitas merupakan pencapaian sasaran dari upaya bersama dengan derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas melalui lima indikator utama dalam mengukur efektivitas, yaitu diantaranya: (Produktivitas) keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja program, (Kualitas) suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (Efisiensi) rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan biaya, tenaga,waktu, (Fleksibilitas) kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas, (Kepuasan) ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Hasil dari penelitian ini yaitu Efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung sudah menunjukkan prinsip Efektivitas sesuai dengan Efektivitas menurut James L Gibson Dkk. Serta, faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan publik berbasis digital berasal dari faktor dari luar dan dalam termasuk teknologi yang semakin berkembang.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Digital

*This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY SA ) License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).*

**Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah** ISSN 2686-2271

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo Jl.  
Diponegoro No. 27, Muara Bungo-Jambi, (0747) 323310

## **PENDAHULUAN**

Di era modern saat ini perkembangan digital semakin pesat dan sudah menjangkau hampir seluruh penjuru dunia. Teknologi komunikasi berbasis digital ini membawa perubahan dari waktu ke waktu yang dapat mempermudah segala sesuatu, serta mengatasi keterbatasan ruang dan waktu. Sehubungan dengan visi pemerintah yaitu tentang hubungan antara Negara dengan masyarakat di masa depan, diperlukan pemerintahan yang dapat menciptakan siklus lingkungan untuk menghadapi era globalisasi yang sangat pesat (Afriani, 2022). Melalui kemajuan digitalisasi teknologi yang dapat mendukung kemudahan dalam berbagai sektor kehidupan terutama dalam bidang pemerintahan, salah satunya dalam sistem pelayanan publik yang mulai menerapkan digitalisasi dalam penerapannya (Mutiafera, 2017)

Prinsip ini senada dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah sebagai daerah otonomi yang menerapkan prinsip desentralisasi diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kesejahteraan masyarakat, dan memupuk rasa demokrasi. Dengan adanya otonomi daerah tersebut, daerah mempunyai kebebasan yang luas dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas (Indonesia, 2014)

Standar pelayanan berasal dari Tolak ukur pelayanan jasa menjadi pedoman penting bagi penyelenggara untuk memenuhi kewajibannya dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas. Di era digital, tolok ukur ini semakin krusial untuk mengukur kepuasan masyarakat. Pemerintah perlu memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan kualitas layanan menjadi tolok ukur utama. Pelayanan publik yang berkualitas juga harus akuntabel, transparan, berkeadilan, dan partisipatif. Dengan memenuhi semua kriteria tersebut, pemerintah dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berpusat pada masyarakat (Indonesia, 2014).

Pelayanan publik bukan sekedar menyediakan layanan, tetapi harus memenuhi kebutuhan individu atau kelompok secara spesifik berdasarkan kepentingan mereka terhadap organisasi. Penyediaan layanan ini harus mengikuti prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memastikan pelayanan yang objektif, akuntabel, transparan, efisien, dan efektif. Sedangkan digitalisasi adalah proses pengalihan yang berawal secara manual menjadi lebih praktis menggunakan digital atau online. Dan dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan publik secara digital yaitu sebuah proses memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat melalui sebuah pelayanan yang dilakukan secara praktis, mudah dan efisien menggunakan digital seperti aplikasi, web dan lainnya (Indonesia, 2014).

Kecamatan, sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten, memiliki peran penting dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayahnya. Tanggung jawab ini meliputi fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan, penyelenggaraan pembangunan, dan pembinaan serta pemberdayaan masyarakat. Di era digital ini, kecamatan memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, peningkatan kompetensi aparatur, partisipasi masyarakat, dan koordinasi dengan instansi terkait (Indonesia, 2014).

Dengan melaksanakan langkah-langkah tersebut, kecamatan dapat menjadi ujung tombak dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, mudah diakses, dan berorientasi kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan tujuan pembangunan nasional untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, dan makmur (Indonesia,

2014).

Di Kecamatan Temanggung yang terletak di Kabupaten Temanggung, program pelayanan publik berbasis digital sudah mulai dirasakan oleh masyarakat, salah satunya yaitu pada pembuatan KTP dan KK yang awalnya dilakukan secara manual dengan datang langsung ke kantor kecamatan, serta pelengkapan datanya harus dibantu secara langsung oleh pekerja sekarang sudah bisa dilakukan dirumah melalui salah satu program pemerintahan yaitu pembuatan E-KTP, dengan mengunjungi website yang sudah disediakan atau menggunakan aplikasi Pasarku Gandem.

Melalui pelayanan publik berbasis digital ini dapat memudahkan Masyarakat dalam mengakses berbagai informasi yang telah disediakan untuk mempermudah layanan, namun dari kemudahan ini ada beberapa Masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengikuti perkembangan digital ini. Permasalahan yang dialami beragam salah satunya yaitu keterbatasan dalam pengetahuan mengenai teknologi dan berbagai masalah lain yang timbul dari masyarakat maupun penyedia layanan publik ini, dan dari hal tersebut dapat diketahui Evektivitas dari program pelayanan public berbasis digital yang ada di Kecamatan Temanggung.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian ini menggunakan teori Evektifitas dari James L Gibson Dkk, efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pencapaian tujuan (Yuniningsih, dkk, 2017). Menurut James L. Gibson, dkk menyebutkan lima indikator utama dalam mengukur efektivitas, yaitu diantaranya, (Produktivitas) yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya, (Kualitas) yaitu suatu keadaan yang selalu berubah yang melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (Efisiensi) yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan, biaya, tenaga, waktu, (fleksibilitas) merupakan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi saat tugas berkembang dan, (Kepuasan) yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan (Zafirah, dkk, 2022). Serta, dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu sebagai rujukan salah satunya oleh Rindiani Handratna, Agus Hendrayady, dan Jamhur Poti dalam penelitiannya yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pengadilan Agama Tanjung Balai Karimun, dll.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif menghadirkan pendekatan yang mendalam untuk memahami realitas. Dalam metode ini, peneliti terjun langsung ke lapangan, berinteraksi dengan subjek, dan mengumpulkan data secara kualitatif (Arsyam, dkk, 2021). Penelitian kualitatif deskriptif menghasilkan gambaran yang utuh dan mendalam tentang suatu fenomena. Deskripsi ini tidak hanya menjawab pertanyaan "apa", tetapi juga "mengapa", "bagaimana", dan "apa artinya" dengan menyelami dinamika alamiah, penelitian kualitatif deskriptif memberikan kontribusi berharga dalam memahami kompleksitas dunia di sekitar kita.

### **JENIS DATA**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif untuk mendapatkan data secara mandala dengan 2 jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data Primer peneliti terjun langsung ke lapangan, berinteraksi dengan masyarakat dan aparat pemerintah, dan mengumpulkan data primer melalui wawancara, observasi, dan focus group discussion (Tanujaya, 2017).

Data sekunder, seperti dokumen resmi dan laporan statistik, juga digunakan untuk memperkaya pemahaman (Sugiyono, 2022). Penelitian ini tidak hanya menjawab pertanyaan "apa" tentang Kecamatan Temanggung, tetapi juga "mengapa", "bagaimana", dan "apa artinya" dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini menghasilkan gambaran yang utuh dan kompleks tentang berbagai aspek kehidupan di Kecamatan Temanggung, mulai dari sosial, ekonomi, budaya, hingga politik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan kebijakan dan program yang tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas hidup

masyarakat di Kecamatan Temanggung.

### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data merupakan fondasi utama dalam penelitian. Tanpa pemahaman yang memadai tentang metode ini, mustahil untuk mendapatkan data yang memenuhi standar kualitas. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang umum digunakan: wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Wawancara dilakukan dengan pegawai kantor kecamatan dan anggota masyarakat di Kecamatan Temanggung. Peneliti menggali informasi dan perspektif mereka terkait efektivitas program pelayanan publik berbasis digital (Pujaastwa, 2016). Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati bagaimana program tersebut diimplementasikan dan diakses oleh masyarakat. Dokumentasi berupa dokumen resmi, laporan, dan data statistik yang relevan dengan program tersebut juga dikumpulkan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi (Sugiyono, 2022).

Cara mengkombinasikan ketiga teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang triangulasi, komprehensif, dan kaya akan informasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menghasilkan temuan yang valid dan reliabel tentang efektivitas program pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Temanggung.

### **ANALISIS DATA**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Sugiyono. Teknik ini menekankan pada pemahaman makna yang terkandung dalam data kualitatif, bukan hanya mencari angka dan statistik. Proses analisis data kualitatif menurut Sugiyono berlangsung secara simultan, meliputi: Pengumpulan data: Data dikumpulkan melalui berbagai metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, Reduksi data: Data yang terkumpul kemudian disederhanakan dan difokuskan pada aspek-aspek yang penting, Penyajian data: Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti transkrip wawancara, tabel, atau diagram, dan Penarikan kesimpulan: Berdasarkan data yang telah disajikan, peneliti menarik kesimpulan dan makna yang terkandung dalam data tersebut (Sugiyono, 2013).

Selanjutnya, data yang telah dianalisis akan diinterpretasikan dengan menggunakan teori yang relevan. Hal ini bertujuan untuk memperkuat temuan penelitian dan memberikan penjelasan yang lebih mendalam tentang makna data tersebut. Teknik analisis data kualitatif Sugiyono memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang lebih dalam dari data dan menghasilkan temuan penelitian yang kaya dan bermakna (Sugiyono, 2013).

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Menurut Mahmudi menjelaskan pengertian pelayanan publik yaitu segala sesuatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk usaha memenuhi kebutuhan Masyarakat dan berdasarkan undang-undang. Lalu menurut Moenir pelayanan publik yaitu suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung maupun tidak langsung (Adinda, 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Nomor tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan (Tasya, 2022)

Menurut Danuri mendefinisikan digital yaitu teknologi informasi yang mengutamakan aktivitas yang dilakukan oleh komputer atau digital dibandingkan penggunaan tenaga manusia, dalam hal ini lebih mengutamakan teknologi sebagai alat dalam memenuhi kebutuhan. Menurut Musnaini, Suherman, Wijoyo, dan Indrawan, teknologi digital adalah teknologi yang tidak memerlukan manusia atau tenaga manual. Namun, biasanya berupa sistem terkomputerisasi atau sistem operasi otomatis dengan format yang dapat dibaca komputer (Adam, 2023).

Penggunaan teknologi informasi melalui jaringan internet dalam pelaksanaan pemerintahan dikenal sebagai electronic government atau e-government. E-government merupakan bagian dari

misi good governance atau pemerintahan yang baik, yang bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang cepat, efektif, dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan masyarakat semakin meningkat. Oleh karena itu, pelayanan publik saat ini bertransformasi menjadi pelayanan elektronik (E-Service) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam menghadapi era teknologi yang maju, persaingan global, dan tuntutan dunia usaha (Publik Service, 2024).

Pelayanan Publik Berbasis Digital adalah bentuk pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan platform digital, pemerintah dan institusi terkait dapat memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Kecamatan Temanggung, Kabupaten Temanggung, diperlukan pengukuran efektivitas. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teori James L. Gibson dan Dkk dengan indikator-indikator pengukuran efektivitas, yaitu: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan (Romadhoni, 2022).

#### 1. Produktivitas

Menurut James L. Gibson dan Dkk Produktivitas yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan/ditetapkan sebelumnya (Zafirah, dkk, 2022). Produktivitas menjadi salah satu faktor kunci yang dijadikan tolak ukur dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis digital konsep produktivitas mencakup seberapa berhasil pemerintah dalam menjalankan dan menghasilkan jumlah mutu kerja dari program yang sudah ditetapkan. Selain itu, keberhasilan suatu program atau inisiatif digitalisasi pelayanan publik juga tergantung pada seberapa baik sistem tersebut mampu mengukur dan meningkatkan produktivitas serta kepuasan pengguna.

Evaluasi terhadap keberhasilan ini tidak hanya melihat angka-angka statistik semata, tetapi juga mempertimbangkan aspek kualitatif seperti pengalaman pengguna, tingkat adopsi teknologi, dan kemudahan akses.

Mutu kerja juga menjadi aspek yang penting dalam evaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Hal ini mencakup seberapa baik pegawai pelayanan publik menggunakan teknologi digital untuk menghasilkan hasil yang akurat, konsisten, dan tepat waktu. Selain itu, produktivitas juga mencakup penilaian terhadap program-program digital yang diimplementasikan dalam pelayanan publik. Berikut program digitalisasi yang sudah dijalankan oleh kecamatan Temanggung sebagai berikut:

**Tabel 1.** Program digital Kecamatan Temanggung

No	Jenis Program Digital	Berjalan	Berhenti
1	Pembuatan KTP-Elektronik	Berjalan	
2	Identitas Kependudukan Digital	Berjalan	
3	Perizinan		Berhenti
4	Website	Berjalan	

*Sumber : Kecamatan Temanggung*

Inovasi dalam teknologi digital juga memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas pelayanan publik. Inovasi ini mencakup pengembangan dan penerapan solusi teknologi baru yang dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan. Berdasarkan wawancara, analisis data, dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik di kecamatan temanggung sudah meningkatkan produktivitasnya melalui program yang sudah dijalankan. Penggunaan sistem digital memungkinkan pegawai untuk menangani jumlah permohonan yang lebih besar dalam waktu yang lebih singkat, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.

Selain itu, inovasi teknologi dalam pelayanan publik seperti aplikasi mobile telah memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dan Secara keseluruhan, produktivitas pelayanan publik berbasis digital telah mengalami peningkatan yang signifikan, yang menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital dan inovasi adalah langkah yang

tepat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang ada di kecamatan Temanggung.

**2. Kualitas**

Menurut James L Gibson Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Zafirah, dkk, 2022). Dinamika perkembangan program pelayanan publik berbasis digital juga dapat menuntut pemerintah untuk terus berinovasi agar program pelayanan mereka tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan program pelayanan Pembuatan KTP-Elketronik, pelayanan IKD, Website dan Prizinan yang berkualitas dapat menciptakan integrasi partisipasi aktif dari masyarakat dalam semua tahap pelaksanaan program, Pemerintah harus selalu melihat unsur kepentingan yang ada di lapangan karena dari hal ini tentu dapat membantu program menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Selain itu, kualitas program pemerintahan juga sangat tergantung pada kemampuan untuk menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, termasuk sektor publik, swasta, dan organisasi non-pemerintah. Kolaborasi semacam ini dapat membantu memperluas cakupan program dan meningkatkan efektivitas implementasinya dengan memanfaatkan sumber daya dan keahlian dari berbagai pihak yang terlibat sehingga, program yang akan dijalankan dapat memberikan hasil dan kualitas yang baik sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan.

Pembuatan KTP-Elektronik melalui aplikasi IKD sudah dijalankan oleh pemerintah kecamatan temanggung dengan tingkat keberhasilan yang cukup baik seperti presentase penggunaan yang sudah mencapai 30% dari setiap kelurahan/desa dimana pada prosesnya hanya memerlukan waktu yang singkat dan tanpa mengeluarkan biaya.

Pemerintah kecamatan Temanggung dalam proses Pembuatan layanan IKD bertugas hanya sebagai operator dimana iduk atau proses pembuatannya selebihnya diproses oleh Disdukcapil, hal ini menunjukkan kolaborasi antara dua lembaga yang seharusnya dapat memberikan tingkat kemaksimalan yang bagus.

Berikut hasil data terkait standar kepuasan masyarakat yang peneliti dapat dari hasil di lapangan sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Standar Kepuasan Masyarakat Kecamatan temanggung 2023

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,0644	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,0664 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

*sumber: Kecamatan Temanggung*

**Tabel 3.** Hasil Standar Kepuasan Masyarakat Kecamatan temanggung 2023

No	Unsur Persyaratan	Nila Rata-Rata
U1	Persyarata	3,33
U2	Prosedur	3,31
U3	Waktu Pelayanan	3,32
U4	Biaya/Tarif	3,98
U5	Produk Layanan	3,41
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3,41
U7	Perilaku Pelaksanaan	3,45
U8	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,24
U9	Sarana dan Prasarana	3,53

*sumber: Kecamatan Temanggung*

Dari data diatas diketahui bahwa unit penanganan pengaduan,saran dan masukan meraih penilaian terendah sebesar 3,24 yaitu terkait dengan rangakain fasilitas dan insfrakstruktur. Di sisi lain, prosedur pelayanan mendapatkan penilaian kedua terendah, yakni 3,31. Sementara itu, aspek layanan terbaik adalah unit biaya/tarif, dengan penilaian tertinggi mencapai 3,98 dengan aspek penilaian biaya dan pelayannya.

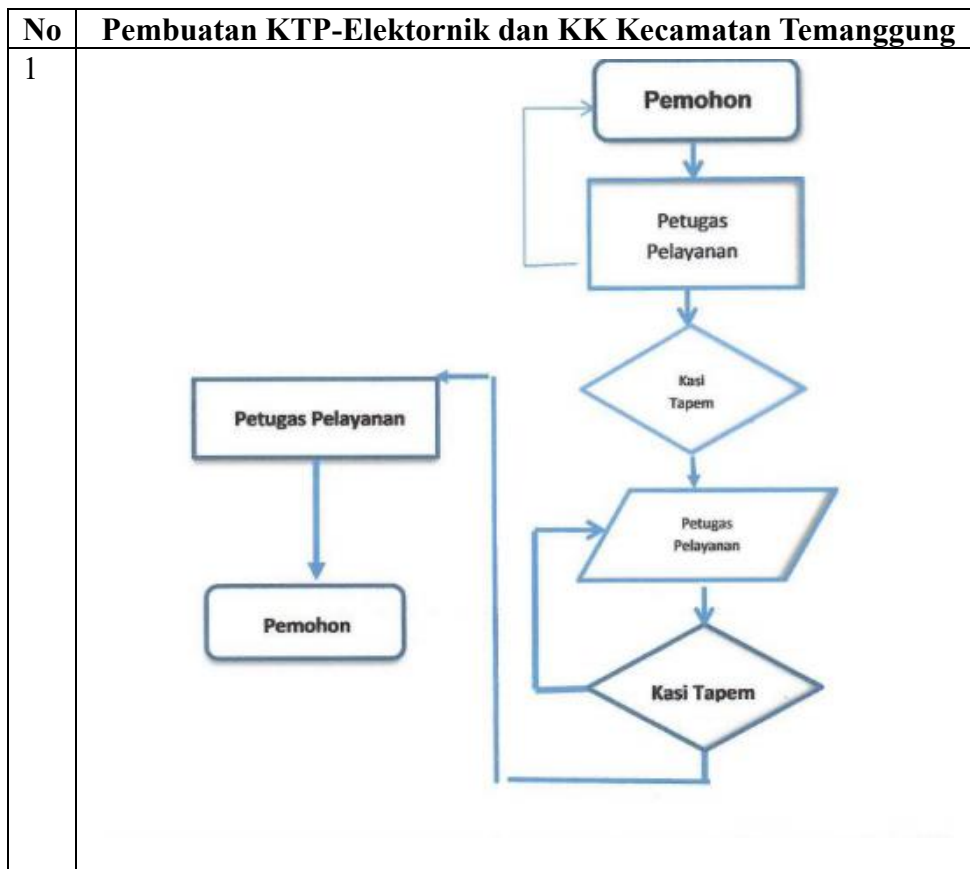
Dan dapat disimpulkan bahwa Hasil penelitian berdasarkan data dan wawancara dan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung secara umum sudah menunjukkan tingkat kualitas yang cukup baik terlihat dari indeks kepuasan masyarakat melalui data di atas bahwa biaya yang murah dan gratis dengan estimasi proses pelayanan yang cukup cepat menunjukan tingkat kualitas yang bisa mencerminkan keberhasilan proses penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung.

3. Efisiensi

Menurut James L Gibson Efisiensi adalah ukuran sejauh mana waktu, usaha, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh, efisiensi tidak hanya tentang mengurangi biaya atau menghemat waktu, tetapi juga tentang meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil yang dihasilkan seperti, penggunaan sumber daya Bagaimana sumber daya waktu, uang, dan tenaga kerja digunakan untuk mencapai tujuan tertentu (Zafirah,dkk, 2022). Penggunaan yang efisien berarti memaksimalkan output dengan input yang minimal sehingga pelaksanaan dari setiap proses penyelenggaraan pelayanan berbasis digital dapat menemui sasaran yang tepat.

Kecamatan Temanggung memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP-Elektronik atau pembuat Kartu Keluarga seperti dalam prosesnya masyarakat hanya membutuhkan waktu 2 hari kerja tanpa mengeluarkan biaya sedikitpun dalam pembuatannya. Hal ini sama dengan pembuatan KTP-Elektronik melalui layanan IKD digital yang hanya memerlukan waktu sesuai dengan penggunaan tanpa mengeluarkan biaya dalam proses pembuatannya.

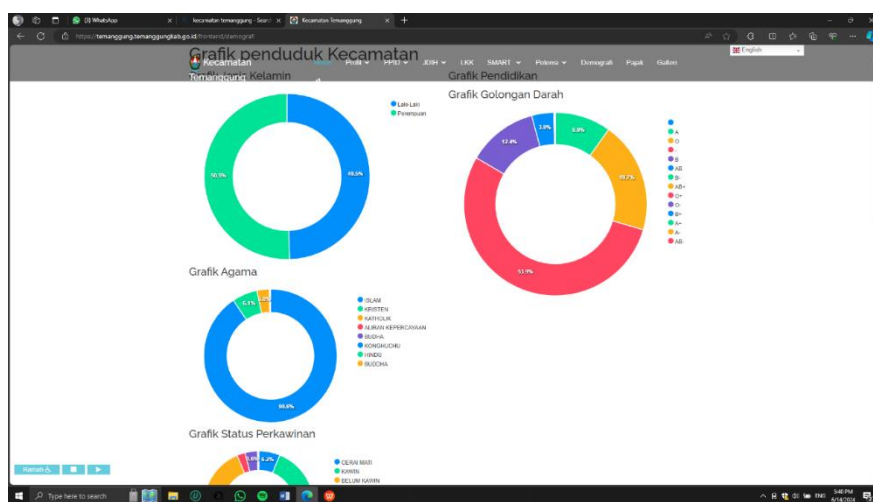
**Tabel 4.** Proses Pembuatan KTP-Elektronik dan KK



2	Waktu pelayanan	2 hari
3	Biaya/Tarif	gratis
4	Produk	Verifikasi tanda tangan formulir
5	Pengelolaan	media

*Sumber : Pedoman Standar Pelayanan kecamatan Temanggung*

Tidak hanya itu pemerintah Temanggung juga memberikan kemudahan pelayanan terkait dengan keterbukaan informasi melalui Website resmi Kecamatan Temanggung yang dapat di akses secara mandiri kapanpun dimanapun tanpa mengeluarkan biaya dalam proses mengaksesnya. website kecamatan Temanggung menyediakan berbagai informasi terkait dengan kecamatan Temanggung seperti agenda kegiatan dan laporan kegiatan yang sudah atau akan dijalankan oleh kecamatan Temanggung.



**Gambar 1.** Website resmi Kecamatan Temanggung

*Sumber : Website resmi Kecamatan temanggung*

Dan dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan secara digital sudah bisa di dapatkan oleh masyarakat kecamatan Temanggung secara bertahap hal ini dapat di lihat dari beberapa program yang sudah di jalankan oleh pemerintah kecamatan Temanggung. Sedangkan untuk hasil pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung melalui hasil penelitian terkait tingkat efisiensi seperti waktu dan biaya menunjukkan hasil yang sudah relatif cepat dan gratis.

#### 4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kemampuan individu atau organisasi untuk beradaptasi dan merespons perubahan dengan cepat dan efektif dapat memberikan kemudahan dalam pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan untuk merespons perubahan dengan cepat. Pemerintahan yang fleksibel dapat mengidentifikasi perubahan yang terjadi di lingkungan mereka dan merespons dengan tindakan yang sesuai tanpa penundaan yang signifikan. Inovasi dalam Organisasi yang fleksibel mendorong inovasi dan kreativitas.

Pemerintah harus terbuka terhadap ide-ide baru dan bersedia mencoba pendekatan baru untuk meningkatkan kinerja atau memperbaiki masalah yang ada. kemampuan untuk mengalokasikan dan mengelola sumber daya (manusia, finansial, dan material) secara dinamis, hal ini termasuk kemampuan untuk mengubah prioritas program atau tugas sesuai kebutuhan tanpa mengorbankan kualitas atau efisiensi, Proses pengambilan keputusan yang cepat dan efektif adalah kunci dalam fleksibilitas.

Fleksibilitas sering kali membutuhkan kolaborasi yang erat dan kerja tim yang solid. Tim

yang dapat bekerja sama dengan baik, berbagi informasi, dan mendukung satu sama lain dalam menghadapi perubahan akan lebih mampu beradaptasi secara efektif, berikut standar pelaksanaan pelayanan yang dijalankan oleh kecamatan temanggung:

**Tabel 5.** Standar Pelayanan pembuatan KTP-Elektronik dan KK Kecamatan Temanggung

No	Standar Pelayanan	
1	Sarana prasarana/fasilitas	1. Perangkat Komputer 2. Buku registrasi 3. Buku agenda 4. Ruang tunggu
2	Kompetensi pelaksana	1. Pengalaman, pengetahuan dan pemahaman pelayanan dari petugas registrasi pelayanan/staf Kecamatan. 2. 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Santun, Sopan)
3	Pengawasan internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang dari Camat mengawasi kasi dan kasi mengawasi staf
4	Jumlah pelaksana	3 orang.
5	Jaminan pelayanan	Memberikan pelayanan yang muda, tepat waktu, dan transparan.

*Sumber : Pedoman Standar Pelayanan Kecamatan Temanggung 2023*

Dari data diatas tingkat fleksibilitas yang ada di kantor kecamatan Temanggung tidak begitu jelas dan belum cukup baik terlihat dari belum adanya adaptasi terhadap perubahan atau perkembangan teknologi yang belum bisa di lihat atau bentuk pelayanan yang belum menggambarkan respon terhadap perubahan.

5. Kepuasan

Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kepuasan sering dikaitkan dengan kepuasan masyarakat, yang berhubungan dengan bagaimana kebutuhan mereka terhadap pelayanan berbasis digital dan berbagai aspek yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan. Tidak hanya itu kepuasan juga mengacu pada kepuasan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat yaitu terkait kemudahan bekerja yang dapat menghasilkan standar atau mutu sesuai dengan porsi pekerjaan.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi salah satu point penting seberapa besar keberhasilan pelayanan mengenai penilaian masyarakat. adapun pengalaman masyarakat dalam berinteraksi dengan pegawai, termasuk responsivitas dan keramahan juga menjadi aspek penting keberhasilan dalam penerpan pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung.

Berikut data yang penulis dapatkan melalui hasil standar kepuasan masyarakat di kecamatan Temanggung:

**Tabel 6.** Indeks Kepuasan Masyarakat kecamatan Temanggung 2023

No	Nilai unsur pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,31	3,32	3,98	3,41	3,41	3,45	3,24	3,53
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A

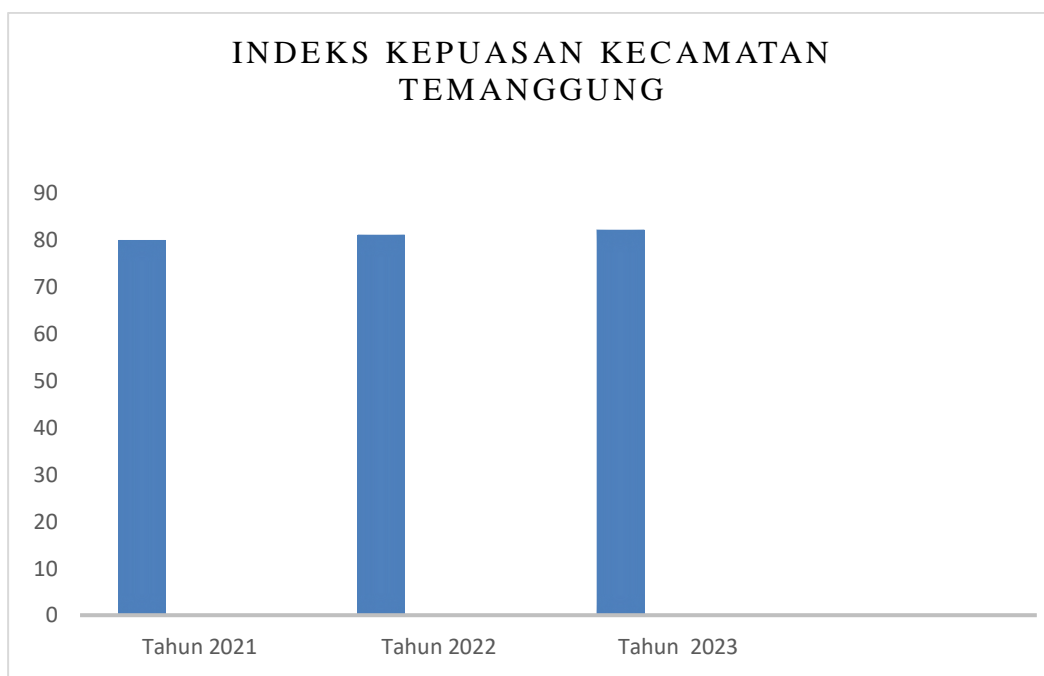
IKM unit layanan	85,981 (Baik)
------------------	---------------

Sumber :Standar Kepuasan Kecamatan Temangggung 2023

Keterangan:

1. Unsur 1 adalah persyaratan
2. Unsur 2 adalah prosedur
3. Unsur 3 adalah waktu pelayanan
4. Unsur 4 adalah biaya/waktu
5. Unsur 5 adalah produk layanan
6. Unsur 6 adalah kompetensi pelaksana
7. Unsur 7 adalah perilaku pelaksana
8. Unsur 8 adalah penanganan,pengaduan, dan saran
9. Unsur 9 adalah sarana dan prassarana

**Tabel 7.** Tabel Indek kespuasan masyarakat kecamatan Temanggung



*Sumber : indeks kepuasan Msasyarakat kecamatan Temangggung 2023*

Tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan publik berbasis digital terbukti cukup tinggi berdasarkan data tersebut dan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis digital di kecamatan Temanggung sudah baik. masyarakat secara konsisten menyampaikan pengalaman yang positif dalam menggunakan sistem pelayanan digital, dengan menyebutkan kemudahan akses, kecepatan layanan, dan biaya yang relative gratis sebagai faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat.

### **Faktor Penghambat Dan Pendukung Progam Pelayanan Publik Berbasis Digital**

#### **1. Faktor Pendukung**

Beberapa faktor pendukung dalam evektifitas progam pelayanan publik berbasis digital adalah terkait dengan partisipasi masyarakat, dukungan sumber daya manusia, dan sarana prasarana. penelitian ini melakukan analisis unsur-unsur ini yang diharapkan dapat memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang komponen penting yang berkontribusi pada kesuksesan

pelayanan publik berbasis digital yang ada di Kecamatan Temanggung.

a. Peran serta masyarakat

Kegiatan sosial dapat memperkuat jaringan sosial dan meningkatkan kualitas hidup, partisipasi masyarakat dapat memperkuat kepercayaan dan kerjasama di antara masyarakat. Tingginya partisipasi dan kontribusi masyarakat juga dapat memberikan dukungan bagi keberhasilan program ini sehingga kekurangan atau pengembangan digital dalam proses pelayanan dapat selalu di maksimalkan dengan terjalannya peran serta masyarakat.

b. Perangkat desa

Kontribusi kelurahan atau dalam hal ini adalah perangkat desa terkait dengan sosialisasi, juga dapat mendukung dan meningkatkan keberhasilan dari proses pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung. Sosialisasi yang dapat diberikan oleh perangkat desa terkait perkembangan teknologi digitalisasi atau sosialisasi penggunaan digital kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan wawasan teknologi kepada masyarakat terkait pelayanan yang disediakan oleh pemerintah melalui digitalisasi.

c. Sarana dan prasarana

Keberhasilan pelayanan publik berbasis digital memerlukan infrastruktur teknologi yang memadai. Untuk menjalankan layanan digital, perangkat keras yang tepat, jaringan internet yang stabil dan cepat, dan sistem keamanan siber yang andal sangat penting. Infrastruktur yang kuat memastikan bahwa layanan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa hambatan teknis yang signifikan.

2. Faktor Penghambat

Meskipun ada berbagai komponen pendukung yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital, perlu diingat bahwa ada komponen penghambat yang harus dipertimbangkan yaitu:

a. Rendahnya Tingkat Literasi Digital Masyarakat

Intensitas dan tingkat keinginan masyarakat dalam menggunakan teknologi dalam proses mendapat pelayanan menjadi salah satu penghambat kemajuan pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan Temanggung, literasi digital di kalangan masyarakat dapat menjadi penghambat utama dalam pelaksanaan layanan publik berbasis digital.

Ataupun Ketidaktahuan tentang cara menggunakan teknologi digital dan ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan dapat mengurangi kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Temanggung.

b. Perangkat (*Device*)

Perangkat sebagai objek yang dirancang untuk membantu manusia melakukan tugas-tugas tertentu dengan lebih efisien. Device sebagai alat yang memungkinkan pengguna untuk melakukan tugas-tugas tertentu, seperti komputasi, komunikasi, dan akses informasi. Ini termasuk perangkat mobile seperti smartphone, tablet, dan laptop. Kurangnya perangkat yang memadai untuk bisa mengakses teknologi dalam proses pelayanan juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelayanan publik berbasis digital yang ada di Kecamatan Temanggung.

c. Jarak umur (*Gap umur*)

Jarak umur ideal dan tidak ideal menjadi kesenjangan dalam pemanfaatan teknologi seperti, orang dengan umur 40 tahun kebawah masih bisa memanfaatkan teknologi dengan maksimal sedangkan orang dengan umur 40 ke atas sudah menunjukkan keusahan dalam mengakses atau menggunakan teknologi. Sehingga dengan adanya Gap umur ini juga bisa menghambat keberhasilan dari proses pelayanan publik berbasis digital yang ada di Kecamatan Temanggung.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Kecamatan Temanggung Kabupaten Temanggung dapat disimpulkan bahwa :

1. Penelitian menunjukkan pengukuran Efektivitas menurut teori efektivitas James L Gibison, dkk menggunakan 5 indikator penting secara umum sudah menunjukkan keberhasilan dengan tingkat Efektivitas yang baik. Dapat dilihat dari program pelayanan digital yang sudah dijalankan oleh pemerintah Kecamatan Temanggung sudah bisa di terima oleh masyarakat sesuai dengan tujuan program yang sudah ditetapkan untuk memberikan inovasi dan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah Kecamatan Temanggung.
2. Hasil penelitian menemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat terkait dengan efektivitas pelayanan publik berbasis digital yang ada di kecamatan temanggung. Adapun faktor yang dapat mendukung yaitu mengenai peran serta masyarakat yang dapat memberikan dukungan bagi keberhasilan program yang sudah dijalankan sehingga kekurangan atau pengembangan digital dalam proses pelayanan dapat selalu di maksimalkan dengan terjalannya peran serta masyarakat. Selain itu memadainya sarana prasarana juga dapat menunjang keberlangsungan dari pelaksanaan pelayanan. semakin memadainya fasilitas yang diberikan mampu memberikan kenyamanan, kepuasan, dan kepercayaan kepada masyarakat, sehingga program yang sudah ditetapkan dapat di realisasikan dengan baik. Sedangkan, faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Temanggung adalah terkait dengan SDM yang belum mampu untuk memaksimalkan perkembangan zaman atau juga rendahnya tingkat keinginan masyarakat dalam memanfaatkan perkembangan teknologi.

### **Saran**

1. Pemerintah Kecamatan Temanggung harus bisa mensosialisasikan Program Pelayanan digital kepada masyarakat secara lebih luas.
2. Pemberdayaan masyarakat dari kecamatan Temanggung terkait dengan pemanfaatan teknologi digitalisasi harus bisa dilakukan secara lebih baik.
3. Pemerintah Kecamatan Temanggung harus bisa mengeluarkan program yang lebih inovatif terkait dengan pelayanan publik berbasis digital.
4. Pengembangan kapasitas SDM kecamatan Temanggung juga harus bisa di maksimalkan.
5. Kolaborasi atau kerjasama dengan lembaga lain juga harus bisa di tingkatkan lagi guna meningkatkan kapasitas pelayanan Kecamatan Temanggung terkait digitalisasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adam, A. (2023). *Digital Adalah: Pengertian, Sejarah, dan Manfaatnya*. Accurate. <https://accurate.id/teknologi/digital-adalah/#:~:text=Digital adalah suatu bentuk modernisasi,agar mampu mempermudah urusan manusia>
- Adinda. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DENGAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDA ACEH [Skripsi, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY]. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Issue February). <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750><https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><http://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728><https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766><https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076>[//doi.org/](https://doi.org/)
- Alissa Haslindatus Zafirah, Bambang Kusbandrijo, A. I. R. (2022). Efektivitas Pelayanan

- Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *In Seminar, 1(1)*, 346–350.
- and Publik Service, G. (2024). *5 Inovasi pelayanan Publik Menggunakan Teknologi Terbaru*. Linknet Enterprise. <https://www.linknet.id/inovasi-pelayanan-publik-menggunakan-teknologi-terbaru>
- Arsyam, M., & M. Yusuf Tahir. (2021). Ragam Jenis Penelitian dan Perspektif. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam, 2(1)*, 37–47. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.17>
- Ninda Mutiafera, G. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEDAYU KABUPATEN BANTUL*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nurul Afriani, V. (2022). *EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT TERHADAP PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK BOGOR*. Skripsi, Program Studi Hukum tata Negara, Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Pujaastwa, I. B. G. (2016). *Teknik wawancara dan observasi untuk pengumpulan bahan informasi*. 1–11.
- Rizal Romadhoni, M. (2022). *EFEKTIVITAS DIGITALISASI PELAYANAN HIMPUNAN PENYELENGGARA UMRAH DAN HAJI (HIMPUH) JAKARTA SELATAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA* (Issue July). Skripsi, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuanitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuanitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta Bandung.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, 2(1)*, 90–95.
- Tasya, M. (2022). *DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO* (Vol. 63, Issue 8.5.2017). Skripsi, UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG.
- Yuniningsih, T., & Kharisma, D. (2017). Efektivita Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Majalah Kedokteran Indonesia, 54(7)*, 283–288.
- Indonesia, R. (2014). *Undang-Undang*.