

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah adalah suatu lembaga yang menyediakan pelayanan publik, yang diharuskan beradaptasi dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi dimana dapat memberikan pelayanan yang semakin simple, hemat, efisien serta terbuka transparansinya. Bertepatan dengan UU Layanan public No. 25 tahun 2009.<sup>1</sup> Sebagai sikap responsibilitas pemerintah kepada warga negaranya, pelayanan publik yang diberikan harus memenuhi semua kebutuhannya, yang terpenting yaitu dengan cara apa warga negara mendapatkan kepuasan langsung atas pelayanan yang diberikan. Seperti kita ketahui, masih banyak kendala dalam sistem pelayanan publik. Dalam hal ini kendala tersebut akan berdampak pada perkembangan semua departemen yang ada.

Dalam hal pembangunan kependudukan, pembangunan administrasi kependudukan yakni suatu tatanan yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan negara. Tidak terpisahkan dalam hal melepaskan perlindungan ketetapan hukum dan pengamanan hak individu warga negara. Bentuk pengamanan termasuk memberikan pelayanan publik dengan penerbitan akta kependudukan, semacam Kartu Keluarga (KK); Nomor Induk Kependudukan (NIK); Akta Kelahiran; dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Administrasi kependudukan mempunyai tujuan untuk mewujudkan hak

---

<sup>1</sup> Agus Budiantana, *Mengkaji Ulang Pelayanan Publik di Era Digital (kemenkeu.go.id)*, 2020

asasi manusia seluruh penduduk dalam keadministratifan penduduk, statistika penduduk dan juga bentuk dukungan pengembangan suatu sistem keadministratifan itu agar pelayanannya semakin tidak diskriminatif.

Kebutuhan untuk memberikan *public services* yang berkualitas serta efisien bagi seluruh rakyat telah jadi tuntutan yang wajib dalam pemenuhannya bagi institusi pemerintahan. Oleh karena itu, diterapkannya suatu sistem “*e-government*” yang selaras dengan UU No 23 tahun 2014 secara khusus dalam pasal ke-349 dan ayat yang ke-3 mengenai Pemda yang mengatakan “Pemerintah Daerah dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik”

Implementasi *e-government* tertuang pada Inpres No. 6 tahun 2001 mengenai Telematika Dalam dukungan pada *Good Governance*. *E-government* dianggap sebagai cara dalam rangka peningkatan kualitas dari *public services* dengan menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Berdasar pada perkataan Duffy J. (2000), teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membuat *public service* mungkin untuk disampaikan ke pemangku kepentingan 24 jam pada satu hari, 7 hari pada satu minggu.<sup>2</sup> Ini berarti bahwa informasi dan layanan tersedia bahkan setelah jam kantor dan juga libur nasional. Penerima manfaat mampu mendapatkan informasi dan pelayanan lewat bermacam saluran elektronik seperti situs web dan aplikasi. Menggunakan cara ini, para pemangku kepentingan dapat secara fleksibel memanfaatkan layanan tepat dengan keperluannya.

---

<sup>2</sup> Knowledge Management: To Be or Not to Be. Information Management Journal, 34, 64-67.

Dengan mengadopsi e-government pada sektor pelayanan publik, diharapkan dapat tercapai keunggulan yang searah dengan peningkatan *public service quality* yang makin terjangkau, cepat, tinggi transparansi serta bertanggung jawab. Tetapi dalam implementasi *E-government* belum dapat mencakup ke semua daerah di Indonesia.

Implementasi prinsip *good governance* telah terjadi dari tingkat pusat hingga daerah. Guna mendorong terlaksananya pengelolaan kependudukan pada penghimpunan dan pengelolaan data kependudukan dengan basis teknologi informasi, pemerintah pusat sudah menyediakan “Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)” yang beracuan dengan Peraturan Perpres No. 88 tahun 2004 mengenai Administrasi Kependudukan secara hukum.

UU Pemerintah Daerah No. 23 tahun 2014 secara jelas mengatur persyaratan inovasi pemerintah daerah, mengatur bahwa pemerintah daerah harus mengikuti prinsip-prinsip dalam merumuskan kebijakan inovasi, meningkatkan efisiensi, kualitas dari presentasi, dan tidak memiliki benturan keperluan atau sebaliknya, terbuka, menganut pada nilai kebenaran, yang berarti jika suatu hasil bukan ditujukan bagi diri sendiri. Inovatif dalam kekaryawanan di bagian pengabdian ke rakyat adalah keperluan yang tak terelakkan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk melaksanakan desentralisasi, terutama bagi peningkatan kemandirian serta independensi rakyat serta wilayah. Inovasi pada pemerintahan daerah memiliki tujuan untuk percepatan perwujudan dari rakyat yang sejahtera. Suatu cara untuk mewujudkannya adalah lewat *public services*. Pembahasan *public services* yang inovatif sekarang sangat esensial bagi pelayan publik

Dari beberapa kebijakan yang mengharuskan setiap daerah melakukan inovasi dalam pelayanan public maka Disdukcapil Kabupaten Temanggung membuat inovasi pelayanan secara digital dengan melaksanakan pengembangan dari system SIAK. Aplikasi yang dikembangkan bernama Temanggung Gandem pol (pelayanan online). Adapun layanan Administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan cara online adalah bentuk penerapan Perda Temanggung No. 9 tahun 2019.<sup>3</sup> Peraturan ini jadi pegangan dalam melaksanakan suatu servis Administrasi penduduk serta pencatatan sipil online yang dikerjakan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Temanggung.

Aplikasi “Temanggung gadem pol (pelayanan online)” ini sudah ada sejak 2019. Aplikasi tersebut memiliki arti Temanggung adalah nama Kabupaten tersebut, dan Gandem merupakan singkatan dari Gabungan Data Temanggung dan untuk pol (pelayanan online) nya sendiri pelayanan online. Dimana diharapkan dengan adanya satu aplikasi tersebut yang banyak memberikan pilihan pelayanan dapat mempermudah rakyat agar tak perlu datang ke kantor Dukcapil setempat. Kata Gandem sendiri dalam bahasa jawa artinya bagus, bisa juga dengan arti tersebut diharapkan dengan adanya aplikasi Temanggung Gandem dapat memberi servis dengan lebih baik dan mudah bagi seluruh rakyat.

Di Temanggung terdapat 2 inovasi yang sama – sama bernama Temanggung gadem. Untuk Temanggung gadem isinya menjelaskan tentang Temanggung sedangkan Temanggung gadem pol (pelayanan online) dipakai oleh Disdukcapil Temanggung untuk pelayanan kependudukan. Pada aplikasi

---

<sup>3</sup> Perda Kabupaten Temanggung tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di kabupaten Temanggung*

“Temanggung Gandem” banyak memberikan informasi terkait Kabupaten Temanggung seperti halnya peristiwa yang sedang terjadi, tempat-tempat wisata, informasi tempat pendidikan, informasi kesehatan, dan lain sebagainya. Jadi bagi siapa saja masyarakat Temanggung yang ingin mengetahui ataupun ingin mendapatkan pelayanan public maka *download* aplikasi Temanggung Gandem tersebut. Berikut tampilan awal pada aplikasi Temanggung Gandem yang memberikan banyak pilihan pelayanan yang dapat diakses masyarakat.



Gambar 1.1 Gambar Pelayanan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.

Dari tampilan untuk temanggung gendem pol (pelayanan online) dan Temanggung gendem bagian pelayanan kependudukan sama. Jadi masyarakat bisa menggunakan kedua aplikasi untuk melakukan pelayanan data kependudukan. Pelayanan yang ditawarkan selanjutnya masyarakat memilih

bagian pelayanan publik. Dimana dalam pelayanan publik tersebut berisi layanan administratif mengenai kependudukan serta catatan sipil contohnya membuat kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), pembaruan KTP, pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta kematian, pembuatan dokumen baru untuk yang baru datang, dan lain-lain sebagainya. Dari beberapa opsi yang ada mengenai servis administrative yang ada selanjutnya pilih saja dengan apa yang dibutuhkannya. Kemudian tinggal mengikuti arahan proses selanjutnya sebagai pemohon penerbitan dokumen administrasi. Dalam aplikasi tersebut melayani, pembuatan dokumen, pembaharuan dokumen, dan pencetakan dokumen.



Gambar 1.2 Gambar Pelayanan Kependudukan Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.

Setelah mendapatkan tampilan layanan Administrasi kependudukan yang diinginkan maka dilakukan registrasi serta mengantri secara daring, dan selanjutnya seseorang akan mendapat perintah selanjutnya melalui *message* yang

mana dikirimkan lewat nomor telepon yang dicantumkan. Proses selanjutnya adalah mengisi data – data yang harus dilengkapi secara online dan menunggu hasil. Dari pengajuan permohonan dokumen apabila sudah lengkap datanya maka tinggal menunggu hasil dari dokumen biasanya paling lama 7 hari sudah jadi. Untuk pelayanan secara online ini untuk dokumennya akan dikirimkan ke alamat rumah langsung. Dan masyarakat hanya membayar untuk pengiriman sedangkan pelayanannya gratis.

Pengadaan layanan secara online merupakan inovasi dalam implementasi e-government yang berfokus pada pelayanan, terutama yang menggunakan media dan teknologi elektronik, memungkinkan masyarakat dan karyawan untuk menghabiskan waktu dan tenaga yang minimal, efektif dan berkualitas tinggi untuk memberikan layanan yang efisien. Aplikasi ini memudahkan siapa saja yang warga Temanggung namun tinggal atau bekerja di luar Kabupaten Temanggung.

Inovasi layanan Administrasi kependudukan melalui aplikasi Temanggung menurut beberapa masyarakat sangat membantu dalam pelayanan data kependudukan. Namun untuk saat ini dalam pelaksanaan inovasi ini kurang berjalan dengan baik karena terdapat permasalahan didalam layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gadem ini semakin banyak keluhan dari masyarakat yaitu susah nya pengaksesan data diaplikasi, lamanya tanggapan dari pegawai, sering terjadi pembaruan terus menerus, lamanya proses konfirmasi saat pendaftaran yang diberikan, susah buat upload data atau foto, kurang paham dengan instruksi tambahan. Keluhan masyarakat ini

paling banyak di tahun 2022, hal ini terjadi karena masyarakat tidak mengetahui apakah aplikasi masih bisa digunakan tidaknya karena hanya ada tulisan sedang pembaruan terus – menerus. Selama aplikasi Temanggung gendem pol (pelayanan online) tidak bisa diakses tidak ada pemberitahuan resmi dari pihak Disdukcapil apa penyebabnya, sehingga masyarakat merasakan banyak keluhan yang mempersulit untuk pelayanan secara digital.

Masyarakat memberikan penilaian yang kurang baik untuk aplikasi Temanggung gendem pol (pelayanan online) yang ada di playstore. banyak keluhan – keluhan yang diberikan untuk review aplikasi dan juga penilaian bintang yang diberikan menjadi nilai yang kurang bagus untuk aplikasi Temanggung gendem pol (pelayanan online). Dari beberapa permasalahan tersebut menjadikan aplikasi Temanggung gendem belum menjadikan Temanggung smart city karena manfaat yang dirasakan belum ada. Dimana idealnya mampu memberi layanan yang smart, efektif, efisien, namun yang terjadi sebaliknya. Sehingga masih tetap ada masyarakat yang datang langsung ke Disdukcapil Kabupaten Temanggung untuk pembuatan administrasi kependudukan dan catatan sipil.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Review penilaian aplikasi dan pendapat masyarakat





Gambar 1.3 Gambar Keluhan Masyarakat Yang Ditampilkan Dalam Aplikasi Mobile Temanggung Gandem.

Berdasarkan survei pendahuluan masih kurangnya pemahaman masyarakat adanya aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) tersebut yang menyebabkan masyarakat masih banyak yang datang langsung ke Disdukcapil. Banyak masyarakat yang masih merasa awam dengan aplikasi Temanggung gandum. Apalagi untuk masyarakat yang tinggalnya jauh dari perkotaan dan masih didaerah yang sinyal saja kurang mendukung. Atau bagi masyarakat yang memang tidak memiliki fasilitas pendukung seperti hand phone itu sudah jelas mereka kurang bisa mendapatkan manfaat secara langsung dari inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gandum. Banyak juga masyarakat yang warga Temanggung namun saat ini sedang

bekerja diluar kota yang tidak mengetahui adanya inovasi layanan digital melalui aplikasi Temanggung gadem.<sup>5</sup>

Maka dari itu, mengingat pentingnya inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gadem pol (pelayanan online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung penting ini dibuat dengan suatu tujuan yaitu agar mengetahui perkembangan dan inovasi layanan administratif penduduk dan pencatatan sipil dalam bentuk aplikasi mobile yaitu Temanggung gadem pol (pelayanan online) agar memudahkan rakyat untuk mendapat info mengenai syarat yang dibutuhkan mengenai administratif penduduk. Maka, berdasarkan penjelasan permasalahan diatas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Melalui Aplikasi Temanggung Gadem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka bagaimana inovasi layanan administratif kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung Gadem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022 apakah berjalan sesuai tujuan penciptaan inovasi ?

---

<sup>5</sup> Wawancara Pendahuluan terhadap masyarakat yang awam inovasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung Gadem pol (pelayanan online) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung Tahun 2022

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari studi bermanfaat ke macam-macam sektor dan pihak secara tidak langsung maupun langsung. Mengenai manfaatnya yaitu:

1. Secara praktis

Menambah pengetahuan baru bagi masyarakat dan dapat memberikan kontribusi untuk kualitas pelayanan dan inovasi kembali untuk Disdukcapil Kabupaten Temanggung.

2. Secara ilmiah

Memperluas cakupan keilmuan dalam bidang manajemen dan penelitian pengembangan. Secara umum di bidang pelayanan publik dengan penerapan sistem informasi administratif kependudukan (SIAK).

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB I      PENDAHULUAN**

Bab I menyajikan bab-bab yang berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan

penulisan, serta skema penulisan. Ini adalah pengantar atau pada dasarnya bab pengantar pekerjaan. Pada penelitian ini, Bab 1 membahas permasalahan yang muncul di wilayah penelitian.

## **BAB II      TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II memaparkan penelitian terdahulu, konsep dan teori, serta gagasan penelitian. Bab II secara keseluruhan memberikan landasan teori untuk tesis dan memberikan konsepsi yang jelas tentang masalah yang diangkat pada penelitian ini.

## **BAB III      METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB III menguraikan metode penelitian yang menjelaskan mengenai pendekatan, responden, teknik untuk mengumpulkan dan mengolah data, dan analisis data, dan juga daerah serta penjadwalan penelitian.

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

Pada Bab IV, berdasarkan pengolahan dan analisis data, hasil penelitian disesuaikan dengan runtutan rumusan masalah penelitian, dan hasil temuan penelitian yang bertujuan memberikan jawaban atas pertanyaan yang sudah disusun terlebih dahulu.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V menguraikan kesimpulan mengenai temuan analisis hasil penelitian dan menawarkan saran yang dapat diambil dari hasil penelitian. Bagian terakhir terdiri dari urutan berikut:

1. Daftar Pustaka
2. Lampiran-Lampiran
3. Dokumentasi

