

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya yang terus dilakukan oleh negara Indonesia dengan birokrat pemerintah adalah selalu meningkatkan semua pelayanan publik di berbagai aspek kehidupan masyarakat. Kemajuan teknologi yang terus meningkat, tanpa disadari menuntut pemerintah untuk lebih melek terhadap perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan di negaranya. Kemajuan teknologi menjadi upaya yang terus-menerus dilaksanakann oleh pemerintah dalam mencapai tujuan negara, yaitu dengan menjadikan negara Indonesia yang efektif, efisien, transparansi, dan bertanggung jawab dalam menjalankan semua tugas serta wewenang pemerintah. Jika suatu negara tidak dapat beradaptasi dengan perkembangan globalisasi pada saat ini, maka negara akan banyak mengalami ketertinggalan dengan negara yang lainnya serta birokrat pemerintah akan sangat lambat dalam memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah menjadi pondasi kuat bagi peningkatan kualitas negara Indonesia dalam mencapai tujuan sebagai negara maju. Selain kinerja optimalisasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberikan oleh birokrat pemerintah kepada masyarakat, tentunya pemenuhan standar pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat menjadi hal penting dalam menjalankan semua kebijakan yang dilakukan oleh birokrat baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Proses pelayanan publik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan mengalami perbedaan dari berbagai aspek dengan latar belakang yang beragam. Salah satunya yaitu perbedaan kemajuan teknologi dalam memberikan dukungan yang baik kepada masyarakat. Percepatan kemajuan teknologi pemerintah pusat akan lebih berkembang dibandingkan dengan pemerintah daerah. Namun, dalam mengatasi perbedaan ini peran pemerintah sebagai birokrat harus bertanggung jawab penuh dengan memberikan pelayanan publik

secara adil dan merata kepada seluruh masyarakat pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pelayanan publik yang adil dan merata di tingkat pemerintah pusat dan pemerintah daerah, diantaranya dengan cara memanfaatkan kemajuan teknologi tinggi dalam menjalankan kepentingan pelayanan publik bagi negara dan masyarakatnya (Revita Yuni, 2020). Negara Indonesia pada saat ini masih menjadi negara berkembang dan sedang diupayakan untuk menjadi negara maju. Upaya yang dilakukan adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan pelayanan publik berbasis teknologi melalui Digitalisasi. Pelayanan publik digitalisasi adalah pelayanan yang didorong dengan transformasi digital guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat pemerintah kepada masyarakat (Susilawati, 2024).

Dalam hal pelayanan publik digitalisasi, pemerintah sudah menerapkan pada aspek layanan masyarakat di setiap kantor Lembaga Kependudukan dan Pencatatan Sipil di berbagai daerah yang ada di negara Indonesia, baik pada tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Namun, pada dasarnya masih ada daerah yang belum menetapkan pelayanan publik dengan prinsip digitalisasi bahkan ada juga daerah yang sudah menjalankannya namun masih belum efektif dan juga efisien dalam meningkatkan pelayanan publik di daerah tersebut. Ketika birokrat pemerintah mengetahui bahwa penyebaran sosialisasi teknologi tidak berkembang secara meluas, maka pemerintah harus lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada pemerintah daerah yang tertinggal. Karena pemerintah memainkan peran kunci dalam menyediakan layanan publik yang optimal bagi masyarakat sesuai dengan Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Selain menyediakan pelayanan yang prima, suatu kebijakan pemerintah harus mengimplementasikan kebijakan tersebut sesuai dengan kondisi tingkat kesejahteraan masyarakat seperti memberikan pelayanan publik secara adil dan merata tanpa melupakan prinsip demokrasi negara dan tidak meninggalkan ciri khas dalam mengelolanya menjadi sesuai dengan ketentuan mengenai NKRI tercantum dalam pasal 12 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Pelayanan publik digitalisasi merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik terbaik kepada masyarakat guna mencapai tujuan. Salah satu pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan menyediakan pelayanan publik pada aspek administrasi kependudukan yang berada di seluruh daerah, baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan berbasis akses digital.

Dalam menjalankan pelayanan publik administrasi kependudukan, birokrat pemerintah memiliki tujuan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan pelaksanaan hukum, termasuk di pemerintahan daerah seperti Kabupaten Cianjur. Upaya pemenuhan pelayanan publik kependudukan di Kabupaten Cianjur meliputi berbagai pelayanan publik yang berhubungan dengan administrasi kependudukan masyarakat. Pelayanan publik kependudukan di Kabupaten Cianjur telah tercantum di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur adalah salah satu kantor yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan meliputi Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, dan Pencatatan Perubahan Nama.

Dengan semakin berkembangnya teknologi, birokrat Kabupaten Cianjur menciptakan pelayanan publik digitalisasi dalam melaksanakan pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dilakukan secara online dengan melalui sebuah aplikasi platform. Aplikasi platform tersebut berupa sebuah web dan sering dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (SIMPELAKU). Simpelaku adalah sebuah aplikasi yang dirancang dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

(Disdukcapil) Kabupaten Cianjur guna mempermudah birokrat untuk memberikan pelayanan publik digitalisasi kepada masyarakat dalam menyelesaikan berbagai permasalahan terkait administrasi kependudukan serta memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan secara online tanpa harus datang secara langsung ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Cianjur.

Adanya pelayanan publik digitalisasi pada bidang administrasi kependudukan yang dilakukan oleh birokrat Kabupaten Cianjur melalui Simpelaku pelayanan secara online menjadikan Kabupaten Cianjur mendapatkan peringkat 105 dari 415 Kabupaten se-Indonesia dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik dengan meraih nilai kepatuhan 82,83 kualitas tinggi berdasarkan pada data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2022. Penghargaan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap Kabupaten Cianjur berdasarkan dengan penilaian yang terdiri dari penilaian pengukuran kompetensi penyelenggara, pemenuhan sarana prasarana, standar pelayanan serta pengelolaan pengaduan.



Gambar 1. 1 Kepatuhan Pelayanan Publik pada Kabupaten di Indonesia Tahun 2022

No.	Kabupaten	Nilai Kepatuhan	Kategori	Keterangan	Detail
77.	Sidoarjo	84,46	Hijau	0	Kualitas Tinggi
78.	Sarangani	84,38	Hijau	0	Kualitas Tinggi
79.	Rokan Hilir	84,35	Hijau	0	Kualitas Tinggi
80.	Delitung	84,32	Hijau	0	Kualitas Tinggi
81.	Pinrang	84,28	Hijau	0	Kualitas Tinggi
82.	Aceh Timur	84,26	Hijau	0	Kualitas Tinggi
83.	Lebong	84,23	Hijau	0	Kualitas Tinggi
84.	Agam	84,16	Hijau	0	Kualitas Tinggi
85.	Kediri	84,15	Hijau	0	Kualitas Tinggi
86.	Pangkalpinang	83,91	Hijau	0	Kualitas Tinggi
87.	Bener Meriah	83,90	Hijau	0	Kualitas Tinggi
88.	Majene	83,90	Hijau	0	Kualitas Tinggi
89.	Nagan Raya	83,75	Hijau	0	Kualitas Tinggi
90.	Samalungun	83,70	Hijau	0	Kualitas Tinggi
91.	Pasaman	83,64	Hijau	0	Kualitas Tinggi
92.	Dahi	83,64	Hijau	0	Kualitas Tinggi
93.	Musi Rawas Utara	83,45	Hijau	0	Kualitas Tinggi
94.	Kepulauan Anambas	83,42	Hijau	0	Kualitas Tinggi
95.	Martapura	83,37	Hijau	0	Kualitas Tinggi
96.	Pati	83,37	Hijau	0	Kualitas Tinggi
97.	Morotai	83,35	Hijau	0	Kualitas Tinggi
98.	Beroun	83,27	Hijau	0	Kualitas Tinggi
99.	Padang Liris Utara	83,15	Hijau	0	Kualitas Tinggi
100.	Purbalingga	83,10	Hijau	0	Kualitas Tinggi
101.	Rejang Lebong	83,05	Hijau	0	Kualitas Tinggi
102.	Bulungan	82,99	Hijau	0	Kualitas Tinggi
103.	Rokan Hulu	82,88	Hijau	0	Kualitas Tinggi
104.	Kuta Kartanegara	82,84	Hijau	0	Kualitas Tinggi
105.	Cianjur	82,83	Hijau	0	Kualitas Tinggi
106.	Bangka Selatan	82,60	Hijau	0	Kualitas Tinggi
107.	Empat Liris	82,44	Hijau	0	Kualitas Tinggi
108.	Brian	82,36	Hijau	0	Kualitas Tinggi
109.	Probolinggo	82,33	Hijau	0	Kualitas Tinggi
110.	Wonorejo	82,18	Hijau	0	Kualitas Tinggi
111.	Muaru Jambi	82,17	Hijau	0	Kualitas Tinggi
112.	Kampar	82,07	Hijau	0	Kualitas Tinggi
113.	Aceh Utara	82,02	Hijau	0	Kualitas Tinggi
114.	Banyuwangi	82,01	Hijau	0	Kualitas Tinggi
115.	Musi Banyuwangi	81,95	Hijau	0	Kualitas Tinggi
116.	Nurukan	81,88	Hijau	0	Kualitas Tinggi
117.	Bangka Barat	81,61	Hijau	0	Kualitas Tinggi
118.	Sungai	81,33	Hijau	0	Kualitas Tinggi
119.	Tuban	81,20	Hijau	0	Kualitas Tinggi

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia 2022

Di tahun 2023 Disdukcapil Kabupaten Cianjur mengalami peningkatan dalam Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. Disdukcapil Kabupaten Cianjur meraih nilai 95,39 kualitas tertinggi berdasarkan pada data Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023. Peningkatan penilaian yang terjadi di tahun 2022 dengan tahun 2023 total sebanyak 12,56 peningkatan pelayanan publik digitalisasi. Penghargaan yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia terhadap Kabupaten Cianjur berdasarkan dengan penilaian yang terdiri dari semua aspek mengenai pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrat Kabupaten Cianjur.

Gambar 1. 2 Data Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Cianjur Tahun 2023



Sumber : Dpmtsp Kabupaten Cianjur

Pada 30 Juli 2024, Disdukcapil Kabupaten Cianjur meraih penghargaan “Adminduk Prima Tahun 2024” yang berlokasi di Bandung, Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan pada data tahun 2022, tahun 2023, dan tahun 2024 kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur terus mengalami perubahan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan publik, baik secara langsung maupun secara digital. Perubahan pelayanan publik yang dilakukan secara digital mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat tanpa perlu mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Cianjur dalam mengurus adminduk yang diperlukan oleh masyarakat.

Gambar 1. 3 Penghargaan Adminiduk Prima Tahun 2024



Sumber : Media Sosial Disdukcapil Kabupaten Cianjur 2024

Peningkatan kualitas pelayanan publik digitalisasi yang didapatkan oleh Disdukcapil Kabupaten Cianjur ternyata ada tantangan yang masih dihadapi oleh masyarakat dengan melalui aplikasi platform Simpelaku yang terlihat banyaknya masyarakat mengeluh dan mengadu terhadap pelayanan berbasis akses digital yang diberikan belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengaduan masyarakat ini berupa syarat dan ketentuan yang diberlakukan oleh kantor Disdukcapil Kabupaten Cianjur yang berbelit-belit sehingga membuat masyarakat kebingungan terutama bagi masyarakat yang sudah berusia cukup tua untuk melakukan pengisian administrasi kependudukan, sering habisnya blanko ketika masyarakat akan membuat administrasi kependudukan, keterbatasan nomor pendaftaran secara online yang disediakan oleh birokrasi Kabupaten Cianjur bagi masyarakat sehingga banyak masyarakat yang sulit untuk mendapatkan nomor antrian, proses pembuatan surat kependudukan yang tidak tepat waktu umumnya memakan waktu yang

lebih lama, pembuatan berbagai surat kependudukan yang dilakukan secara online seringkali mengalami kesulitan atau *server down* ketika saat mengakses aplikasi Simpelaku.

Gambar 1. 4 Keluhan Masyarakat Terhadap Aplikasi Simpelaku





Sumber : Media Sosial Disdukcapil Kabupaten Cianjur

Berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media sosial Disdukcapil Kabupaten Cianjur mengenai belum efektif dan efisien pelayanan administrasi kependudukan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh birokrat Kabupaten Cianjur karena dalam menunjang peningkatan pelayanan berbasis akses digital administrasi kependudukan, jika ditinjau pada karakteristik wilayah Kabupaten Cianjur ternyata sangat mendukung dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat terutama pada akses digital pelayanan administrasi kependudukan. Karakteristik wilayah Kabupaten Cianjur yang mendukung pelayanan adminduk ini dibuktikan dengan berdasarkan data pada Tahun 2023 bahwa 94% desa yang ada di Kabupaten Cianjur telah terkoneksi dengan internet, dengan 339 dari 360 desa terhubung internet dan 21 desa yang belum terkoneksi internet karena keterbatasan wilayah geografis dan infrastruktur yang sulit dijangkau (Yeti Rohayati, 2024).

Karakteristik masyarakat Kabupaten Cianjur terutama masyarakat yang berada di daerah pelosok masih belum mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis akses digital. Masyarakat kota cenderung lebih mudah untuk mendapatkan sosialisasi kemajuan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) dari berbagai aspek terutama aspek pelayanan administrasi kependudukan. Pendorong karakteristik masyarakat kota ini dilatarbelakangi oleh geografis serta infrastruktur yang memadai dalam menunjang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Kemudian pendidikan yang didapatkan oleh masyarakat kota lebih terbuka dengan adanya kemajuan teknologi, sehingga masyarakat kota Kabupaten Cianjur lebih melek terhadap adanya teknologi dan kemudahan beradaptasi dalam melaksanakan kebijakan birokrat yang berbasis akses digital.

Berbeda dengan masyarakat yang berada di desa (daerah pelosok) Kabupaten Cianjur, masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis akses digital. Kesulitan ini karena adanya keterbatasan geografis wilayah serta infrastruktur yang belum mendukung kemajuan akses digital bagi masyarakat pelosok. Selain itu juga, minimnya pendidikan yang didapatkan oleh masyarakat pelosok menjadi faktor bahwa banyaknya masyarakat yang mengalami gagal teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya. Sehingga keterbatasan yang dihadapi oleh masyarakat desa (daerah pelosok) Kabupaten Cianjur menjadi penghambat dalam mengakses informasi dan layanan online terutama pelayanan administrasi yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur berbasis akses digital.

Adanya perbedaan karakteristik masyarakat kota dan masyarakat desa (daerah pelosok) Kabupaten Cianjur dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis akses digital menyatakan bahwa penyebaran yang dilakukan oleh birokrat tidak merata antara perbatasan Puncak Bogor sampai dengan perbatasan Ujung Garut. Perbedaan akses digital masyarakat desa (daerah pelosok) menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh birokrat Kabupaten Cianjur. Terutama dalam memberikan serta menyediakan infrastruktur yang memadai guna menunjang pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis akses digital yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memilih Kantor Disdukcapil Kabupaten Cianjur sebagai fokus penelitian dengan judul “Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Akses Digital di Kabupaten Cianjur”. Adapun alasan dalam pengambilan judul tersebut yaitu untuk mengetahui bagaimana pelayanan berbasis akses digital melalui aplikasi platform Simpelaku dengan adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan belum efektif dan efisien. Kemudian untuk mengetahui tidak meratanya pelayanan di daerah Kabupaten Cianjur antara perbatasan Puncak Bogor dan perbatasan Ujung Garut. Diharapkan kedepannya untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis akses digital dalam menyelesaikan administrasi kependudukan di Kabupaten Cianjur, terutama dalam pelayanan publik mengenai kepengurusan administrasi kependudukan yang menarik untuk diteliti sehingga akan mendapatkan manfaat yang diperoleh oleh masyarakat dan penulis dalam peningkatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis akses digital di Kabupaten Cianjur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka timbulah permasalahan yang dapat dijadikan sebagai rumusan masalah, yaitu: Bagaimana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis akses digital di Kabupaten Cianjur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil berbasis akses digital di Kabupaten Cianjur.
- b. Untuk mengetahui hambatan dan solusi yang dihadapi dalam proses pelayanan berbasis akses digital.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan mampu menjadi nilai tambah bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan bisa menjadi bahan studi perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam melengkapi kajian-kajian dengan topik pemahasan yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan sebagai rekomendasi oleh pemerintah sebagai bahan evaluasi dan acuan agar pelayanan administrasi kependudukan berbasis akses digital dapat ditingkatkan lagi.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini menjadi lebih mudah dipahami dan jelas, penulis menyusun sistematika penulisan seperti berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, lalu dibuat rumusan masalah yang digunakan untuk pembahasan penelitian yang dilakukan, lalu terdapat tujuan penelitian, manfaat penelitian yang dilakukan dari berbagai aspek dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan salah satu hal yang penting dimana bab ini membahas penelitian sebelumnya yang memiliki lesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Jadi tinjauan pustaka menjelaskan kemiripan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan bagaimana proses pengumpulan data dan informasi mengenai penelitian yang dilakukan, mulai dari waktu penelitian, tempat penelitian yang selanjutnya diolah dan dianalisis menjadi hasil penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai gambaran umum yang berisi profil Disduk Kabupaten Cianjur, tupoksi, visi dan misi, kemudian ada hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis akan menyampaikan kesimpulan yang merangkum seluruh isi bab yang telah disusun oleh peneliti.

