

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era Revolusi Industri 4.0, aktivitas manusia sangat bergantung pada teknologi yang dimanfaatkan hampir di semua aspek kehidupan, termasuk di bidang pemerintahan. Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era modern menawarkan peluang yang luas untuk menata seluruh kegiatan melalui cara baru. Fokus perhatian pemerintah pada awalnya bersifat konvensional, berubah menjadi pelayanan langsung kepada masyarakat melalui penyediaan informasi dan transaksi yang terintegrasi, dikenal sebagai *e-government*.<sup>1</sup>

Penerapan *e-government* di Indonesia diperkuat dengan diberlakukan Peraturan Pemerintah Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada hakikatnya, SPBE mencakup *e-government* sebagaimana dijelaskan dalam Perpres tersebut, yaitu pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.<sup>2</sup>

Di Indonesia penggunaan *e-government* telah meningkatkan keterjangkauan masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. Platform *e-government* memberikan memberikan fasilitas untuk layanan publik secara daring, termasuk portal pemerintah, aplikasi seluler, dan berbagai layanan online lainnya. Dengan menggunakan sistem ini, masyarakat memiliki kemampuan untuk mengakses layanan publik secara daring kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang ke kantor pelayanan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Galih Akbar Prabowo, “Pengelolaan Konten Website Pemerintah Kota Yogyakarta Sebagai Media Pelayanan Publik”, *Dialogia*, Vol. 16 No. 1, (Januari, 2019), hlm. 119.

<sup>2</sup> Imam Rifai Rusdy dan Suci Flambonita, “Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance”, *Lex Lata*, Vol. 5 No. 1, (Mei, 2023), hlm. 73.

<sup>3</sup> Laili Choirunnisa dkk, “Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia”, *Sosio Yustisia*, Vol. 3 No. 1, (Mei, 2023), hlm. 73.

Peningkatan jumlah penduduk di Kota Depok setiap tahunnya dapat menimbulkan tantangan dalam penyediaan layanan publik. Berikut merupakan data jumlah penduduk di Kota Depok pada tahun 2020 – 2022 sebagai berikut:

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
2020	1.872.996
2021	1.893.321
2022	1.920.182

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Depok**

*(Badan Pusat Statistik Kota Depok, 2023)*

Dari data jumlah penduduk di atas, diketahui bahwa jumlah penduduk tahun 2020 hingga 2022 mengalami kenaikan yaitu dari jumlah 1.872.996 penduduk menjadi 1.920.182 penduduk. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Depok terjadi karena berbagai faktor, salah satunya karena Depok merupakan daerah yang berbatasan dengan Kota Jakarta dan menjadi tujuan utama bagi para pendatang untuk mencari pekerjaan serta tempat hunian baru yang memberikan dampak pada peningkatan jumlah penduduk dan permintaan layanan administrasi.<sup>4</sup>

Permasalahan dalam pengelolaan administrasi karena kurang efektif dalam pengelolaan Silondo Bermula ini terjadi masalah yang berkaitan dengan masih rendahnya masyarakat yang menggunakan layanan Silondo Bermula, sehingga banyak masyarakat yang tidak terlayani secara efektif. Serta dapat menyebabkan keterlambatan membuat antrian menjadi panjang karena proses yang membutuhkan waktu lebih lama. Selain itu, server atau jaringan yang digunakan untuk sistem pelayanan tidak mampu menanggapi volume data yang tinggi atau sering mengalami gangguan, maka dapat menyebabkan penumpukan permohonan dan keterlambatan dalam penanganan.

Sebagai solusi terhadap permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait pelayanan secara manual, pemerintah mengembangkan aplikasi atau platform online.

---

<sup>4</sup> Aguido Adri, “Kota Depok, Tetangga Jakarta yang Jadi Magnet bagi Para Pendatang”, <https://www.kompas.id/baca/metro/2023/05/02/tantangan-kota-depok-menghadapi-arus-urbanisasi> (diakses pada 21 Desember 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok bertanggung jawab dalam mengelola tugas-tugas administratif yang berkaitan dengan masalah kependudukan dan pencatatan dan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi. Oleh karena itu, perlu dikembangkan sistem pemberian layanan administrasi baru yang memberikan kemudahan dan kecepatan kepada warga dengan memperkenalkan mekanisme pemberian layanan secara online.

Sejalan dengan penerapan *e-government*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah memperkenalkan inovasi layanan publik berbasis online untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, yakni bernama Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar). Inovasi pelayanan publik ditetapkan berdasarkan Keputusan Walikota Depok Nomor 470/49/Kpts/Disdukcapil/Huk/2021.

Dalam menerapkan *e-government*, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menggunakan layanan online berbasis WhatsApp dan terus diperluas dengan pengembangan layanan berbasis *web services*. Silondo Bermula merupakan layanan online yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan. Dalam proses layanan Silondo Bermula menyediakan pelayanan administrasi kependudukan secara online yang terdiri dari 19 (sembilan belas) pelayanan, yaitu:

No	Jenis Pelayanan	No	Jenis Pelayanan
1	Pembuatan KIA	11	Akta kematian
2	Cetak ulang KTP-el yang hilang	12	Akta perkawinan
3	Perekaman KTP-el	13	Akta perceraian
4	Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital	14	Permohonan BAP penelitian akta kelahiran
5	Pindah datang ke Depok	15	Permohonan BAP penelitian akte perkawinan atau perceraian
6	Pindah keluar dari Depok	16	Layanan pengaduan NIK dan Nomor KK
7	Layanan Warga Negara Asing	17	Layanan komunitas

	(WNA)		
8	Akta kelahiran (usia 0-18 tahun)	18	Pelaporan penduduk non permanen
9	Akta kelahiran (usia lebih dari 18 tahun)	19	Fasilitas akta kelahiran ke rumah warga (Fastaraga).
10	Perbaikan akta kelahiran		

**Tabel 1. 2 Jenis Layanan Silondo Bermula**

(Website Silondo Bermula, 2023)

Kehadiran layanan Silondo Bermula dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Depok. Selain itu, tujuan dari aplikasi ini bagi dinas terkait adalah mewujudkan pengelolaan data kependudukan di Kota Depok secara akurat dan melalui satu layanan. Sedangkan bagi masyarakat tujuan diciptakan layanan Silondo Bermula untuk mempercepat layanan dokumen administrasi kependudukan guna mengatasi permasalahan penyelesaian dokumen yang terlalu lama. Dengan adanya layanan Silondo Bermula yang mana dapat memaksimalkan kebutuhan masyarakat dengan menyediakan portal layanan sebagai sarana elektronik masyarakat untuk mengakses dan memanfaatkan berbagai layanan publik secara digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unit penyelenggara pelayanan publik perlu bertransformasi mengikuti perkembangan zaman dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakatnya. Pada awalnya, layanan Silondo Bermula diluncurkan melalui media komunikasi WhatsApp dengan metode chatbot yang pelayanannya berbasis google formulir. Pengguna diminta untuk mengisi formulir yang disediakan melalui platform Google untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan. Akan tetapi, penggunaan google formulir sebagai alat untuk pengajuan permohonan layanan administrasi kependudukan dengan data yang tersimpan di Google berpotensi kekhawatiran masyarakat terkait privasi data yang tersimpan di platform eksternal seperti Google. Sehingga, pada tahun 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sedang mengembangkan sistem layanan berbasis *web services*

diharapkan layanan Silondo Bermula ini akan dapat meningkatkan kecepatan dalam proses pelayanan.

Pengelolaan Silondo Bermula sebagai portal layanan adalah salah satu keterlibatan pemerintah Kota Depok dalam memanfaatkan teknologi dalam kerangka *e-government* untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik dan transparansi informasi publik. Pengelolaan tersebut sejalan dengan Peraturan Walikota Depok Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Tujuan pengelolaan ini adalah memfasilitasi dan meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan Dukcapil Depok, serta memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan.

Penerapan sistem *e-government* memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi pemberian layanan publik. Penggunaan platform online dalam proses administrasi dapat mengurangi birokrasi dan waktu yang dibutuhkan untuk memproses dokumen dan permintaan layanan. Sehingga, masyarakat untuk mengajukan permohonan secara online, melacak status permohonan dan menerima notifikasi, sehingga menghemat waktu dan tenaga pemerintah dan masyarakat.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Laili Choirunnisa dkk, *loc.cit.*, hlm.73.



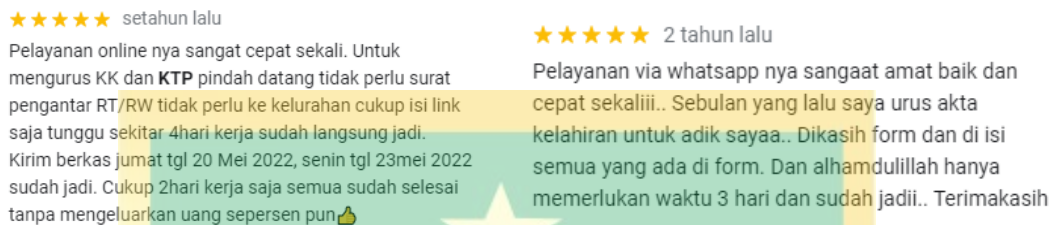
**Gambar 1. 1 Tampilan Website Silondo Bermula**

(Website <https://silondobermula.depok.go.id>, 2023)

Tampilan beranda *website* Silondo Bermula, menunjukkan bahwa ada beberapa opsi menu, termasuk pendaftaran online layanan dibagi menjadi 2 (dua) layanan terhubung dengan Dinas dan Kecamatan yang terlibat dalam proses pendaftaran. Sistem juga mengintegrasikan layanan administrasi kependudukan dengan *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, dan memberikan dukungan informasi serta menyediakan menu pengaduan melalui WhatsApp terkait layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Silondo Bermula sebagai media baru dalam melayani permohonan administrasi kependudukan, maka cara menggunakan layanan Silondo Bermula dengan mengisi formulir data pribadi dan mengupload berkas persyaratan sesuai pelayanan administrasi yang dibutuhkan.

Tentunya dengan optimalnya pengelolaan *website* seperti yang diterapkan dalam layanan Silondo Bermula akan meningkatkan citra baik yang diberikan oleh Dinas tersebut di mata masyarakat. Untuk mendukung prinsip *e-government* yang pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan transparansi, serta menjadi wadah penyedia informasi dan layanan bagi masyarakat umum, terutama bagi mereka yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan.

Dalam setiap organisasi diperlukan partisipasi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan mereka sendiri untuk mengetahui sejauh mana organisasi itu berkembang. Penilaian positif dari masyarakat terhadap layanan Silondo Bermula sebagai portal layanan yang memberikan kemudahan dan efisiensi. Berikut adalah penilaian layanan Silondo Bermula:



### Gambar 1. 2 Penilaian Layanan Silondo Bermula

(Website <https://silondobermula.depok.go.id>, 2023)

Pada gambar 1.2 di atas, penilaian pengguna layanan Silondo Bermula menyebutkan, “Pelayanan online untuk mengurus KK dan KTP pindah datang tidak perlu surat pengantar cukup mengisi link form online, lalu dokumen hasilnya selesai dalam 2 (dua) hari kerja dan sudah jadi”. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan dengan cara yang mudah, cepat, dan akurat.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti terkait layanan Silondo Bermula mengungkapkan beberapa isu terkait pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi oleh peneliti, yaitu:

Pertama, pengelolaan layanan Silondo Bermula belum maksimal karena pelaksanaannya masih menghadapi kendala pada jaringan dan server yang menyebabkan kesulitan akses, terutama pada saat terjadi peningkatan traffic permohonan dalam proses administrasi.

Kedua, pengelolaan tampilan menu *website* Silondo Bermula masih belum memberikan akses kemudahan masyarakat dalam mengurus administrasi terutama ketika terjadi perubahan data seseorang. Sehingga masyarakat yang ingin melakukan

perubahan data melalui layanan Silondo Bermula masih harus datang langsung ke kantor pelayanan dengan menyerahkan berkas persyaratan yang dibutuhkan.

Ketiga, pengelolaan layanan Silondo Bermula masih belum optimal karena respon yang kurang cepat terhadap keluhan masyarakat yang dilaporkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok mengenai masalah yang terjadi. Hal ini menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Maka berdasarkan hasil observasi awal di atas penulis kemukakan bahwa ditemukan permasalahan dalam penggunaan layanan Silondo Bermula, dimana layanan berbasis elektronik ini masyarakat tetap harus tatap muka dan datang ke kantor pelayanan ketika mengurus dokumen administrasi kependudukan. Hal ini artinya terdapat permasalahan dalam pengelolaan layanan tersebut karena pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah berbasis digital. Akan tetapi masyarakat tidak bisa mengurus keperluan administrasi dirumah saja melainkan pelayanan masih harus dilakukan secara tatap muka masyarakat datang langsung membawa berkas persyaratan.

Penelitian ini merujuk pada teori Booz Allen dan Hamilton, yang menjelaskan bahwa pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok adalah berperan sebagai alat ukur performa pemerintah yang menerapkan *e-government*. Tujuan utamanya adalah agar instansi pemerintah dapat menjamin akses layanan publik yang mudah bagi warganya dengan mempertimbangkan indikator manfaat, efisiensi, partisipasi, transparansi, dan manajemen perubahan.<sup>6</sup> Hal ini juga sejalan dengan teori Zweers dan Planque yang menjelaskan bahwa *e-government* adalah penyediaan informasi, layanan atau produk yang ditawarkan oleh pemerintah secara elektronik tanpa terikat

---

<sup>6</sup> Nova Yohana dan Tantri Puspita Yazid, “Pemanfaatan Website Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Mewujudkan Good Governance”, Masyarakat Telematika dan Informasi, Vol. 5 No. 2, (November, 2014), hlm.157.



pada tempat dan waktu tertentu. Sehingga, model ini memberikan nilai tambah bagi partisipasi semua lapisan masyarakat.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjabaran permasalahan latar belakang tersebut, bahwa pengelolaan layanan administrasi kependudukan menunjukkan peran yang sangat penting dalam menjalankan tugas dan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengelolaan Pelayanan Publik Berbasis *Website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di uraikan tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana pengelolaan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini, memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk dapat mengetahui terkait dengan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan dan rumusan masalah di atas, maka manfaat dari penelitian ini yaitu:

---

<sup>7</sup> Diah Rachma Aprianty, “Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda”, Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol. 4 No. 4, (Oktober, 2016), hlm. 1593.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan pengetahuan mengenai pengelolaan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai portal pelayanan publik untuk proses pengurusan kependudukan secara online.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok agar dapat meningkatkan kinerja dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam hal ini, untuk memudahkan pemahaman secara menyeluruh serta mengetahui pembahasan penelitian dalam skripsi ini, maka perlu adanya sistematika yang menjadi kerangka ataupun pedoman dalam penulisan skripsi. Berikut penulisan sistematika penulisan penelitian skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini diawali dengan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan secara praktik, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain dan menjadi referensi untuk penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, bab ini juga menjelaskan teori yang digunakan untuk membuat kerangka teori penelitian. Dengan demikian, bab ini terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan metode dan pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari penentuan informan, metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dalam memperoleh data dan informasi, serta metode pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian. Bab ini juga menguraikan lokasi dan waktu penelitian dilakukan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bagian dari hasil analisis mendalam terhadap masalah yang dibahas yang menjadi fokus dan temuan dalam penelitian yang telah dilakukan. Bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian dan pembahasan rinci dari hasil penelitian.

### **BAB V PENTUTUP**

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil yang diperoleh dan diuraikan oleh peneliti, serta daftar pustaka, lampiran, dokumentasi penelitian dan informasi biodata penulis di bagian akhir.

