

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.<sup>1</sup>

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana standar pelayanan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat 7 UU No 25/2009 tentang pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas

---

<sup>1</sup> Hayat, Manajemen pelayanan publik (Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2017), h. 1.

pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>2</sup> Jadi, pelayanan terhadap masyarakat seharusnya cepat, mudah, terjangkau dan Terukur dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik dan sumber daya aparatur yang kompeten dan berkualitas.

Akan tetapi kenyataannya, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan, antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk belum seperti harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat, baik disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit pelayanan maupun surat pembaca pada berbagai media massa.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena masyarakat sering dikecewakan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami sehingga masyarakat beranggapan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kurang optimal, efektif dan efisien.

---

<sup>2</sup> Felix Avian Reandrianta , Jurnal Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (22 Januari 2015) , h.2.

<sup>3</sup> 8Zaenal Mukarom, Muhibudin wijaya laksana, membangun kinerja pelayanan publik menuju clean government and good governance (Bandung:Pustaka Setia, 2016), h. 14.

Pentingnya pelayanan adminduk tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa:

“Pelayanan adminduk merupakan suatu kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.<sup>4</sup>

Pada era serba globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat. Teknologi digunakan hampir di semua bidang dan bidang kehidupan, termasuk teknologi informasi berbasis internet. Karena kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat dan permintaan akan informasi ini dapat mengikuti kemajuan teknologi.

Teknologi informasi berbasis internet yang banyak digunakan oleh masyarakat telah mendorong instansi pemerintah yang ada, baik pusat maupun daerah, untuk memanfaatkan kehadirannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan menegakkan peraturan yang berlaku.<sup>5</sup>

Sesuai peraturan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Secara Daring adalah pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

<sup>5</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2014. Standar Pelayanan Publik. 15, Tahun 2014.(Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2014)

yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Jumlah penduduk Kota Depok yang meningkat pada setiap tahunnya dapat menimbulkan masalah-masalah dalam pelayanan publik. Berikut merupakan data jumlah penduduk di Kota Depok pada Tahun 2018-2020:

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Depok**

Tahun	Jumlah Penduduk
2018	2.330.333
2019	2.406.826
2020	2.484.186

**Sumber : Data Badan Pusat Statistik Kota Depok Tahun 2020 (BPS 2020)**

Berdasarkan tabel jumlah penduduk di atas, total keseluruhan jumlah penduduk di 11 kecamatan se-Kota Depok dari tahun 2018-2020 mengalami peningkatan yang signifikan, dengan total 2.330.333 jiwa di tahun 2018, 2.406.826 jiwa di tahun 2019, dan 2.484.186 jiwa di tahun 2020. Peningkatan jumlah penduduk tersebut yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok melakukan percepatan dalam melakukan pelayanan. Terobosan ini dimaksudkan untuk memperbaiki citra pelayanan publik di mata masyarakat sehingga secara perlahan dapat membaik dan sesuai harapan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok meluncurkan inovasi pelayanan baru untuk mengatasi keluhan masyarakatnya. Yaitu inovasi pelayanan

administrasi kependudukan Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih, Mudah Dan Lancar) Inovasi ini dibuat dengan tujuan memberikan kemudahan pelayanan untuk masyarakat yang memiliki kepadatan aktivitas sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumennya agar mereka tidak harus bersusah payah datang ke kantor disdukcapil. Selain itu, masalah pandemi Covid-19 menjadi faktor yang sangat mempengaruhi kinerja para pegawai Dukcapil dan masyarakat untuk datang ke kantor Dukcapil Depok untuk mengurus administrasi kependudukan. Luncurnya Silondo Bermula Seiring dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di masa Pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Penerapan sistem layanan online kependudukan administrasi tersebut diluncurkan seiring dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di masa Pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020. Dimana masyarakat perlu mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang secara offline atau datang ke kantor dukcapilnya langsung, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan.

Berdasarkan observasi peneliti terkait inovasi Layanan Silondo Bermula, peneliti menemukan beberapa masalah terkait pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Depok. Permasalahan yang peneliti temukan yaitu :

Pertama, jaringan dan server yang masih suka berkendala membuat kesulitan mengakses yang kerap sering kali menjadi permasalahan layanan online bagi masyarakat pengguna Silondo Bermula.

Kedua, kurangnya sosialisasi penyebaran informasi tentang layanan online menggunakan Silondo Bermula dalam mengurus administrasi kependudukan dari pemerintah kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak banyak yang mengetahui layanan online ini. Masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem layanan online berbasis whatsapp ini membuat pelayanan sistem layanan manual datang langsung ke Disdukcapil atau datang ke kelurahan..

Ketiga, lambannya tanggapan dari pihak dukcapil ketika pemohon mengajukan layanan administrasi kependudukan secara online menggunakan chat Whatsapp Silondo Bermula sehingga masyarakat cukup lama menunggu balasan, selain itu juga chat WhatsApp terlalu mengandalkan chatbot sehingga masyarakat yang ingin bertanya tentang permasalahan yang terjadi, justru sangat sulit untuk berkomunikasi kepada pihak dukcapil.

Keempat, tidak ada tanggapan atas keluhan masyarakat yang disampaikan kepada Disdukcapil Kota Depok tentang permasalahan yang terjadi, hal tersebut yang membuat masyarakat bingung tentang kelanjutan informasi layanan yang mereka ajukan.

Berdasarkan penjabaran permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah Dan Lancar (Silondo Bermula) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Depok”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ditemukan oleh peneliti dari hasil pengamatan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini maka tujuan yang hendak dicapai untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Secara Teoritis**

Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir melalui karya ilmiah, menambah referensi bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang efektivitas pelayanan, serta memberikan gambaran informasi yang berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok agar dapat membantu dalam mencari solusi dari berbagai permasalahan dan kendala yang ada.

### **1.4.2 Manfaat Secara Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai pelaksana program, sehingga dapat dijadikan referensi untuk menjadi bahan evaluasi dan acuan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melakukan pelayanan lebih baik lagi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman pada kajian penelitian. Dalam laporan penelitian ini, sistematika penulisan terdiri atas lima bab, masing-masing uraian yang secara garis besar dapat digambarkan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **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 Metodologi Penelitian :**

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

### **BAB IV 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 Kependudukan 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok terkait penelitian yang telah dilakukan.