

## EVALUASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SAKURA DI DUKCAPIL KABUPATEN KLATEN

Intan Widya Cahyani<sup>1</sup>, Meisayu Lisa Hertina<sup>2</sup>, Agus Hardaya<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Madani

Email: [intanwdy020@gmail.com](mailto:intanwdy020@gmail.com), [lisahertina@gmail.com](mailto:lisahertina@gmail.com)

### **ABSTRAK** (*Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sakura Di Dukcapil Kabupaten Klaten*)

Pemerintah bertanggung jawab menyediakan layanan administrasi kependudukan yang transparan, cepat, dan efisien, namun tantangan seperti birokrasi lambat dan keterbatasan infrastruktur masih terjadi. Aplikasi SAKURA, inovasi berbasis teknologi informasi di Kabupaten Klaten, dirancang untuk meningkatkan layanan administrasi dengan mempermudah pengurusan dokumen secara daring dan mengurangi interaksi fisik. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas aplikasi SAKURA, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode kualitatif digunakan dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Informan penelitian adalah pihak terkait dari PDIP Dukcapil Kabupaten Klaten. Hasil menunjukkan bahwa Penerapan aplikasi SAKURA di Dukcapil Kabupaten Klaten berhasil meningkatkan pelayanan publik melalui aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan. Teknologi yang tersedia mendukung pengurusan dokumen daring, meski beberapa layanan masih memerlukan proses fisik. Kebijakan dan pelatihan organisasi meningkatkan efisiensi dan transparansi, namun perlu pengembangan cakupan layanan dan pemerataan kualitas pelatihan. Infrastruktur, akses internet, dan literasi digital masyarakat mendukung implementasi aplikasi ini, meskipun tantangan akses di wilayah terpencil masih ada. Aplikasi SAKURA menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, dengan saran perbaikan mencakup integrasi layanan fisik, peningkatan pelatihan, dan penguatan infrastruktur.

**Kata Kunci:** *Evaluasi Manajemen Pelayanan Publik, Aplikasi SAKURA, Dukcapil.*

### **ABSTRACT** (*Evaluation of Public Service Management Through the Sakura Application in Dukcapil, Klaten Regency*)

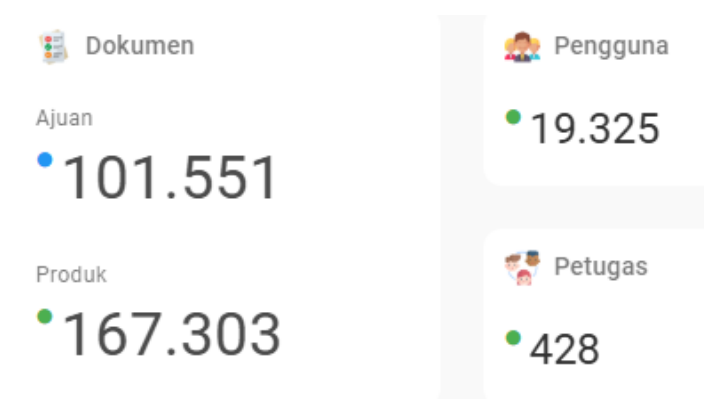
The government is responsible for providing transparent, fast, and efficient population administration services, but challenges such as slow bureaucracy and limited infrastructure still occur. The SAKURA application, an information technology-based innovation in Klaten Regency, is designed to improve administrative services by making it easier to manage documents online and reducing physical interaction. This research aims to evaluate the effectiveness of the SAKURA application, identify the obstacles faced, and provide recommendations for improvement. Qualitative methods are used with data obtained through observation, interviews, and document analysis. The research informant is a related party from PDIP Dukcapil Klaten Regency. The results show that the implementation of the SAKURA application in Dukcapil Klaten Regency has succeeded in improving public services through technology, organization, and environmental aspects. The available technology supports online document management, although some services still require physical processes. Organizational policies and training increase efficiency and transparency, but it is necessary to develop service coverage and equitable distribution of training quality. Infrastructure, internet access, and community digital literacy support the implementation of this application, although access challenges in remote areas still exist. The SAKURA application shows great potential in improving the quality of population administration services, with suggestions for improvement including the integration of physical services, improved training, and strengthening infrastructure.

**Keywords:** *Evaluation of Public Service Management, SAKURA Application, Dukcapil.*

## PENDAHULUAN

Salah satu fungsi penting pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat adalah memberikan layanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menyediakan berbagai layanan yang sangat penting bagi setiap warga negara, seperti pembuatan KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, dan dokumen lainnya. Pelayanan publik yang transparan, cepat, dan efektif masih menjadi masalah di banyak tempat di Indonesia. Widodo (2020) menyatakan bahwa faktor-faktor tertentu dapat menyebabkan masalah ini, seperti praktik birokrasi yang tidak efisien yang sering terjadi, kekurangan sumber daya manusia, dan keterbatasan infrastruktur.

Inovasi berbasis TI menjadi sangat penting untuk mengatasi masalah ini. Penggunaan teknologi digital dalam administrasi publik memungkinkan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan cepat. Aplikasi layanan berbasis jaringan adalah salah satu inovasi digital yang sedang dilaksanakan di berbagai wilayah. Ini memudahkan masyarakat untuk mendapatkan akses ke berbagai layanan administrasi. Dari Badan Pusat Statistik, 2023 Kabupaten Klaten telah mengembangkan aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan), yang bertujuan untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan di era digital dengan memberikan layanan yang lebih cepat dan praktis sambil mengurangi interaksi fisik.



Sumber: Website Sakura Dukcapil Klaten

**Gambar.1 Data Aplikasi Sakura Dukcapil Klaten**

Aplikasi SAKURA adalah inovasi teknologi yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, seperti KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran. Hingga 19 November 2024, sebanyak 19.325 pengguna telah memanfaatkan aplikasi ini, mencerminkan tingginya respons positif terhadap layanan digital

tersebut. Dengan mengusung prinsip efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi, aplikasi SAKURA memungkinkan hampir seluruh proses dilakukan secara daring, sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor Dukcapil.

Aplikasi SAKURA menawarkan banyak kemudahan bagi masyarakat, seperti pendaftaran online untuk layanan kependudukan, pengajuan dokumen kependudukan, dan memantau status permohonan. Hastuti (2022) mengatakan harapan dengan penggunaan aplikasi ini, masalah keterlambatan dan kesulitan yang selama ini sering terjadi pada layanan administrasi manual di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Klaten akan diselesaikan. Selain itu, aplikasi ini merupakan bagian dari inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan pelayanan publik.

Menurut Sari & Sabardila (2021) masyarakat di pedesaan, terutama yang tinggal di daerah terpencil, masih menghadapi kendala dalam memahami dan menggunakan teknologi digital. Selain itu Jayanthi & Dinaseviani (2022) menyatakan bahwa akses internet di Indonesia terus meningkat, banyak masyarakat yang belum sepenuhnya siap secara kemampuan digital. Kemampuan ini mencakup motivasi untuk menggunakan internet secara produktif, mencari informasi yang bermanfaat, dan memanfaatkannya untuk kegiatan yang dapat mendukung peningkatan ekonomi. Dikutip dari Andriyan et al (2024) perubahan menuju e-Government bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dengan memperkuat demokrasi, memberdayakan masyarakat untuk lebih aktif terlibat, dan memperoleh informasi yang lebih mudah diakses. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengevaluasi manajemen pelayanan publik melalui aplikasi SAKURA di Kabupaten Klaten. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi tersebut, masalah apa yang timbul, dan saran untuk meningkatkan manajemen pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakangnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai bagaimana aplikasi Sakura digunakan untuk mengelola pelayanan publik di Dukcapil Kabupaten Klaten. Diharapkan bahwa aplikasi ini akan meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Namun, ada hambatan yang mungkin terjadi, seperti infrastruktur, pemahaman masyarakat, dan kemampuan petugas. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang keberhasilan dan kesulitan implementasi aplikasi Sakura dengan merumuskan masalah "**Bagaimanakah evaluasi manajemen pelayanan publik melalui aplikasi Sakura di Dukcapil Kabupaten Klaten?**".

## KAJIAN PUSTAKA

Menurut Arif (2019), evaluasi menyatakan bahwa pemimpin bertanggung jawab atas hasil yang dihasilkan. Seperti yang dinyatakan oleh Nasih & Hapsari (2022), kebijakan pendidikan pemerintah harus dipantau dan dievaluasi untuk mengetahui seberapa tepat dan efektif hasilnya. Dengan kata lain, pemantauan dan evaluasi kebijakan pendidikan pemerintah diperlukan untuk memastikan bahwa hasilnya tepat dan berkualitas. Untuk mencapai infrastruktur yang lebih optimal, evaluasi dilakukan sebagai tindak lanjut dari kegiatan yang telah dilakukan untuk program pembangunan infrastruktur. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui seberapa berhasil program yang dilaksanakan dan menghasilkan ide-ide baru untuk perencanaan program yang akan datang. Dengan demikian menurut Hidayat (2022), evaluasi digunakan sebagai dasar untuk mencapai infrastruktur yang lebih optimal.

Pelayanan publik yang baik dan efisien sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, khususnya dalam hal administrasi kependudukan. Menurut Dwiyanto (2018), penggunaan TI dalam layanan publik dapat meningkatkan responsivitas dan efisiensi, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat. Begitu pula menurut Syamsuddin (2019) seiring dengan meningkatnya tuntutan akan layanan yang cepat dan mudah diakses, penerapan teknologi ini menjadi semakin penting, terutama dalam hal administrasi kependudukan, yang mencakup layanan penting seperti pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, dan KTP.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Klaten mengembangkan aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) dengan tujuan meningkatkan layanan administrasi kependudukan. Masyarakat dapat mengakses layanan secara online melalui aplikasi ini, mulai dari pendaftaran hingga memantau status permohonan. Menurut penelitian Handayani (2022), keberadaan aplikasi ini dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi antrean di kantor pelayanan, dan membuatnya lebih mudah bagi masyarakat untuk digunakan.

Selain itu, penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi dalam layanan publik meningkatkan efisiensi. Dari Nugroho dan Lestari (2021) aplikasi digital dapat mempercepat proses pelayanan publik dan mengurangi kesalahan data. Selain itu, akurasi data yang lebih tinggi dapat menjadi bagian penting dari perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan yang berbasis data.

Meskipun ada banyak keuntungan dari menggunakan aplikasi SAKURA, ada juga beberapa kesulitan. Kurniawan (2020) menekankan betapa pentingnya masyarakat memiliki literasi digital untuk berhasil menggunakan teknologi dalam pelayanan publik. Orang-orang di

Kabupaten Klaten yang belum terbiasa dengan teknologi atau memiliki akses internet yang terbatas mungkin kesulitan menggunakan aplikasi ini. Hal ini sejalan dengan studi Pratama (2021), yang menunjukkan bahwa keterbatasan akses internet di daerah pedesaan dan perkotaan Indonesia dapat berdampak pada tingkat adopsi layanan digital.

Adaptasi karyawan pelayanan terhadap teknologi baru adalah tantangan tambahan. Menurut Nugroho (2022), keterampilan sumber daya manusia dan kesiapan organisasi pelayanan sangat memengaruhi efektivitas penerapan sistem digital. Agar pelayanan tetap berjalan dengan baik, pegawai Dukcapil harus dilatih dan dilatih dalam penggunaan aplikasi digital. Pelatihan ini membantu karyawan lebih tanggap terhadap masalah teknis dan membantu masyarakat menggunakan aplikasi.

Konsep e-government, yang berarti penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik, juga terkait dengan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kadir dan Kusuma (2020), e-government memiliki potensi untuk membantu mewujudkan pemerintahan yang lebih jelas, terlibat, dan adil. Aplikasi SAKURA yang diluncurkan di Kabupaten Klaten adalah contoh pelaksanaan konsep e-government secara lokal. Diharapkan dapat menjadi contoh bagi daerah lain di Indonesia dalam modernisasi layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, Rohmatika (2023) menemukan bahwa sosialisasi berkala kepada masyarakat diperlukan untuk penerapan aplikasi layanan publik seperti SAKURA lebih berhasil. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberi orang pemahaman tentang manfaat aplikasi, cara menggunakannya, dan cara mengatasi masalah yang mungkin dihadapi orang. Agar masyarakat dari berbagai latar belakang dapat merasakan manfaat dari sistem ini, Rohmatika menekankan pentingnya dukungan infrastruktur, seperti jaringan internet yang memadai di seluruh wilayah.

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi manajemen pelayanan publik melalui aplikasi Sakura di Dukcapil Kabupaten Klaten dengan menggunakan kerangka kerja Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990). Kerangka kerja ini mencakup tiga aspek utama, yaitu teknologi, organisasi, dan lingkungan, yang menjadi faktor penting dalam penerapan teknologi. Melalui aspek teknologi, penelitian menilai kesiapan dan kemudahan penggunaan aplikasi; aspek organisasi mencakup kebijakan internal Dukcapil yang mendukung implementasi; sementara aspek lingkungan mencakup kebutuhan dan ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kerangka TOE ini digunakan untuk menganalisis pengaruh faktor internal dan eksternal dalam mendukung optimalisasi aplikasi Sakura sebagai inovasi pelayanan publik.

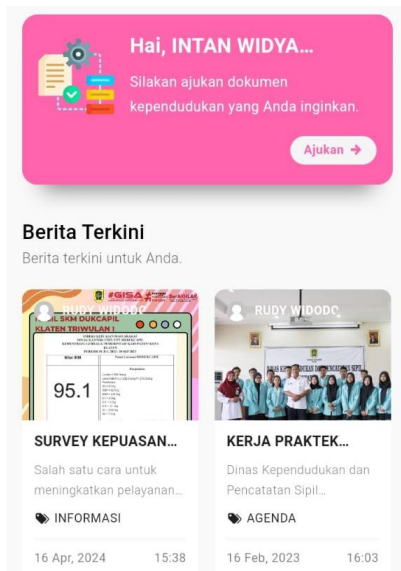
## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Aplikasi SAKURA di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan meliputi data sekunder berupa dokumen resmi, laporan kinerja, peraturan, dan kebijakan yang relevan dengan pelayanan KTP elektronik. Informasi utama dikumpulkan dari pihak Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dukcapil Kabupaten Klaten sebagai pengelola aplikasi SAKURA, serta dari masyarakat pengguna aplikasi, baik yang telah merasakan manfaat maupun yang menghadapi kendala. Pendekatan ini memberikan sudut pandang yang komprehensif terkait efektivitas layanan.

Mengacu pada metode analisis Miles dan Huberman (1994, dalam Handoko, 2020), penelitian ini menekankan peningkatan akuntabilitas, pengawasan, dan transparansi dalam pelayanan publik. Proses analisis data mencakup reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi atau visualisasi, serta penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan makna yang ditemukan selama penelitian. Triangulasi sumber digunakan untuk memastikan validitas data, sehingga keakuratan dan konsistensi informasi dapat terjamin. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas Aplikasi SAKURA, mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik di Kabupaten Klaten.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) hadir sebagai inovasi digital yang dirancang oleh Dukcapil Kabupaten Klaten untuk merevolusi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan menyediakan fitur seperti pendaftaran online, pengajuan dokumen digital, dan pemantauan status permohonan secara real-time, aplikasi ini menawarkan kemudahan dan efisiensi yang signifikan bagi masyarakat.



Sumber: Website Resmi Sakura Dukcapil Klaten

**Gambar. 2 dan 3 Tampilan Halaman Aplikasi Sakura Dukcapil Klaten**

Berdasarkan gambar 2 dan gambar 3, penggunaan aplikasi SAKURA yang dikembangkan oleh Dukcapil Kabupaten Klaten menyediakan berbagai layanan administrasi kependudukan secara online untuk mempermudah masyarakat. Layanan ini mencakup pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran (AKL), Akta Kematian (AKM), Surat Keterangan Perpindahan (SKP), Surat Keterangan Kedatangan (SKD), pembaruan data (UPD), hingga layanan jemput bola untuk perekaman data (RKM). Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat mengurus dokumen secara praktis tanpa harus datang ke kantor Dukcapil, sehingga lebih efisien dalam hal waktu, tenaga, dan biaya.

Sebagai wujud implementasi e-Government, SAKURA tidak hanya mempercepat proses pelayanan tetapi juga meningkatkan transparansi dan keakuratan data. Untuk memaksimalkan manfaatnya, diperlukan langkah strategis berupa peningkatan infrastruktur teknologi, edukasi masyarakat, dan evaluasi berkala agar aplikasi ini dapat terus memberikan dampak positif dan menjadi model pelayanan digital yang unggul. Studi ini mengadopsi kerangka kerja Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), dengan mempertimbangkan tiga faktor utama dalam penerapan teknologi: aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan.

## Technology (Teknologi)

Dalam Framework Technology-Organization-Environment (TOE) yang dirancang oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), teknologi mencakup penggunaan teknologi, kesesuaian teknologi, dan keamanan serta keandalan teknologi yang dapat digunakan organisasi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi layanan. Teknologi memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan operasional melalui pemanfaatan alat modern. Teknologi berfungsi sebagai solusi strategis untuk mendigitalisasi proses administrasi kependudukan dalam aplikasi SAKURA. Ini memungkinkan perubahan operasional di Dukcapil dan memberikan layanan yang lebih cepat, jelas, dan mudah diakses bagi masyarakat.

Menurut Bapak Rudy Widodo, S. Kom, selaku bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dukcapil Kabupaten Klaten, aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Namun, layanan seperti Akta Pernikahan dan Akta Perceraian belum diintegrasikan dalam aplikasi ini, karena kedua layanan tersebut membutuhkan kehadiran fisik pemohon untuk proses pencatatan resmi. Layanan-layanan yang telah tersedia di aplikasi ini merupakan layanan yang paling umum dicari oleh masyarakat.

Teknologi aplikasi SAKURA dirancang berbasis web mobile, yang memungkinkan kompatibilitas lintas perangkat, seperti smartphone, laptop, atau PC. Ada dua jenis pengguna aplikasi ini, yaitu masyarakat pemohon sebagai *user* publik dan petugas Dukcapil sebagai admin. Tampilan antarmuka untuk masyarakat dirancang secara responsif agar nyaman digunakan di perangkat smartphone. Sementara itu, admin menggunakan PC untuk menjalankan tugas operasional, seperti memverifikasi data dan memproses pengajuan dokumen.



Sumber: Instagram Dukcapil Klaten

**Gambar.4 Pelayanan Sakura Dukcapil Klaten di CFD Klaten**

Berdasarkan gambar 4 di atas, pelayanan Dukcapil telah melakukan inovasi dengan melaksanakan layanan di Car Free Day (CFD) Klaten pada Minggu, 15 Desember 2024. Laporan tersebut mencatat jumlah pemohon untuk berbagai layanan, antara lain: permohonan Kartu Keluarga (KK) sebanyak 7 orang, KTP sebanyak 14 orang, Kartu Identitas Anak (KIA) sebanyak 1 orang, Akta Kelahiran (AKL) sebanyak 1 orang, Akta Kematian (AKM) sebanyak 1 orang, konsultasi akta sebanyak 6 orang, rekam data sebanyak 14 orang, dan Indeks Kepuasan Digital (IKD) sebanyak 11 orang. Kegiatan ini menunjukkan upaya Dukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung dan lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Dari segi keamanan dan keandalan, aplikasi SAKURA menggunakan server yang dikelola oleh Dukcapil, dengan dukungan infrastruktur dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Infrastruktur ini terdiri atas tiga lapisan: front-end yang memfasilitasi antarmuka pengguna, back-end untuk pengelolaan data, dan CDN (Content Delivery Network) yang berfungsi menyimpan dokumen-dokumen pendukung seperti foto atau dokumen digital lainnya yang diunggah oleh pengguna. Sistem ini dirancang agar terpisah secara fisik dan logis, sehingga meningkatkan keamanan data.

### **Organization (Organisasi)**

Menurut Framework Technology-Organization-Environment (TOE), yang dirancang oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), organisasi dukcapil sebagai instansi memberikan pelatihan atau kebijakan yang mendukung sakura untuk mendukung penerapan aplikasi SAKURA. Faktor organisasi sangat penting, terutama untuk memastikan kesiapan manajerial, memberikan pelatihan kepada pegawai, dan menyesuaikan kebijakan internal untuk memenuhi teknologi yang diadopsi. Penelitian ini melihat bagaimana komponen organisasi berkontribusi pada keberhasilan implementasi aplikasi dan menemukan masalah yang memengaruhi optimalisasi manajemen pelayanan publik.

Dukcapil sebagai lembaga pemerintah memainkan peran penting dalam memastikan bahwa aplikasi SAKURA (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) dapat berjalan dengan optimal, baik untuk masyarakat yang membutuhkan layanan maupun bagi petugas yang mengelolanya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rudy Widodo, S. Kom, selaku bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dukcapil Kabupaten Klaten, untuk mendukung hal ini, Dukcapil secara teratur menyelenggarakan pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan petugas dalam menggunakan aplikasi SAKURA dengan sebaik-baiknya. Pelatihan tersebut tidak hanya mencakup cara-cara teknis dalam

mengoperasikan aplikasi, tetapi juga menangani masalah yang mungkin timbul serta memastikan bahwa proses verifikasi data dan pengolahan permohonan dokumen dapat berjalan secara efisien dan tepat waktu. Dengan adanya pelatihan yang sistematis ini, petugas Dukcapil dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dukcapil juga menerapkan sejumlah kebijakan yang mendukung penerapan aplikasi SAKURA, sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Klaten. Kebijakan-kebijakan tersebut mencakup integrasi sistem administrasi kependudukan dengan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen administrasi penting lainnya dengan cara yang lebih praktis dan efisien. Kebijakan ini juga berperan dalam menciptakan transparansi dalam proses pengajuan dan penerbitan dokumen kependudukan, memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk melacak status permohonan mereka secara online. Hal ini tentunya mengurangi antrian yang panjang dan waktu tunggu yang biasanya terjadi pada pelayanan konvensional.

Salah satu kebijakan utama yang diterapkan adalah penggunaan aplikasi SAKURA sebagai saluran utama dalam pengajuan permohonan administrasi kependudukan. Dengan kebijakan ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dukcapil untuk mengajukan permohonan, sehingga mempermudah akses dan memberikan kenyamanan bagi mereka. Kebijakan ini juga didukung dengan adanya pembaruan dalam integrasi data antara Dukcapil dan instansi terkait lainnya, yang memastikan bahwa data yang disimpan dan dikelola dalam aplikasi SAKURA adalah data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Environment (Lingkungan)**

Berdasarkan kerangka kerja Teknologi-Organisasi-Lingkungan (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990), infrastruktur teknologi, akses internet, dan tingkat literasi memiliki dampak yang signifikan dalam mendorong adopsi teknologi di organisasi, termasuk di Dukcapil Kabupaten Klaten. Infrastruktur yang memadai dan ketersediaan internet memungkinkan penyediaan layanan digital yang lebih cepat dan efisien, sementara literasi masyarakat terhadap teknologi menjadi faktor pendukung penting dalam memastikan adopsi yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi Dukcapil Kabupaten Klaten untuk menggunakan aplikasi SAKURA tidak hanya berasal dari tuntutan kebutuhan masyarakat kontemporer yang semakin mengutamakan pelayanan berbasis digital, tetapi juga

dari komitmen untuk mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Infrastruktur, internet, dan literasi digital memiliki dampak signifikan dan saling mendukung terhadap keberhasilan penerapan aplikasi SAKURA di Dukcapil Kabupaten Klaten. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Rudy Widodo, S. Kom., bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dukcapil Klaten, infrastruktur yang tersedia, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas kantor, telah memberikan dukungan besar bagi efektivitas aplikasi ini. Aplikasi SAKURA dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran, tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini menghemat waktu, biaya, dan tenaga, karena masyarakat tidak perlu mengantri atau melakukan perjalanan jauh, sehingga proses pengajuan dokumen menjadi lebih cepat dan efisien.

Bagi masyarakat yang kesulitan mengakses aplikasi SAKURA karena keterbatasan usia, disabilitas, atau kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan, Dukcapil memberikan solusi alternatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Rudy Widodo, pemohon yang tidak dapat mengakses aplikasi secara mandiri masih dapat mengajukan permohonan melalui perangkat desa di setiap kecamatan. Mereka juga bisa datang langsung ke kantor Dukcapil, di mana petugas registrasi siap memberikan layanan langsung. Ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi semakin banyak digunakan untuk mempercepat pelayanan publik, Dukcapil tetap menjaga prinsip inklusivitas dan memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kesulitan menggunakan teknologi.



Sumber: Instagram Dukcapil Klaten

***Gambar.5 dan 6 Pelayanan Bagi Disabilitas dan Lansia Sakura Dukcapil Klaten***

Berdasarkan gambar 5 dan 6, menurut Bapak Rudy Widodo, S. Kom, selaku bagian Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) Dukcapil Kabupaten Klaten, untuk warga

yang memiliki keterbatasan seperti lansia, penyandang disabilitas, atau yang sedang sakit, tersedia layanan jemput bola. Dokumen yang dikeluarkan juga menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE) dan format PDF, sehingga memudahkan masyarakat untuk mencetak dokumen secara mandiri. Dengan berbagai fitur tersebut, aplikasi ini meningkatkan kemudahan dan kenyamanan layanan administrasi kependudukan bagi semua kalangan.

Dampak internet sangat penting untuk kelancaran operasional aplikasi SAKURA. Aplikasi ini membutuhkan jaringan internet yang stabil agar dapat berjalan dengan lancar. Jaringan yang disediakan oleh Diskominfo Kabupaten Klaten memungkinkan aplikasi SAKURA untuk dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Bapak Rudy menambahkan bahwa bagi pemohon yang tinggal di wilayah dengan kualitas jaringan yang baik, mereka dapat mengakses aplikasi dengan lancar dan mengajukan permohonan dokumen tanpa hambatan. Namun, di beberapa daerah dengan akses internet terbatas, Dukcapil sudah memiliki kebijakan alternatif, yaitu memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan melalui perangkat desa. Hal ini menunjukkan fleksibilitas Dukcapil dalam memberikan solusi bagi wilayah yang belum sepenuhnya dapat mengakses teknologi dengan baik. Akses internet yang lancar dan sistem jaringan yang stabil menjadi faktor krusial dalam memastikan keberhasilan aplikasi ini, karena jika jaringan tidak stabil, pemohon akan mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi.

Literasi digital masyarakat sangat berpengaruh pada keberhasilan aplikasi SAKURA. Masyarakat dengan keterampilan digital yang baik lebih mudah memanfaatkan aplikasi ini. Untuk meningkatkan literasi digital, Dukcapil Klaten telah melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, termasuk media sosial. Dengan sosialisasi yang efektif, masyarakat dapat lebih memahami cara mengakses layanan. Bapak Rudy Widodo menambahkan bahwa tingkat literasi digital yang tinggi mendukung efektivitas aplikasi SAKURA dalam memberikan layanan yang cepat dan efisien, sehingga masyarakat lebih nyaman dalam mengajukan permohonan dokumen daring.

Dukcapil juga memperhatikan keberagaman tingkat literasi digital di masyarakat. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi terus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan digital masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Dengan adanya program pelatihan atau bimbingan, masyarakat yang sebelumnya kesulitan dalam menggunakan teknologi dapat belajar dan beradaptasi dengan lebih mudah. Semakin tinggi literasi digital masyarakat, semakin besar pula potensi aplikasi SAKURA dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Dukcapil Kabupaten Klaten telah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan aplikasi SAKURA secara optimal. Media sosial seperti Instagram dan WhatsApp juga dimanfaatkan secara aktif untuk memberikan informasi dan melayani pengajuan masyarakat setiap hari. Dukcapil juga melibatkan agen atau operator desa yang bertugas mengedukasi dan mensosialisasikan aplikasi ini kepada warga setempat, meskipun efektivitas pelaksanaannya di lapangan masih perlu dipantau lebih lanjut. Tak hanya itu, sosialisasi juga dilakukan melalui siaran radio untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Sejak tahun 2022, informasi mengenai aplikasi ini telah disebarluaskan melalui pemasangan spanduk dan MMT berukuran besar di setiap desa. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap aplikasi SAKURA, meski evaluasi lebih lanjut tetap diperlukan untuk memastikan keberhasilannya.

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Klaten, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91,5 dengan jumlah responden sebanyak 601 orang. Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Klaten, yang diisi oleh masyarakat yang datang ke kantor Dukcapil setelah menerima layanan pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Hasil SKM ini akan dipublikasikan per triwulan setiap tahunnya dan mencerminkan komitmen Dukcapil dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Dukcapil dalam memberikan layanan pengajuan dokumen administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat telah berhasil. Tingginya nilai IKM ini juga mencerminkan efektivitas kebijakan pelayanan publik yang diterapkan serta kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang terus ditingkatkan.



Sumber: Instagram Dukcapil Klaten

**Gambar.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Dukcapil Klaten**  
**Periode 01 Oktober – 31 Desember 2024**

Berdasarkan gambar 7 di atas, dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan Disdukcapil Kabupaten Klaten pada periode 1 Oktober 2024 hingga 31 Desember 2024 mencapai angka 99,1. Penilaian ini melibatkan 1.874 responden, yang terdiri dari 414 laki-laki dan 1.460 perempuan. Tingkat pendidikan responden bervariasi, dengan mayoritas berasal dari jenjang pendidikan SMA sebanyak 1.593 orang, diikuti oleh S1 sebanyak 154 orang, D3 sebanyak 66 orang, dan sisanya berasal dari tingkat pendidikan lainnya. Nilai IKM yang tinggi ini mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap layanan Disdukcapil, sekaligus menunjukkan keberhasilan unit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## KESIMPULAN

Penerapan aplikasi SAKURA dapat disimpulkan telah berhasil mendukung peningkatan pelayanan publik melalui aspek teknologi, organisasi, dan lingkungan. Dari sisi teknologi, fitur-fitur yang tersedia sudah cukup memadai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen secara daring, meskipun beberapa layanan masih membutuhkan proses fisik. Secara organisasi, pelatihan dan kebijakan yang diterapkan Dukcapil telah meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, meski diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk memperluas cakupan layanan dan memastikan pemerataan kualitas pelatihan. Di sisi lingkungan, infrastruktur, akses internet, dan literasi digital masyarakat memberikan dampak positif terhadap implementasi aplikasi ini, meskipun hambatan akses di wilayah terpencil masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, aplikasi SAKURA mencerminkan komitmen Dukcapil dalam menyediakan layanan yang lebih aman, efisien, dan inklusif bagi masyarakat.

Beberapa saran untuk meningkatkan implementasi aplikasi SAKURA di Dukcapil antara lain, Dukcapil perlu mengintegrasikan layanan yang masih mengharuskan proses fisik, seperti Akta Pernikahan dan Akta Perceraian, ke dalam aplikasi agar lebih lengkap dan memudahkan masyarakat. Selain itu, penting untuk meningkatkan akses internet di wilayah terpencil melalui kerja sama dengan pihak terkait, serta memastikan pelatihan petugas dilakukan secara merata di semua tingkat untuk menjaga kualitas pelayanan. Sosialisasi mengenai aplikasi SAKURA juga perlu ditingkatkan, terutama kepada masyarakat yang kurang memahami teknologi, melalui pelatihan. Dukcapil juga perlu terus memelihara dan meningkatkan infrastruktur teknologi untuk menjamin keandalan dan keamanan aplikasi, serta melakukan evaluasi rutin guna menilai efektivitas aplikasi dan memperbaiki kekurangan berdasarkan masukan masyarakat.

## REFERENSI

- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi e-government menuju good governance di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24–35. <https://doi.org/10.61142/samakta.v1i2.127>
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Indonesia*. Badan Pusat Statistik.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Handayani, S. (2022). Efektivitas aplikasi SAKURA dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Klaten. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 156–165.
- Handoko, H. (2020). *Manajemen pelayanan publik efisien*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Hastuti, A. (2022). Tantangan implementasi layanan digital di Kabupaten Klaten. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(3), 215–230.
- Hidayat, R. Al. (2022). Evaluasi pembangunan infrastruktur jaringan irigasi di Kabupaten Bengkulu Tengah. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 334–347. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i1.1840>
- Instagram Dukcapil Kabupaten Klaten. (n.d.). <https://www.instagram.com/dukcapilklaten/>
- Jayanthi, R., & Dinaseviani, A. (2022). Kesenjangan digital dan solusi yang diterapkan di Indonesia selama pandemi COVID-19. *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 24(2), 187–200. <https://doi.org/10.17933/iptekkom.24.2.2022.187-200>
- Kadir, A., & Kusuma, D. (2020). *Implementasi e-government di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Kurniawan, B. (2020). Inovasi digital dalam manajemen pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 7(3), 99–108.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nasihi, A., & Hapsari, T. A. R. (2022). Monitoring dan evaluasi kebijakan pendidikan. *Indonesian Journal of Teaching and Learning (INTEL)*, 1(1), 77–88. <https://journals.eduped.org/index.php/intel/article/view/112>
- Nugroho, R. (2022). Tantangan dan solusi dalam penerapan layanan publik berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(4), 211–220.
- Nugroho, W., & Lestari, S. (2021). Pemanfaatan aplikasi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(4), 312–325.

Pratama, A. (2021). Kesenjangan digital dalam pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 10(1), 45–58.

Rohmatika, F. (2023). *Strategi pengembangan layanan publik berbasis digital di pemerintahan daerah*. Gramedia.

Santoso, D., & Lestari, N. (2022). Pengaruh teknologi terhadap kepuasan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 8(1), 87–97.

Sari, A. K., & Sabardila, A. (2021). Meningkatkan minat baca, Pemkab Klaten berikan perpustakaan digital berbasis aplikasi. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 78–86. <https://doi.org/10.17977/um008v5i22021p78-86>

Syafrizal, M. (2021). Pentingnya sosialisasi dalam penggunaan aplikasi layanan publik digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), 134–143.

Syamsuddin, H. (2019). Tantangan dan peluang digitalisasi layanan kependudukan di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 14(2), 97–108.

Tornatzky, L., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.

Website Resmi Sakura Dukcapil Klaten (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan). (2025, January 10). <https://sakura.dukcapil.klaten.go.id/>

Widodo, J. (2020). *Manajemen pelayanan publik di era digital*. Penerbit Universitas.