BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma yang muncul dalam pemerintahan Indonesia setelah gerakan reformasi 1998 adalah keinginan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya dan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses kehidupan bernegara (Farida et al, 2020). Layanan administrasi publik adalah salah satu jenis pelayanan publik yang tersedia. Selama bertahun-tahun masyarakat Indonesia seringkali mengalami kesulitan dalam mengakses layanan kependudukan, dihadapkan dengan berbagai masalah-masalah. Pelayanan administrasi publik yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat terkait dengan kepemilikan dokumen resmi sebagai bukti keaslian dan keabsahan identitas sebagai warga negara dan memperoleh pengakuan hukum (Jamali, 2023). Kegiatan tersebut mencakup kegiatan pelayanan administrasi kependudukan, yang merupakan serangkaian tindakan yang mencakup perencanaan dan pengawasan penerbitan dokumen dan data terkait kependudukan. Kegiatan ini mencakup pencatatan kependudukan, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan. Selain itu, manfaat dari hasil ini akan digunakan untuk pengembangan sektor publik dan layanan lainnya. (Dewantar & Kurniawan, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga pemerintah yang menangani masalah kependudukan secara administratif. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, dijelaskan bahwa Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif terkait pencatatan sipil dan kependudukan.. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi, yang mencakup berbagai tugas seperti pencatatan akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Dalam hal kependudukan, pelayanan termasuk pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP-EL, dan KIA; pengaturan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota; dan izin tinggal terbatas dan tetap bagi warga negara asing.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas kinerja pemerintahan (Ali & Saputra, 2020). Karena masyarakat melihat kualitas pelayanan publik secara langsung, mereka dapat menilai kinerja pemerintahan. Pelayanan publik yang profesional, efisien, efektif, dan akuntabel akan meningkatkan persepsi masyarakat (Irfani et al., 2021). Jadi, layanan publik harus dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kebebasan sipil bagi semua orang. Ini dilakukan dengan mengikuti pedoman yang bertujuan untuk memuaskan penerima layanan.

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik di Indonesia meliputi lembaga penyelenggara negara, badan usaha milik negara, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk memberikan pelayanan publik. Setiap orang yang memanfaatkan pelayanan publik memiliki persyaratan dan harapan tertentu mengenai kecakapan dan efektivitas penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari kemudahan dalam mengakses segala kebutuhan adminstratif dengan cepat, akurat, efisien, dan memuaskan. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 menggambarkan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (BPK,2024).

Menurut The Global Economy pada tahun 2019, Dari 176 negara, kualitas layanan publik Indonesia berada di peringkat 82 tingkat (Kemenkeu, 2019). Pada tahun yang sama, Ombudsman RI menerima 2.274 pengaduan mengenai kualitas layanan pemerintah daerah dan 1.690 pengaduan mengenai kualitas layanan kementerian/lembaga.

Pelayanan publik yang efektif dan memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat adalah tujuan pemerintah pusat dan daerah (Dewi & Suparno, 2022). Pengembangan sistem dan inovasi sumber daya manusia diperlukan untuk mencapai pelayanan publik yang optimal (Tui et al, 2022).

Dimulai dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah, pemerintahan menjadi lebih desentralis dan sistem pembangunan daerah menjadi lebih baru. Meskipun upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan telah dilakukan, kebijakan dan regulasi pemerintahan dan pembangunan daerah terus berubah (Lihua et al, 2020). Selain itu, pergeseran paradigma menyebabkan perilaku pelayanan berubah dari sentralistik ke desentralisasi. Untuk mendorong akuntabilitas pelayanan dan

revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah, setiap lembaga pemerintah harus membuat rencana strategis mereka sendiri. (Kristian, 2020).

Pembangunan harus dilakukan oleh pemerintah kabupaten atau kota dengan dukungan kelembagaan yang handal. Mereka juga harus mampu berinovasi di bidang-bidang yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sumber daya yang ada dan baru, seperti sumber daya manusia, keuangan, dan kelembagaan, digali dan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sumber daya ini digunakan untuk meningkatkan peran mereka dalam kegiatan sosial ekonomi (Saleh et al, 2020).

Era digitalisasi menawarkan solusi potensial untuk mengatasi permasalahan pelayanan kependudukan. Diharapkan bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam layanan kependudukan akan meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efektivitas layanan. Transformasi layanan publik di bidang administrasi kependudukan melalui digitalisasi di Kota Depok dapat dikatakan sudah baik. Hal ini terlihat dari keberhasilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang meraih juara pertama berkat inovasinya dalam menghadirkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital (berita.depok.go.id).

Dengan kemajuan digital, layanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan menjadi lebih mudah diakses tanpa harus mengunjungi kantor pemerintah secara langsung. Dengan inovasi ini, Disdukcapil sekarang dapat menyediakan sekitar 2.800 layanan setiap hari. Ini adalah peningkatan yang signifikan dari 1.900 layanan setiap hari pada tahun 2022 (www.japos.co). Berdasarkan penilaian Akuntabilitas Kinerja Perangkat Daerah pada tahun 2023,

Disdukcapil Depok memberikan layanan seperti akta kelahiran, KTP, KK, dan KIA. Selain itu, mereka juga mendapatkan peringkat pertama dalam kategori A. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho & Santiko (2023), sasaran program Silondo Bermula pada pelayanan pencetakan e-KTP telah mencapai 7% dari total penduduk Kota Depok. Karena itu, penelitian ini sangat penting. Peneliti ingin melihat seberapa baik layanan kependudukan berbasis digital, khususnya Silondo Bermula di Kecamatan Tapos, berfungsi.

Tabel 1.1 Data Jumlah Penduduk Kecamatan Tapos, Kota Depok Tahun 2023-2024

Tahun	**2023**	**2024**
Jumlah Penduduk Kota Depok	254.663 Jiwa	257.883 Jiwa

Sumber : De'Smart (Web Silondo Bermula)

Tabel ini menampilkan jumlah penduduk di Kecamatan Tapos, Kota Depok selama dua tahun terakhir, yakni tahun 2023-2024. Data yang disajikan mencerminkan dinamika pertumbuhan penduduk di wilayah tersebut. Informasi ini memberikan gambaran tentang Perubahan jumlah penduduk secara keseluruhan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kelahiran, kematian, dan perpindahan tempat tinggal. Sumber data berasal dari Website Silondo Bermula, yang bertanggung jawab dalam menganalisis dan menyebarkan informasi data statistik resmi yang mendukung perencanaan pembangunan di Kota Depok. Peningkatan jumlah penduduk

menjadi indikasi pertumbuhan wilayah, dan dapat menimbulkan tantangan baru.

Pelayanan kependudukan yang mencakup pengurusan dokumen seperti KTP, Akte Kelahiran, dan Kartu Keluarga merupakan kebutuhan bagi setiap warga negara. Namun prosesnya seringkali dihadapkan pada berbagai permasalahan yang membuat masyarakat kesulitan, beberapa masalah yang sering dihadapi sebagai berikut:

1. Proses birokrasi yang rumit

   Proses pengurusan dokumen kependudukan seringkali memakan waktu lama dan melibatkan banyak persyaratan yang rumit. Hal ini dapat disebabkan oleh:

   Peraturan yang kompleks merupakan peraturan dan persyaratan yang kompleks dan tidak mudah dipahami oleh masyarakat dapat menyebabkan kebingungan dan kesulitan dalam memenuhi persyaratan.

   Proses verifikasi yang berlapis dan kurangnya transparansi merupakan proses yang membutuhkan waktu yang lama dapat memperlambat proses pelayanan dan ketidakjelasan pada prosedur pelayanan, alur pengurusan dapat menyebabkan masyarakat tidak percaya dan kesulitan dalam mengurus dokumen.

2. Kurangnya sosialisasi

   Masyarakat seringkali kesulitan mendapatkan informasi yang akurat dan lengkap tentang persyaratan dan prosedur pelayanan kependudukan. Hal ini dapat disebabkan oleh :

UNIVERSITAS NASIONAL

Informasi yang ada tidak cukup lengkap atau tidak tepat.mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu pelayanan dapat menyebabkan masyarakat salah dalam mengurus dokumen.

Keterbatasan sumber daya, seperti kurangnya petugas yang bertugas untuk memberikan informasi, dapat mengakibatkan masyarakat akan mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi dibutuhkan.

3. Keterbatasan akses

Tidak semua masyarakat memiliki akses terhadap teknologi informasi dan internet, yang menjadi kendala dalam memanfaatkan layanan berbasis digital dan beberapa faktor lainnya :

Lokasi kantor pelayanan yang jauh dari tempat tinggal masyarakat dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakses pelayanan, paling utama untuk masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi dan akses transportasi umum yang terbatas. Keterbatasan teknologi seperti kurangnya akses internet dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakses layanan online.

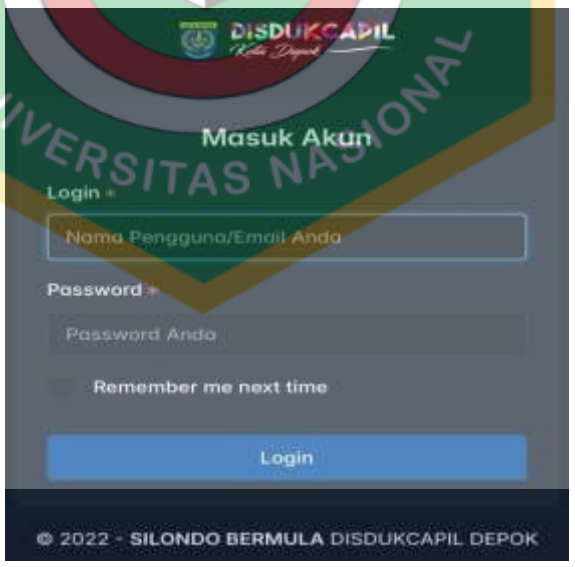
Permasalahan dalam pelayanan kependudukan merupakan isu yang kompleks memerlukan perhatian serius dari pemerintah dan instansi terkait. Peningkatan kualitas pelayanan, baik melalui penyederhanaan birokrasi, peningkatan sumber daya, maupun pemanfaatan teknologi informasi, menjadi kunci untuk mengatasi permasalahan ini. Masyarakat juga perlu berperan aktif dalam memahami prosedur dan persyaratan, serta

memanfaatkan layanan online yang tersedia.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, di Kecamatan Tapos telah menerapkan sistem pelayanan kependudukan berbasis digital melalui website “SILONDO BERMULA”. Diharapkan situs web ini akan membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi dan layanan kependudukan, seperti:

- Informasi tentang persyaratan dan prosedur pelayanan kependudukan.
- Pendaftaran dan pengurusan dokumen kependudukan secara online.
- Pemantauan status pengurusan dokumen kependudukan.
- Pengaduan dan saran terkait pelayanan kependudukan.

Gambar 1.1 Webste Silondo Bermula



UNIVERSITAS NASIONAL

Sebagai solusi atas masalah pelayanan yang dianggap tidak efisien dan tidak sesuai dengan konsep e-government, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah meluncurkan sistem administrasi kependudukan berbasis internet. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan secara dalam jaringan (daring) dan Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan Walikota Nomor 40 Tahun 2021 menetapkan dasar untuk peluncuran Website Silondo, yang dimaksudkan untuk menyediakan Sistem Layanan Online Dukcapil Depok yang Bersih, Mudah, dan Lancar.

Silondo Bermula, yang berarti Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih, Mudah, dan Lancar, diciptakan dengan tujuan memberikan layanan yang lebih mudah bagi orang-orang di kota yang sangat sibuk, sehingga mereka tidak perlu bersusah payah mengunjungi kantor disdukcapil karena mereka tidak memiliki waktu untuk menyelesaikan dokumen mereka. Selain itu, jumlah orang yang datang ke kantor Dukcapil Depok untuk mengurus administrasi kependudukan telah dipengaruhi secara signifikan oleh pandemi COVID-19. Luncurnya Silondo bermula seiring dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di masa Pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Sistem layanan kependudukan administrasi ini diluncurkan seiring dengan adanya PBB di masa Pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020.

Pengembangan aplikasi Silondo Bermula bertujuan untuk memberikan kemudahan akses layanan kependudukan bagi masyarakat.

Silondo Bermula dapat mengurangi kepadatan antrian bagi warga yang melakukan kegiatan administratif secara offlin. Warga cukup membuka alamat web Silondo Bermula (Sistem Pelayanan Online DUKCAPIL Depok Bersih Mudah Lancar) di https: //silondobermula.depok.go untuk meminta layanan pengelolaan kependudukan melalui gadgetnya dan mengaksesnya dimanapunberada sekarang bisa dikelola.

Terdapat nilai kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2023 yaitu IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) 97.12 dengan nilai A (Sangat baik) dan IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik) 82.39 dengan nilai B (Baik) sesuai perhitungan terhadap 10 unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai berikut :

Tabel 1.2 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023

No.	Unsur Pelayanan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	NRR
1.	Informasi persyaratan pelayanan	3,32
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,29
3.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,29
4.	Kecepatan waktu	3,14
5.	Pelayanan gratis yang dilakukan oleh petugas pelayanan	3,51
6.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,3
7.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,3
8.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,26
9.	Kualitas sarana dan prasarana dalam layanan online dan/atau dalam layanan tatap muka	3,32
10.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,22

Sumber: Intagram disdukcapildepok

Nilai pada kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2024 yaitu IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) 98,17 dengan nilai A (Sangat baik) dan IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik) 89.52 dengan nilai B (Baik) sesuai perhitungan terhadap 10 unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai berikut :

Tabel 1.3 Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2024

No.	Unsur Pelayanan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan Publik	NRR
1.	Informasi persyaratan pelayanan	3,61
2.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,59
3.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,55
4.	Kecepatan waktu	3,58
5.	Pelayanan gratis yang dilakukan oleh petugas pelayanan	3,68
6.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,58
7.	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,58
8.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,58
9.	Kualitas sarana dan prasarana dalam layanan online dan/atau dalam layanan tatap muka	3,53
10.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,51

Sumber:i Intagram disdukcapildepok

Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tapos pada bulan september tahun 2024 yaitu :

Gambar 1.2 IKM Kecamatan Tapos Tahun 2024

Sumber: Intagram kec_tapos99

Meskipun hasil survei masyarakat menunjukkan beberapa tanggapan negatif, seperti kesulitan yang masih dialami oleh masyarakat dalam proses dan waktu pembuatan Akta Kematian, Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Keluarga. Masyarakat mengeluh tentang proses pengajuan online, respons dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL), dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dokumen.

Dengan meningkatnya jumlah penduduk di Kecamatan Tapos Kota Depok, semakin banyak pula masyarakat yang memanfaatkan website Silondo. Sangat penting untuk memberikan layanan publik yang efektif di setiap wilayah di Indonesia, khususnya di kota-kota besar yang memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan publik yang berkualitas

didefinisikan sebagai layanan yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif layanan kependudukan yang menggunakan teknologi digital. (Website silondo bermula), dan mengidentifikasi tantangan-tantangan yang mungkin terjadi dalam proses penggunaan website silondo bermula. Pelayanan publik merupakan suatu cara bagi aparat negara menjalankan peran dan fungsi sebagai pelayanan masyarakat dan pelayanan negara.

Kebijakan yang telah ditetapkan akan memungkinkan layanan publik yang disediakan oleh lembaga pemerintah untuk beroperasi. Hal ini memerlukan upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar proses penyampaian layanan menjadi lebih efektif dan efisien, selaras dengan tujuan serta kebijakan yang ada. Pelayanan kependudukan berbasis digital yaitu website silondo bermula digunakan oleh masyarakat untuk kegiatan administratif (Pembuatan Kartu keluarga, KTP, dll).

Berdasarkan penjelasan sebelumnya tentang latar belakang, penelitian ini diberi judul "Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital Di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi di atas, masalah penelitian adalah sebagai berikut: "Bagaimana efektivitas pelayanan kependudukan berbasis digital di Kecamatan Tapos Kota Depok Tahun 2024?"

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif layanan kependudukan digital di Kecamatan Tapos Kota Depok pada tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritik

   Untuk mendapatkan data empiris yang menunjukkan seberapa efektif pelayanan kependudukan digital di kecamatan Tapos Kota Depok pada tahun 2024, yang bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman ilmu pengetahuan dan mendukung pertumbuhan akademik siswa di bidang administrasi publik.

2. Manfaat Manajerial

   Efektivitas layanan kependudukan digital di Kecamatan Tapos, Kota Depok, pada tahun 2024 dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi tambahan.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, penulis telah merumuskan masalah agar ruang lingkup penelitian ini memiliki batasan yang jelas. Batasan masalah yang ditetapkan adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan

kependudukan berbasis digital. Penelitian ini terbatas pada objek penelitian di Kecamatan Tapos, Kota Depok, pada tahun 2024.

1.6 Sistematika Penelitian

Untuk memahami dan mempermudah dalam skripsi ini secara keseluruhan maka sistematika penelitian sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan :

Bab ini memberikan pendahuluan yang menjelaskan mengapa penelitian ini menarik, apa yang akan diteliti, dan tujuan penelitian. Ini juga membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka :

Bab ini, penulis mendeskripsikan teori dan konsep serta kerangka pemikiran, sebagian indikator dari bermacam pakar, dan penelitian yang hendak diperoleh dari bermacam dokumen yang berhubungan dengan tipe riset.

Bab III Metodelogi Penelitian :

Bab ini memuat metodelogi yang digunakan yaitu terdiri dari pendekatan penelitian, penetuan informasi, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, lokasi dan jadwal penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan :

Bab ini peneliti akan menjelaskan hasil pembahasan dan gambaran umum yang telah peneliti peroleh terkait dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem layanan online Silondo Bermula di Dinas

Kependdukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

Bab V Penutup :

Bab ini peneliti akan menjelaskan tentang hasil dari pembahasan yang dimuat pada kesimpulan dan memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya serta Dinas Kependdukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok terkait penelitian yang telah dilakukan.