

**EVALUASI IMPLEMENTASI
PELAYANAN ADMINISTRASI KECAMATAN DAN KELURAHAN
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
(STUDI KASUS: SURAT KETERANGAN (PM.1 CAMAT/LURAH))**

Disusun Oleh:

NAMA : SYUKUR ABDILLAH
NPM : 2341021014
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MAGISTER KEBIJAKAN PUBLIK
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEBIJAKAN PUBLIK

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar

Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2025**

JUDUL TUGAS AKHIR:

**EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KECAMATAN DAN
KELURAHAN DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT (STUDI KASUS:
SURAT KETERANGAN (PM.1 CAMAT/LURAH))**

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 20 Oktober 2025

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop at the top and a long, sweeping horizontal stroke extending to the right.

(Ratri Istania, S.IP, . MA, . PhD)

**PROGRAM STUDI MAGISTER KEBIJAKAN PUBLIK
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : SYUKUR ABDILLAH
NPM : 2341021014
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN KEBIJAKAN PUBLIK
JUDUL TESIS : EVALUASI IMPLEMENTASI PELAYANAN
ADMINISTRASI KECAMATAN DAN KELURAHAN
DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT
(STUDI KASUS: SURAT KETERANGAN
(PM.1 CAMAT/LURAH))

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister
Kebijakan Publik, Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara,
pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Oktober 2025
Pukul : 13.00 s.d 14.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS:

Ketua Sidang : Dr. Bambang Giyanto, M.Pd

Sekretaris : Dr. Hidayaturahmi, S.Sos., MPA

Anggota : Dra. Nana Yuliana, MA., M.Si., PhD

Pembimbing : Ratri Istania, S.IP., MA., PhD



LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syukur Abdillah

NPM : 2341021014

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Manajemen Kebijakan Publik

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Pusat (Studi Kasus: Surat Keterangan (PM.1 Camat/Lurah))” merupakan hasil karya saya sendiri dan sepenuhnya orisinal. Tesis ini bukan merupakan hasil penelitian yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di universitas atau institusi lainnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini melanggar hak kekayaan intelektual orang lain atau melibatkan tindak plagiarisme, saya akan bertanggung jawab dan menerima konsekuensi sesuai aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan originalitas ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 31 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan



Syukur Abdillah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Azza Wajalla yang telah memberikan berbagai nikmat kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan penelitian akhir berjudul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Pusat (Studi Kasus: Surat Keterangan (PM.1 Camat/Lurah))”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Shalallahu ‘alaihi wasallam, serta kepada keluarganya dan sahabat-sahabatnya. Dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Ratri Istania, S.IP., MA., PhD selaku pembimbing. Ucapan yang sama juga disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA sebagai Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta para dosen dan staf di Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Ibu (rahimahullah) dan Bapak yang telah mendidik serta senantiasa memberikan doa, nasihat, kasih sayang dan semangat kepada peneliti;
3. Keluarga peneliti Mamah Nanda, Kakak Shakila, Kakak Shafira dan Shanum yang telah memberikan dukungan dan keceriaan yang sangat berarti dalam menyelesaikan tulisan ini;
4. Bapak Drs. Arifin, M.AP sebagai Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat;
5. Bapak Dr. H. Denny Ramdany, AP., S.H., M.Si. selaku Sekretaris Kota Administrasi Jakarta Pusat;
6. Bapak, Ibu, serta rekan-rekan di Bagian Pemerintahan Sekretariat Kota Administrasi Jakarta Pusat;
7. Teman-teman MKP Politeknik STIA-LAN angkatan 2023 khususnya Mas Karyoto, S.Sos., M.Tr. AP;
8. Subkelompok Pelayanan Publik Setko Administrasi Jakarta Pusat khususnya Mba Affi dan Mba Tya yang sangat membantu tentang data dan Ibu Devi R. Sumanti sebagai mentor peneliti selaku inisiator ePMSakti;
9. Tim Bidang Statistk Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta Mas Rahmat, Mas Alex, Mba Putri dan Mba Mia yang sudah membantu peneliti untuk berkolaborasi dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari masih ada beberapa kekurangan dalam laporan ini, sehingga peneliti terbuka untuk menerima kritik dan saran demi perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta inspirasi bagi semua pembaca.

Jakarta, Oktober 2025

Peneliti

SA



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan
di Kota Administrasi Jakarta Pusat

(Studi Kasus: Surat Keterangan (PM.1 Camat/Lurah))

Syukur Abdillah, Ratri Istania

abdillahsyukur99@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta,

Pemerintah Kota Administrasi Pusat membuat terobosan digitalisasi pelayanan administrasi pada kecamatan dan kelurahan melalui aplikasi ePMSakti yang kemudian diubah menjadi PM.1 Camat/Lurah. Isu keandalan aplikasi dalam konteks pemenuhan standar pelayanan publik secara elektronik masih belum dapat mengakomodir semua standar pelayanan yang ada, salah satunya pencatatan Pernyataan Ahli Waris (PAW WNI) dan pengukuran kualitas pelayanan elektronik secara sistematis sangat dibutuhkan dalam membangun pelayanan elektronik yang berkualitas dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. Studi menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*), dengan teknik pengumpulan data melalui angket, wawancara, telaah dokumen, dan observasi lapangan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat. Tingkat kepuasan terhadap layanan PM.1 daring secara umum berada pada kategori sangat tinggi (di atas 90%), dan penilaian berdasarkan UEQ, aplikasi menunjukkan nilai *excellent* baik dari aspek kualitas pragmatis maupun kualitas hedonis. Analisis berdasarkan teori Grindle menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan PS PAW daring masih terkendala oleh faktor konteks kelembagaan dan sumber daya. Keterbatasan otoritas Walikota Administrasi yang tidak memiliki kewenangan penuh sebagai kepala daerah, belum adanya sinkronisasi regulasi antarinstansi, serta keterbatasan kapasitas SDM di tingkat pelaksana menyebabkan pelaksanaan layanan belum optimal. Di sisi lain, masyarakat menunjukkan antusiasme tinggi terhadap digitalisasi, meskipun masih terdapat hambatan literasi digital terutama pada kelompok usia lanjut.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan otoritas dan koordinasi lintas level pemerintahan, peningkatan kapasitas SDM dan literasi digital masyarakat, serta pengembangan sistem aplikasi yang lebih inklusif dan terintegrasi. Dengan dukungan kelembagaan yang kuat dan pendekatan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, layanan PM.1 Camat/Lurah daring berpotensi menjadi model transformasi pelayanan publik digital yang efisien, transparan dan inklusif di lingkungan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat

Kata kunci: PM.1 Camat/Lurah, Pemerintahan Digital, Pernyataan Waris

ABSTRACT

Evaluation of The Implementation of Administrative Services at The District and Sub-District Levels in The Central Jakarta Administrative City

(A Case Study: Certificate Issuance Service (PM.1 CAMAT/LURAH))

Syukur Abdillah, Ratri Istania

abdillahsyukur99@gmail.com

Politeknik STIA LAN Jakarta,

The Central Jakarta Administrative City Government has introduced a breakthrough in the digitalization of administrative services at the sub-district (kecamatan) and urban village (kelurahan) levels through the ePMsakti application, which was later transformed into PM.1 Camat/Lurah. However, the application's reliability in meeting electronic public service standards remains limited, as it has yet to fully accommodate all required service standards — one of which is the recording of the PAW WNI. Moreover, a systematic measurement of electronic service quality is crucial to ensure that digital services meet public expectations. This study employs a mixed-methods approach, combining quantitative surveys with qualitative interviews, document analysis, and field observations conducted across the Central Jakarta Administrative City area. The findings indicate that the overall satisfaction level with the PM.1 online service has a very high score (above 90%), and based on the User Experience Questionnaire (UEQ), the application scores Excellent in both pragmatic and hedonic quality dimensions. Analysis using Grindle's policy implementation theory reveals that the success of the PS PAW online service implementation is still constrained by institutional context and resource factors. The limited authority of the Administrative Mayor, who does not hold full autonomy as a regional head, the lack of regulatory synchronization between agencies, and insufficient human resource capacity at the implementation level have hindered optimal performance. On the other hand, the community demonstrates strong enthusiasm for digital services, although digital literacy gaps—particularly among older users—remain a challenge.

The study recommends strengthening institutional authority and intergovernmental coordination, enhancing human resource capacity and digital literacy, and developing a more inclusive and integrated service application system. With robust institutional support and adaptive approaches to citizen needs, the PM.1 Camat/Lurah online service has the potential to become a model of efficient, transparent, and inclusive digital public service transformation within the Central Jakarta Administrative City Government.

Keywords: PM.1 Camat/Lurah, Digital Government, Heir Statement

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	11
A. Latar Belakang Permasalahan	11
B. Identifikasi Masalah	18
C. Rumusan Permasalahan	18
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Penelitian Terdahulu.....	20
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	23
B.1 Kebijakan Pelayanan Publik	23
B.2 Tinjauan Kebijakan Surat Pengantar Keterangan (PM.1).....	24
B.3 Tinjauan Kebijakan PM.1 Daring	25
C. Tinjauan Teori	25
C.1 Administrasi Publik	25
C.2 Pelayanan Publik.....	26
C.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
C.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	27
C.2.3 Konsep dan Teori Standar Pelayanan Publik.....	28
C.2.4 Pelayanan Elektronik	28
C.3 E-Government	29
C.3.1 Definisi <i>E-Government</i>	29
C.3.2 <i>E-Government Service Quality (e-GovQual)</i>	30
C.4 Implementasi Kebijakan	32

C.5 Persepsi	37
D. Konsep Pikir	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Metode Penelitian	44
B. Desain Penelitian	44
C. Lokasi, Subjek Populasi, Jenis dan Pengumpulan Data Penelitian	45
C.1 Lokasi Penelitian	45
C.2 Populasi Penelitian	45
C.3 Jenis dan Pengumpulan Data Penelitian	46
D. Data Kuantitatif dan Data Kualitatif	48
D.1 Data Kuantitatif	48
D.2 Data Kualitatif	53
E. Instrumen Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Kondisi Umum	58
A.1 Kondisi Umum Wilayah Geografis dan Kependudukan Kota Administrasi Jakarta Pusat	58
A.2 Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat	59
A.3 Standar Pelayanan Administrasi dan Pelayanan Kecamatan/Kelurahan Secara Daring di Kota Administrasi Jakarta Pusat	61
B. Penelitian	63
B.1 Deskripsi Persiapan Penelitian	63
B.2 Deskripsi Pelaksanaan Penelitian	64
C. Analisis Data	65
C.1 Analisis Kuantitatif	65
C.2 Kualitatif	91
D. Pembahasan	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	116
A. Simpulan	116
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Jumlah Pelayanan PM.1 Camat/Lurah.....	14
Tabel 1.2	Jenis Layanan Terbanyak.....	15
Tabel 2.1	Tolak Ukur UEQ	38
Tabel 2.2	Indikator Kepuasan Pelayanan Publik.....	39
Tabel 3.1	Pengumpulan Data.....	46
Tabel 3.2	Bobot Nilai Jawaban <i>Skala Likert</i>	50
Tabel 3.3	Lebar Interval <i>Skala Likert</i>	51
Tabel 3.4	Daftar Hipotesis	52
Tabel 3.5	Daftar Informan Kunci.....	54
Tabel 4.1	Data Penduduk Kota Administrasi Jakarta Pusat Tahun 2024	59
Tabel 4.2	Standar Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan	61
Tabel 4.3	Standar Pelayanan Administrasi Secara Daring	63
Tabel 4.4	Pengalaman Pengguna Terhadap Aplikasi Layanan PM.1 dengan Metode UEQ.....	68
Tabel 4.5	Nilai Pengukuran Pengalaman Pengguna Kecamatan.....	69
Tabel 4.6	Proses validasi dengan pengujian reliabilitas menggunakan nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Kecamatan	69
Tabel 4.7	Uji Validitas Kualitas Pragmatis dan Hedonis Kecamatan.....	70
Tabel 4.8	Uji Interval Kepercayaan Kecamatan.....	71
Tabel 4.9	Analisis <i>Benchmarking</i> dalam Penentuan Kategori Pengalaman Pengguna Kecamatan	72
Tabel 4.10	Nilai Kepuasan Layanan PM.1 Tingkat Kecamatan Berdasarkan Permen PAN RB (9 Unsur Kepuasan)	74
Tabel 4.11	Jenis Layanan Responden Kelurahan	78
Tabel 4.12	Nilai Pengukuran Pengalaman Pengguna Kelurahan	79
Tabel 4.13	Proses validasi dengan pengujian reliabilitas menggunakan nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Kelurahan	79
Tabel 4.14	Uji Validitas Kualitas Pragmatis dan Hedonis Kelurahan.....	80
Tabel 4.15	Uji Interval Kepercayaan Kelurahan.....	81
Tabel 4.16	Analisis <i>Benchmarking</i> dalam Penentuan Kategori Pengalaman Pengguna Kelurahan.....	82

Tabel 4.17 Nilai Kepuasan Layanan PM.1 Tingkat Kelurahan Berdasarkan Permen PAN RB (9 Unsur Kepuasan)	85
---	----



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Papadomichelaki & Memtaz (2009)	31
Gambar 2.2	Model DeLone & McLean (2003).....	32
Gambar 2.3	Model George C Edward III	36
Gambar 2.4	Model Implementasi Merilee S. Grindle.....	37
Gambar 2.5	Skala Dimensi Pengukuran UEQ.....	38
Gambar 2.6	Konsep Pikir	43
Gambar 4.1	Peta Kota Administrasi Jakarta Pusat.....	58
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat	60
Gambar 4.3	Data Usia Populasi	65
Gambar 4.4	Grafik Jenis Pelayanan.....	66
Gambar 4.5	Demografi Responden Kecamatan	67
Gambar 4.6	Grafik Level Tolak Ukur Pengalaman Pengguna Kecamatan.....	73
Gambar 4.7	Pengetahuan Adanya Layanan PS PAW Kecamatan	76
Gambar 4.8	Demografi Responden Kelurahan.....	77
Gambar 4.9	Grafik Level Tolak Ukur Pengalaman Pengguna Kelurahan	82
Gambar 4.10	Tampilan Menu Awal Permohonan PM.1 Camat/Lurah	84
Gambar 4.11	Tampilan Pilihan Submenu PM.1 Camat/Lurah	84
Gambar 4.12	Pengetahuan Adanya Layanan PS PAW Kelurahan.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** Dokumen Yang Dibutuhkan
- LAMPIRAN 2** Pedoman Survei dan Wawancara
- LAMPIRAN 3** Transkrip Wawancara Informan 1
- LAMPIRAN 4** Transkrip Wawancara Informan 2
- LAMPIRAN 5** Transkrip Wawancara Informan 3
- LAMPIRAN 6** Transkrip Wawancara Informan 4
- LAMPIRAN 7** Transkrip Wawancara Informan 5.1
- LAMPIRAN 8** Transkrip Wawancara Informan 5.2
- LAMPIRAN 9** Transkrip Wawancara Informan 6
- LAMPIRAN 10** Transkrip Wawancara Informan 7.1
- LAMPIRAN 11** Transkrip Wawancara Informan 7.2
- LAMPIRAN 12** Transkrip Wawancara Informan 8
- LAMPIRAN 13** Transkrip Wawancara Informan 9
- LAMPIRAN 14** Transkrip Wawancara Informan 10
- LAMPIRAN 15** Transkrip Wawancara Informan 11

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Birokrasi dianggap sebagai instrumen penting dalam negara yang kehadirannya tak mungkin terelakkan (Gedeona, 2013). Pada tahun 2012 pemerintah sudah mendorong transformasi digital layanan sebagai bentuk aksi nyata dari penerapan reformasi birokrasi. Hal ini disampaikan pada momen pelantikan Ir. Joko Widodo sebagai Presiden Republik Indonesia untuk periode kedua yaitu tiga hal terkait Reformasi Birokrasi (RB) yakni: 1) Birokrasi yang berdampak, dirasakan langsung masyarakat; 2) RB bukan tumpukan kertas; dan 3) Birokrasi lincah dan cepat. Dalam rangka tindak lanjut menerjemahkan instruksi tersebut, diterapkan empat hal reformasi birokrasi tematik.

Pertama RB Pengentasan Kemiskinan, dimana tata kelola birokrasi yang difokuskan pada besaran anggaran kemiskinan agar berdampak optimal terhadap angka penurunan kemiskinan. Hal ini dikemukakan saat peluncuran pilot project pada tiga provinsi dan sembilan kabupaten/kota. RB kedua adalah Peningkatan Investasi, dengan menitikberatkan pada bagaimana melipatgandakan investasi melalui dukungan kemudahan yang dilakukan oleh kementerian/lembaga/pemerintah daerah dalam bentuk indeks RB.

Yang ketiga adalah RB Percepatan Prioritas Aktual Presiden pada penguatan tata kelola birokrasi merespon hal-hal mendesak sehingga dapat memitigasi risiko yang memiliki dampak serius kepada masyarakat seperti percepatan penggunaan produk dalam negeri dan penanganan inflasi. Kemudian yang keempat adalah RB Digitalisasi Administrasi Pemerintahan menerapkan wujud birokrasi yang tangkas dan pelayanan publik dengan berbasis pada budaya digital, kompetensi digital dan struktur digital untuk memudahkan masyarakat merupakan tujuan penerapan RB ini.

Pada acara kegiatan diskusi dengan Aparatur Sipil Negara Provinsi Riau tahun 2023, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyampaikan “digitalisasi birokrasi dan administrasi pemerintahan akan mendorong peningkatan kualitas layanan pemerintah, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat”. Hal ini mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-

2024. RB sudah tidak dikaitkan dengan delapan area perubahan salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik. Namun, fokus penajaman tersebut adalah pada upaya percepatan, yang bertujuan untuk mempercepat realisasi birokrasi digital. Selain itu, ini juga mencakup kegiatan-kegiatan reformasi birokrasi lainnya yang telah dilakukan di tahun-tahun sebelumnya dan perlu dijamin kelanjutannya.

Pemanfaatan teknologi dalam bidang inovasi pelayanan publik seperti Digital Administrasi Pemerintahan (DAP) tentu tidak lepas dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu upaya yang dilakukan dalam RB adalah dengan DAP yang disebut inovasi. DAP merupakan suatu inovasi dalam kemajuan teknologi informasi untuk dapat menjawab tuntutan efisiensi kinerja pemerintah tersebut. Dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik dinyatakan bahwa inovasi merupakan sebuah terobosan dalam bentuk ide-ide kreatif orisinal dan modifikasi yang dapat membawa manfaat secara langsung maupun tidak untuk setiap masyarakat pada beberapa jenis pelayanan publik. Ada tujuh jenis inovasi di sektor publik yakni produk/layanan, teknologi, proses, organisasi dan manajemen, konseptual, pemerintahan dan institusional (Tauhid et al., 2024).

Inovasi teknologi menjadi inovasi yang paling banyak diterapkan pada sektor publik di Indonesia sekarang (Sinta Dewi et al., 2023). Salah satu contohnya adalah terdapat tujuh dari sebelas jenis inovasi yang melibatkan teknologi pada penyelenggaraan *United Nations Public Service Awards* (UNPSA) Tahun 2024. UNPSA merupakan kegiatan penghargaan bidang pelayanan publik tingkat internasional yang diselenggarakan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB). Pada ajang tersebut Provinsi DKI Jakarta mengirimkan inovasi berkaitan dengan DAP yakni super aplikasi JAKI.

Hal lain yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta adalah dengan mengeluarkan Instruksi Gubernur (Ingub) Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital. Salah satu penekanannya adalah mengintegrasikan data melalui Pusat Data Informasi (pusdatin) pada perangkat daerah. Pengelolaan data dilakukan oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik (Kominfotik), Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dan Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) lain yang memiliki

pusdatin menjadi satu data besar yang akan digunakan dalam pengambilan kebijakan yang ada di Pemprov DKI Jakarta.

Sementara itu, pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat melakukan inovasi DAP dan hal ini semakin mendesak ketika terjadinya pandemi Covid-19 awal tahun 2021. Pada periode tersebut aktivitas masyarakat, perkantoran termasuk pemerintahan menjadi terhambat. Salah satu dampak yang dirasakan adalah terganggunya pelayanan Surat Keterangan (PM.1) yang dilaksanakan oleh kelurahan/kecamatan yang ada di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat karena pelayanan tersebut hanya bisa dilakukan secara luring. Pada mulanya dilakukan kebijakan penyediaan kotak layanan (*drop box*) sebagai tempat penampungan pengajuan dan penyerahan dokumen pelayanan namun sistem tersebut tidak efektif karena aturan isolasi kantor (*lockdown*).

Temuan lain dari kajian yang dilakukan oleh Bagian Kepegawaian, Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik (KKPP) Setko Administrasi Jakarta Pusat pada tahun 2020. Kualitas pelayanan di Kecamatan Sawah Besar yakni pelayanan PM.1 di Kecamatan Sawah Besar dan 5 (lima) kelurahannya memakan waktu yang lama dan tidak transparan. Salah satu penyebab masalah tersebut adalah belum optimalnya dukungan dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan yang belum berbasis elektronik/daring.

Dalam merespon permasalahan tersebut, melalui Keputusan Walikota (Kepwal) Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring. Kepwal ini mencetuskan pelayanan PM.1 kelurahan/kecamatan dapat dilakukan secara daring dengan nama awal ePMSakti yang kemudian mengalami perubahan nama aplikasi menjadi PM.1 Camat/Lurah agar memudahkan masyarakat. Layanan ini ada sebagai bentuk transformasi digital pelayanan administrasi kecamatan dan kelurahan dari yang hanya bisa dilakukan secara luring menjadi 2 (dua) opsi yakni luring dan daring.

Tindakan yang diambil oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat diinterpretasikan sebagai perilaku organisasi yang mencerminkan isomorfisme institusional. DiMaggio & Powell (1983) mengidentifikasi tiga bentuk isomorfisme institusional, yaitu isomorfisme koersif, isomorfisme mimesis, dan isomorfisme normatif. Dalam konteks ini, tindakan yang dilakukan dianggap sebagai isomorfisme koersif, di mana adopsi terjadi akibat adanya tekanan, baik

formal maupun informal, dari organisasi lain. Tekanan ini juga dapat berasal dari keyakinan budaya atau regulasi masyarakat tertentu yang berlaku pada tahun-tahun sebelumnya dan perlu dipastikan kelangsungannya.

Hasil yang didapat atas implementasi ini jika berdasarkan data-data pelayanan melalui Ketua Subkelompok Pelayanan Publik (Subkel PP) pada Bagian KKPP Setko Administrasi Jakarta Pusat, terdapat informasi berdasarkan tarikan laporan tahunan data layanan PM.1 Camat/Lurah. Pertama adalah aplikasi PM.1 Camat/Lurah dibuat dengan memanfaatkan *platform* milik DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta sesuai dengan Ingub 28 Tahun 2021. Sehingga dasar hukum pembuatan dan pelaksanaannya jelas karena bersumber dari APBD. Yang kedua, dengan adanya pemanfaatan teknologi dapat memperbaiki kualitas dan produktivitas layanan. Diantara yang bisa digunakan untuk mengkonfirmasi adalah tersedianya data permohonan dan keluaran layanan seperti terlihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Laporan Jumlah Pelayanan PM.1 Camat/Lurah

No	Status Layanan	Periode Laporan		
		1 Des 2021 s.d 31 Des 2022	1 Jan 2023 s.d 31 Des 2023	1 Jan 2024 s.d 31 Des 2024
1	Permohonan Masuk	49.395	49.408	20.714
2	Terbit	46.256	46.264	19.781
3	Dalam Proses*	341	346	135
4	Tolak	2.798	2.798	798

*Ket: Data dalam proses dapat berubah menjadi data Terbit/Tolak pada setelah periode pengambilan data dilakukan.

Sumber: Bagian KKPP Setko Adm. Jakarta Pusat (2025, diolah)

Data tersebut di atas hanya menunjukkan jenis layanan daring karena belum adanya pengolahan data digital pada layanan luring. Disamping itu pada layanan daring bisa didapatkan jumlah data tahunan cepat dan tepat. Kemudian bisa juga dengan melihat performa layanan sampai dengan bulan Desember 2024 terdapat sepuluh jenis layanan terbanyak yang telah diterbitkan berdasarkan jumlah permohonan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.2 Jenis Layanan Terbanyak

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1	PM1 Lurah/Camat - Surat Pengantar Perkawinan Pertama (Umum)	703	42,35%
2	PM1 Lurah/Camat - Pelayanan Administrasi Kelurahan Surat Keterangan Umum	574	34,58%
3	PM1 Camat/ Lurah - Surat Keterangan Penunjukan Orang Yang Sama	178	10,72%
4	PM1 Lurah/Camat - Surat Pengantar Perkawinan Kedua Dan Seterusnya (Umum)	137	8,25%
5	PM1 Camat/ Lurah - Surat Keterangan Ghaib Sebagai Persyaratan Perceraian	23	1,39%
6	PM1 Lurah/Camat - Surat Dispensasi Perkawinan	22	1,33%
7	PM1 Camat/Lurah - Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang Pajak Bumi dan Bangunan	14	0,84%
8	PM1 Camat/ Lurah - Surat Keterangan Penunjukan Alamat Yang Sama	6	0,36%
9	PM1 Lurah/Camat - Surat Pengantar Perkawinan Dibawah Umur (Dibawah Usia 19 Tahun)	2	0,12%
10	PM1 Camat/Lurah - Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak Baru	1	0,06%

Sumber: Bagian KKPP Setko Adm. Jakarta Pusat (2025, diolah)

Meskipun aplikasi PM.1 Camat/Lurah memiliki frekuensi penggunaan dan jumlah pelayanan meningkat pada tahun kedua setelah digunakan dan menurun drastis pada tahun ketiga digunakan. Hal ini menarik untuk dilakukan pengujian sebagai kebutuhan keandalan aplikasi sebagai perbaikan skala pengukuran (jika diperlukan), dalam konteks aplikasi yang lebih baik yakni aplikasi yang dapat memenuhi seluruh standar pelayanan publik yang ada secara elektronik. Dimana masih ada pelayanan yang belum bisa dilakukan secara elektronik salah satunya adalah standar pelayanan Pencatatan Surat Pernyataan Ahli Waris Warga Negara Indonesia (PAW).

Pentingnya pencatatan PAW tidak bisa diabaikan, melihat penjelasan dari DPMPTSP mengenai peran PAW. Beberapa fungsinya antara lain adalah sebagai pernyataan seseorang yang diakui sebagai ahli waris yang sah, menjadi bukti untuk mengurus tabungan atau deposito di bank, mengalihkan nama kepemilikan aset yang diwariskan, memberikan informasi tentang pewaris dan hak-hak ahli waris, melindungi harta yang diwariskan, serta mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang. Melihat fungsinya dibutuhkan oleh masyarakat, pelayanan PAW dapat menjadi potensi penyalahgunaan kepentingan oleh oknum petugas seperti kasus yang terjadi di Jakarta Barat pada tahun 2021. Kemudian jika mengacu pada Pasal 111 ayat (1) huruf c Permen ATR/Kepala BPN 16/2021 bahwa PAW dibuat dan diketahui oleh kepala desa/lurah dan camat tempat tinggal pewaris pada waktu meninggal dunia. Tentu ini memberatkan permohonan bagi ahli waris yang jauh tempat tinggalnya (pindah domisili) dengan pewaris.

Dari perspektif ilmu hukum, PAW merupakan dokumen keperdataan yang berfungsi untuk menetapkan pihak-pihak yang sah secara hukum menerima hak waris dari seseorang yang telah meninggal dunia. Dokumen ini termasuk kategori akta di bawah tangan yang memperoleh kekuatan hukum apabila ditandatangani oleh seluruh ahli waris dan disahkan oleh pejabat berwenang seperti Lurah, Camat, atau notaris. Landasan hukumnya tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Pasal 830–1130), Kompilasi Hukum Islam (Pasal 171–214), serta prinsip pengakuan hukum adat sebagaimana diatur dalam Pasal 18B ayat (2) UUD 1945. PAW memiliki nilai pembuktian formil sebagai alat bukti tertulis yang memberikan kepastian hukum (*rechtssicherheit*) bagi para ahli waris dalam pengurusan hak-hak keperdataan seperti sertifikat tanah, rekening bank, atau aset lainnya. Dengan demikian, secara hukum, surat ini menjadi instrumen penting yang menjembatani kebutuhan masyarakat akan perlindungan hak waris dan legitimasi hukum formal dalam sistem perdata nasional.

Sementara itu, dari perspektif administrasi publik, PAW juga merupakan bagian dari pelayanan publik administratif yang harus diselenggarakan secara transparan, akuntabel dan berlandaskan asas-asas pemerintahan yang baik. Dalam hal ini, pejabat publik seperti Lurah atau Camat berperan sebagai otoritas administratif yang memvalidasi identitas dan kebenaran hubungan hukum antara pewaris dan ahli waris. Tindakan tersebut sesuai dengan ketentuan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 huruf a dan c yang

menekankan pentingnya kepastian hukum dan kualitas pelayanan, serta Pasal 15 yang menegaskan asas pelayanan seperti kepentingan umum, keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi. Selain itu, UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, melalui Pasal 5 dan Pasal 10 ayat (1), mengatur bahwa setiap pejabat wajib melaksanakan kewenangan berdasarkan hukum dan asas umum pemerintahan yang baik (AUPB). Dalam konteks reformasi birokrasi, peneliti berargumen bahwa pengesahan PAW jika diintegrasikan ke dalam sistem layanan digital seperti aplikasi PM.1 Camat/Lurah, dapat mempercepat proses pelayanan sekaligus memperkuat akuntabilitas publik. Dengan demikian, PAW tidak hanya bernilai legal secara keperdataan, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen tata kelola pemerintahan yang memperkuat integrasi antara kepastian hukum dan efektivitas pelayanan publik.

Lebih lanjut dari jumlah penggunaan aplikasi PM.1 Camat/Lurah, dapat ditinjau persepsi masyarakat dan harapan yang sebenarnya akan aplikasi tersebut. Apakah masyarakat yang ada di kelurahan merasakan manfaat secara langsung dari aplikasi tersebut. Sehingga alasan bahwa aplikasi PM.1 Camat/Lurah telah memenuhi kebutuhan layanan masyarakat kelurahan.

Peran Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai pemberi layanan sangat perlu memperhatikan pada kondisi ini. Fokusnya terkait keandalan dari para aparat dalam mengelola dan menyediakan pembaharuan layanan yang lebih inovatif, serta efisiensi dari keberadaan aplikasi tersebut bagi masyarakat. Hal-hal pengelolaan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan waktu pemberian layanan, penanganan aduan/masalah tanpa adanya hambatan, serta kemudahan pengguna dalam pengoperasian aplikasi kapanpun dan dimanapun.

Pada kenyataan di lapangan, aparat kelurahan masih menyediakan pojok layanan bagi masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi PM.1 Camat/Lurah. Ini merupakan hal yang kontra produktif dari sebuah layanan tentang tujuan efisiensi. Ini tentang hal-hal yang berkaitan akan kemudahan penggunaan aplikasi produk pelayanan yang dibutuhkan dengan upaya minimal, serta kesesuaian antara informasi yang disajikan pada situs tersebut dengan realitanya.

Peneliti menemukan bahwa kebutuhan aplikasi PM.1 Camat/Lurah untuk dapat diketahui kualitas penerapannya melalui teori implemmentasi Grindle (1980) serta persepsi masyarakat tentang aplikasi melalui enam indikator teori Martin

Schreep (2019) yaitu model *User Experience Questionnaire* (UEQ). Kedua model ini dapat bertindak sebagai pengukur kualitas pelayanan elektronik secara sistematis dan menjadi dasar penting dalam membangun pelayanan elektronik yang berkualitas dalam memenuhi harapan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kedua model menjadi fokus utama dalam upaya untuk menginvestigasi permasalahan berupa kesenjangan antara persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna aplikasi PM.1 Camat/Lurah dengan ketersediaan layanan melalui *platform* luring dan daring. Dengan melakukan perbandingan dari kedua nilai tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi indikator-indikator yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kualitas pelayanan elektronik, untuk memenuhi persepsi masyarakat utamanya pelayanan yang belum bisa dilakukan secara elektronik seperti PAW WNI.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, dapat diidentifikasi tentang permasalahan yang ada. Pertama adalah isu keandalan aplikasi dalam konteks pemenuhan standar pelayanan publik secara umum, utamanya secara elektronik. Peneliti bermaksud untuk mengangkat isu tentang pentingnya pelayanan PAW WNI dapat juga dilakukan secara daring sebagai wujud percepatan digitalisasi administrasi pemerintahan. Peneliti berargumentasi bahwa semua standar layanan yang diberikan seharusnya sama tidak bersifat diskriminatif.

Masalah kedua adalah terdapat pelayanan daring masih dilakukan di kantor-kantor kelurahan kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadi pengukur kualitas pelayanan elektronik secara sistematis dan menjadi dasar penting dalam membangun pelayanan elektronik yang berkualitas dalam memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hal tersebut dengan mengangkat judul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Pusat (Studi Kasus: Surat Keterangan (PM.1 Camat/Lurah))”.

C. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan luring maupun daring PM.1 Camat/Lurah di lapangan, terutama layanan PAW WNI?

2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap layanan luring maupun daring PM.1 Camat/Lurah di lapangan, terutama layanan PAW WNI?
3. Bagaimana rumusan strategi mengoptimalkan layanan PM.1 Camat/Lurah di lapangan, utamanya layanan PAW WNI?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui nilai persepsi masyarakat terhadap layanan luring maupun daring PM.1 Camat/Lurah di lapangan, terutama layanan PAW WNI?
2. Mengetahui kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap layanan luring maupun daring PM.1 Camat/Lurah di lapangan, terutama layanan PAW WNI?
3. Mengetahui rumusan strategi mengoptimalkan layanan PM.1 Camat/Lurah di lapangan, utamanya layanan PAW WNI?

E. Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dilihat pada dua aspek, yakni:

1. Manfaat Praktis:

- a. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat memiliki kajian yang komprehensif untuk meneruskan/merumuskan persepsi masyarakat sebagai pengguna terhadap kinerja PM.1 Camat/Lurah di lapangan.
- b. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat dapat mengadopsi kinerja suatu sistem sebagai evaluasi atas kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja PM.1 Camat/Lurah dengan aturan tentang tugas dan fungsi Camat/Lurah, termasuk diantaranya tentang pelayanan pernyataan waris.

2. Manfaat Akademis:

Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan pemikiran berbasis riset tentang bagaimana Evaluasi implementasi sebuah sistem digitalisasi pada pelayanan administrasi publik.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil dari survei kuantitatif yang dilakukan melalui UEQ dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa aplikasi PM.1 Camat/Lurah di wilayah Kota Administrasi Jakarta Pusat berjalan dengan baik secara empiris. Di tingkat kecamatan, skor untuk kualitas pragmatis dan hedonis berada dalam kisaran 1,89 hingga 1,90 dengan reliabilitas antara 0,98 sampai 0,99, sedangkan di tingkat kelurahan meningkat menjadi 2,77 dengan reliabilitas 0,96. Temuan dari SKM menguatkan hasil ini dengan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 91,24 untuk kecamatan dan 96,35 untuk kelurahan. Secara keseluruhan, masyarakat menilai bahwa sistem PM.1 Camat/Lurah menawarkan kemudahan, jelas dalam alur, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Dalam kerangka teori Creswell (2014), hasil ini mencerminkan tahap awal dimana data kuantitatif menggambarkan pola umum fenomena yang akan dijelaskan lebih mendalam melalui tahap kualitatif.

Kaitan dengan pertanyaan penelitian bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan luring maupun daring PM. 1 Camat/Lurah di lapangan, terutama layanan PAW WNI? data kuantitatif menunjukkan respons positif terhadap digitalisasi layanan publik. Namun, pendekatan kualitatif mengungkapkan bahwa tingginya kepuasan ini belum sepenuhnya mencerminkan kemandirian masyarakat dalam menggunakan sistem digital. Wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih menghadapi kendala teknis, terutama dalam proses unggah dokumen, pembuatan akun dan pemahaman mengenai istilah layanan. Akibatnya, banyak warga yang lebih memilih untuk datang langsung ke kantor kelurahan guna mendapatkan bantuan dari petugas. Fenomena ini memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan daring bersifat ambivalen: mereka mengakui manfaat efisiensi,

tetapi tetap memerlukan interaksi langsung agar merasa aman dan yakin terhadap hasil layanannya.

Pertanyaan kedua tentang bagaimana kesenjangan antara persepsi masyarakat terhadap layanan luring dan daring PM. 1 Camat/Lurah di lapangan, khususnya layanan PAW WNI?. Dapat dijelaskan melalui temuan kualitatif yang menunjukkan adanya *implementation gap* antara kebijakan digital yang dirancang dan praktik yang terjadi di lapangan. Meskipun SKM menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, indikator “mekanisme dan prosedur” mendapatkan skor lebih rendah, yakni 89,34. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem digital belum sepenuhnya dapat diakses oleh masyarakat yang memiliki literasi digital rendah. Dalam pandangan Creswell & Plano Clark (2018), tahap kualitatif digunakan menjelaskan lebih lanjut temuan kuantitatif melalui konteks sosial yang lebih detil. Data di lapangan memperlihatkan bahwa sebagian besar warga yang berusia lanjut atau memiliki pendidikan menengah ke bawah cenderung lebih memilih layanan luring karena merasa kurang percaya diri dalam mengoperasikan aplikasi daring. Oleh karena itu, kehadiran “pojok layanan” di setiap kelurahan muncul sebagai inovasi sosial yang bertujuan untuk menutup kesenjangan ini.

Dari sisi kelembagaan, pejabat pemerintah kota menjelaskan bahwa keberadaan pojok layanan merupakan strategi untuk transisi menuju layanan digital yang lebih matang. Hal ini konsisten dengan teori Grindle mengenai konteks implementasi kebijakan yang sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya, koordinasi antaraktor dan dukungan politik. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat, yang secara struktural berada di bawah koordinasi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, memiliki batasan otonomi dalam penetapan kebijakan. Namun, adanya kolaborasi antar level pemerintahan dan komitmen untuk mendukung pelayanan digital menunjukkan bahwa unsur manusia dan kelembagaan memiliki peran penting dalam keberhasilan implementasi. Dengan kata lain, tingginya kepuasan masyarakat bukan hanya hasil dari kualitas teknologi yang ditawarkan, tetapi juga karena kehadiran aparatur publik yang aktif berperan sebagai fasilitator di lapangan.

Menjawab pertanyaan yang ketiga, tentang strategi untuk mengoptimalkan layanan PM. 1 Camat/Lurah di lapangan, khususnya bagi layanan PAW WNI. Pertama, diperlukan peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi berkelanjutan dan pelatihan yang berpusat pada komunitas agar individu dapat memanfaatkan sistem *online* secara mandiri. Kedua, penguatan kapasitas aparat kelurahan sebagai fasilitator digital merupakan aspek krusial untuk menjaga keberlanjutan pelaksanaan. Ketiga, perbaikan antarmuka aplikasi PM. 1 agar lebih ramah terhadap pengguna, dengan menyediakan panduan visual dan penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, terutama untuk layanan yang lebih rinci seperti PAW WNI yang mengaitkan pada aspek keperdataan dan hukum agama. Strategi ini mencerminkan prinsip yang mana data kualitatif menjadi dasar dalam menghasilkan rekomendasi kebijakan aplikatif berdasarkan informasi empiris.

Melalui pendekatan yang integratif, penelitian ini memberikan pemahaman yang holistik tentang efektivitas digitalisasi layanan publik. Data kuantitatif mengungkapkan bahwa masyarakat telah merespons positif terhadap sistem PM.1 Camat/Lurah, sementara aspek kualitatif menyoroti tantangan dalam adaptasi sosial dan kelembagaan yang masih perlu diperkuat. Penggabungan dua tahap ini menciptakan pemahaman lebih dalam tentang keterkaitan antara angka dan konteks sosial, yaitu bahwa keberhasilan dalam digitalisasi tidak hanya diukur dari indikator kinerja sistem, tetapi juga sejauh mana masyarakat dapat terlibat dan merasa bahwa layanan yang mereka peroleh adalah adil.

Secara umum, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi PM. 1 Camat/Lurah di Jakarta Pusat telah mencapai hasil memuaskan dengan tingkat kepuasan masyarakat sebesar 91,24 untuk kecamatan dan 96,35 untuk kelurahan, namun kesenjangan dalam literasi dan kebutuhan akan pendampingan masih sangat terasa. Dalam perspektif teori Creswell dan Grindle, hasil ini menunjukkan bahwa suksesnya kebijakan publik tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan birokrasi untuk beradaptasi dengan dinamika sosial dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital,

dukungan dari institusi dan desain sistem yang inklusif adalah kunci untuk mewujudkan pelayanan publik digital yang efektif, adaptif dan berkeadilan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian Evaluasi Implementasi pada Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Pusat (Studi Kasus: PM.1 Camat/Lurah), maka terdapat beberapa saran yang dapat ditujukan bagi dua kelompok utama, yaitu:

1. Praktisi

- a. Pertama, pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat perlu memperkuat literasi digital masyarakat melalui kegiatan sosialisasi rutin, pelatihan komunitas, serta penyediaan materi panduan yang mudah diakses dalam berbagai format (video, infografis, dan panduan cetak).
- b. Kedua, memberikan pelatihan teknis dan *soft skills* pelayanan kepada aparatur kelurahan sebagai fasilitator digital untuk dapat mendampingi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses daring, terutama dalam layanan PAW WNI.
- c. Ketiga, perbaikan antarmuka aplikasi PM.1 perlu dilakukan dengan prinsip *user-centered design*, yakni menyesuaikan tampilan dan bahasa dengan tingkat literasi pengguna agar sistem menjadi lebih inklusif.
- d. Keempat, pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat perlu mempertahankan dan mengembangkan “pojok layanan” di setiap kelurahan sebagai sarana transisi menuju pelayanan digital yang sepenuhnya mandiri.
- e. Kelima, untuk memperkuat koordinasi lintas level pemerintahan dalam keterbatasan otonomi di tingkat kota, diperlukan Keputusan Gubernur dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan PM.1 Camat/Lurah sebagai pengganti Keputusan Gubernur DKI Jakarta Nomor 506 Tahun 1989 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat di Kantor Lurah DKI Jakarta yang sudah tidak lagi relevan dengan kondisi saat ini. Peraturan tersebut sudah tidak

sesuai dengan struktur organisasi dan tata kerja kecamatan/kelurahan serta tidak dapat mengakomodir kebutuhan standar pelayanan masyarakat yang semakin kompleks seperti sekarang ini diantaranya urusan PAW.

2. Akademisi

Temuan penelitian ini memperkaya kajian implementasi kebijakan digital dalam konteks pemerintahan daerah. Oleh karena itu:

- a. Pertama, akademisi dapat menjadikan penelitian ini sebagai dasar untuk mengembangkan model evaluasi integratif yang menggabungkan pendekatan UEQ dengan kerangka SKM, sehingga menghasilkan alat ukur yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan publik digital.
- b. Kedua, penelitian lanjutan disarankan untuk memperdalam aspek adaptasi sosial terhadap inovasi digital, dengan fokus pada kelompok masyarakat rentan seperti warga lanjut usia dan berpendidikan rendah yang mengalami hambatan dalam literasi digital.
- c. Ketiga, pendekatan teori Grindle (1980) dan Creswell (2018) dapat terus dikembangkan untuk menjelaskan bagaimana interaksi antara struktur birokrasi, sumber daya dan konteks sosial memengaruhi keberhasilan digitalisasi kebijakan publik.
- d. Keempat, kajian mendatang juga dapat menguji efektivitas intervensi berbasis komunitas, seperti pelatihan literasi digital atau model fasilitator kelurahan, untuk melihat sejauh mana program tersebut mampu menutup kesenjangan digital di tingkat akar rumput.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abbas Tashakkori & Charles Teddlie. (2010). *Mixed Methodology (Mengkombinasikan Pendekatan Kualitas dan Kuantitas)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Achmadi, A. & Narbuko, C. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. (2006). *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar. Dagun, S. M. (2002).
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Denzin, Norman K. dan Yvonna S. Lincoln (eds.). (2009). *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hadi, S. (2015). *Metodologi Riset*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Henry, N. (2013). *Public Administration and Public Affairs*. New York: Routledge.
- Indrajit, R. E. (1999). *Teknik Analisa Gap Pengembangan Teknologi Informasi*. Jakarta: Renaissance Research Center.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2018). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Grup: Jakarta.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- McMillan, J.H. & Schumacher, S. (2010). *Research in Education*. New Jersey: Pearson Education.
- Miles, M. B., A. M Huberman, J. Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Method Sourcebook, 3rd Edition*. United States of America: SAGE Publishers.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Muhadjir Noeng. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.

Sinambela, L. P. (2006) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasinya)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sukmadinata. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Rosdakarya.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esensi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Waldo, D. (1948). *The Administrative State: A Study of the Political Theory of American Public Administration*. New York: Ronald Press.

Skripsi, Tesis dan Jurnal:

Androniceanu, A., Georgescu, I., & Kinnunen, J. (2022). *Public Administration Digitalization and Corruption in the EU Member States: a Comparative and Correlative Research Analysis*. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2022(65 E-February), 5–22. <https://doi.org/10.24193/tras.65E.1>.

Berlinda Ayu Adeti, & Charis Christiani. (2022). *Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah*. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.62>.

Cronin, J. J. (2003). Looking Back, Looking Forward: A Review and Extension of the Service Quality Literature. *Managing Service Quality*, 13(1), 5-20.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable*. *Information Systems Research*, 3(1), 60-95.

DiMaggio, P.J. and Powell, W.W. (1983) *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. *American Sociological Review*, 48, 147-160.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities." *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.

Marianne, Angela. (2013). *Struktur Modal dan Profitabilitas pada Perusahaan Garmen Busana*. (Skripsi Sarjana, Universitas Persada). <https://e-persada-library.ac.id/view/21347>.

Olson, J. & Dover, P. (1979). *Disconfirmation of consumer expectations through product trial*. *Journal of Applied Psychology*, Volume 64, pp. 179-189.

Osborne, S. P. (2006). *The New Public Governance?*. *Public Management Review*, 8(3), 377–387.

- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109.
- Parasuraman, A. (1985). *A Conceptual Framework and a Measurement Scale for Service Quality*. *Journal of Marketing*, 49(2), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc.* *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Schedler, K., & Scharf, M. C. (2001). *Exploring the interrelations between Electronic government and the new Public management: a managerial framework for Electronic government*. In *Towards the e-society: E-commerce, e-business, and e-government* (pp. 775-788). Boston, MA: Springer US.
- Schrepp, M. (2019). *User Experience Questionnaire Handbook*. URL: https://www.researchgate.net/publication/303880829_{ }User_{ }Experience_{ }Questionnaire_{ }Handbook_{ }Version_{ }2. (Accessed: 02.02. 2017), 1–15. Retrieved from www.ueq-online.org (4 Okt 2025 – 09.10 WIB)
- Tauhid, K., Maryanah, S., Zahra, M., Rahmawati, A., Publik, P. A., Bogor, U. D., & Publik, P. (2024). *Transformasi Administrasi Publik di era Digital*. 3, 8206–8212.
- Terlizzi, A. (2021). *The digitalization of the public sector: A systematic literature review*. *Rivista italiana di politiche pubbliche*, 16(1), 5-38.
- Triwibawanto Gedeona, H. (2013). *Birokrasi dalam Praktiknya di Indonesia: Netralitas atau Partisan?* *Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(2), 232–244.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. *Administration & Society*, 6(4), 445-488.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). *Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital*. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>.
- Widyaningtyas, Alvita. (2023). *Dimensi E-Government Service Quality (E-Govqual) Pada Situs <https://sibooky.semarangkota.go.id/> DI KOTA SEMARANG*. (Skripsi Sarjana, Universitas Diponegoro). <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14522/>.
- Zeithaml, V. A. (1988). *Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence*. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Peraturan dan perundang-undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri PAN RB No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri ATR/Kepala BPN 16/2021 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Negara Agraria/Kepala Badan Pertanahan Nasional Nomor 3 Tahun 1997 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Pendaftaran Tanah.

Peraturan Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 17 Tahun 2023 mengenai perubahan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor Ib.3/I/23/68 tentang pelayanan masyarakat pada kantor-kantor administratif di Provinsi DKI Jakarta.

Keputusan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 506 Tahun 1989 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat di Kantor Lurah DKI Jakarta.

Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 14 Tahun 2020 tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan Pada Perangkat Daerah.

Instruksi Gubernur Nomor 28 Tahun 2021 tentang Percepatan Pelaksanaan Transformasi Digital.

Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 86 Tahun 2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pelayanan Administrasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Administrasi Jakarta Pusat Secara Daring.

Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Pusat Nomor e-0049 Tahun 2025 tentang Pedoman Standar Pelayanan Administrasi di Kota Administrasi Jakarta Pusat.

Halaman Web:

Ccg.co.id. (2023, 30 Agustus). *Contoh Digitalisasi Administrasi Pemerintahan Dalam RB Tematik*. Diakses pada 23 September 2024, <https://ccg.co.id/blog/2023/08/30/contoh-digitalisasi-administrasi-pemerintahan-dalam-rb-tematik/>.

Hukumonline.com. (2022, 14 Februari). *Cara Mengurus Surat Keterangan Ahli Waris Beserta Contohnya*. Diakses pada 21 September 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/cara-mengurus-surat-keterangan-ahli-waris-beserta-contohnya-lt620a162c10619/>.

Jdih.maritim.go.id. (2023, 26 Mei). *Permen PAN-RB 3/2023: Perubahan Permen PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024*. Diakses pada 21 September 2024, <https://jdih.maritim.go.id/permen-pan-rb-32023-perubahan-permen-panrb-no-25-tahun-2020-tentang-road-map-reformasi-birokrasi-2020-2024#:~:text=Delapan%20area%20perubahan%20ini%20meliputi,dan%20Peningkatan%20Kualitas%20Pelayanan%20Publik.>

Kemenkopmk.go.id. (2023, 26 Mei). *Reformasi Birokrasi Kemenko PMK*. Diakses pada 21 September 2024, [https://www.kemenkopmk.go.id/RB/profil#:~:text=Secara%20singkat%20Reformasi%20birokrasi%20diartikan,yang%20baik%20\(good%20governance\)](https://www.kemenkopmk.go.id/RB/profil#:~:text=Secara%20singkat%20Reformasi%20birokrasi%20diartikan,yang%20baik%20(good%20governance))

Kompas.id. (2021, 6 Agustus). *Klarifikasi Soal Pungli Surat Ahli Waris oleh Lurah di Kota Tangerang*. Diakses pada 21 September 2024, <https://www.kompas.id/baca/metro/2021/08/06/klarifikasi-soal-pungli-surat-ahli-waris-oleh-lurah-di-kota-tangerang.>

Kumparan.com. (202, 24 Juni). *Kejari Jakbar Tahan Tersangka Dugaan Pungli Penerbitan Surat Ahli Waris*. Diakses pada 21 September 2024, <https://kumparan.com/kumparannews/kejari-jakbar-tahan-tersangka-dugaan-pungli-penerbitan-surat-ahli-waris-1tfzHr9dST4/full.>

Menpan.go.id. (2023, 22 Agustus). *11 Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Akan Bersaing di UNPSA 2024*. Diakses pada 4 September 2024, <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/11-inovasi-pelayanan-publik-indonesia-akan-bersaing-di-unpsa-2024.>

Menpan.go.id. (2023, 7 September). *Menteri Anas: Digitalisasi Pelayanan Cara Cepat Tingkatkan Capaian Pembangunan dari Penurunan Stunting*

Sampai Peningkatan Investasi. Diakses pada 21 September 2024, <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/menteri-anas-digitalisasi-pelayanan-cara-cepat-tingkatkan-capaian-pembangunan-dari-penurunan-stunting-sampai-peningkatan-investasi>.

Ombudsman.go.id. (2020, 20 Juli). *Korupsi Lahir Dari Penyimpangan Standar Pelayanan Publik*. Diakses pada 4 September 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--korupsi-lahir-dari-penyimpangan-standar-pelayanan-publik->.

Penerbitdeepublish.com. (2019, 24 September). *Cara Melejitkan Kemampuan Teknik Menulis dalam Sekejap!*. Diakses pada 25 September 2024, dari <https://penerbitdeepublish.com/teknik-menulis-a-2/>.

Puskomedia.id. (2024, 13 September). Masyarakat Cerdas dan Revolusi Digital: Transformasi Pola Pikir dan Perilaku. Diakses pada 11 November 2024, <https://www.puskomedia.id/blog/masyarakat-cerdas-dan-revolusi-digital-transformasi-pola-pikir-dan-perilaku/>.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A