

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara kepulauan, yang tergolong dalam salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk yang sangat besar. Sebagai negara kepulauan, penduduk Indonesia memiliki persebaran yang tidak merata. Berbagai masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk yang tidak merata salah satunya masalah di bidang kependudukan kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk dapat sesegera mungkin bertindak untuk mengambil sebuah kebijakan serta pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan yang tepat, guna menanggulangi masalah kependudukan tersebut.

Era globalisasi saat ini sangat erat kaitannya dengan peran bidang komunikasi dan informatika dalam Bentuk kehadiran Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), TIK sudah menjadi tuntutan kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari masyarakat, swasta hingga pemerintahan. Dengan adanya kehadiran TIK ini membuat pemerintah melakukan suatu langkah agar terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*, sehingga penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat atau sebaliknya dari masyarakat kepada pemerintah dapat tersampaikan dengan efektif dan efisien.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) merupakan langkah pemerintah Indonesia menuju *Good Governance* yang kemudian didukung dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* atau *E-Government*.

E-Government merupakan kependekan dari *Electronic Government* atau di adaptasi ke dalam Bahasa Indonesia menjadi Pemerintahan Elektronik. *E-Government* biasa dikenal *E-Gov*, pemerintah digital, merupakan penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, terdapat empat fungsi pemerintahan salah satunya yaitu fungsi pelayanan. Peran pelayanan sebagai salah satu fungsi pemerintahan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seluruh jajaran pemerintahan, mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah hingga pemerintah desa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Dalam hal ini pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang harus dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi, hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dalam Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa : Penyelenggara pelayanan

publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tersedianya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah merupakan suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang bertujuan mengarahkan, membimbing dan menunjang kegiatan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Bentuk pelayanan publik yang diberikan salah satunya berupa tersedianya sarana dan prasarana untuk mendapatkan informasi, mendengar, dan memperhatikan apa saja yang masyarakat harapkan.

Saat ini dengan munculnya internet, teknologi berbasis web, dan ekonomi jaringan global adalah kemajuan TIK yang paling terlihat. Internet adalah saluran layanan yang dapat membantu warga dan pemerintah membangun kepercayaan. Banyak organisasi sektor publik, khususnya pemerintah, memanfaatkan penggunaan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan pemerintah kepada masyarakat terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 ayat (1) bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data penduduk melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pada proses pelayanan publik khususnya layanan administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat selalu terhambat oleh berbagai faktor. Salah satunya yaitu layanan administrasi kependudukan mulai dari pengajuan e-KTP, KK, akte, KIA, hingga surat pindah diproses dengan waktu yang lama. Hal ini sangat disayangkan mengingat layanan administrasi kependudukan sangat penting untuk membantu memperbaiki serta meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah.

Untuk menanggapi persoalan yang terjadi pada proses layanan administrasi kependudukan, pemerintah di berbagai daerah di Indonesia, tak terkecuali pemerintah Kabupaten Bekasi berupaya mencari solusi atas permasalahan tersebut dengan membuat suatu website/sistem informasi yang diperuntukan bagi masyarakat untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan kepada pemerintah. Adapun pelaksana layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bekasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah menggunakan sistem daring dalam layanan administrasi kependudukan sebagai upaya memberikan pelayanan yang mudah dan cepat. Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sudah dilakukan secara daring melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/> terhitung mulai dari tahun 2020 sejak pandemi covid-19 telah menyebar di Indonesia.

Sitepak kepanjangan dari Sistem Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan sebuah program pelayanan dokumen kependudukan yang berbasis online/daring. Dengan adanya sitepak masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, masyarakat hanya perlu mengakses website sitepak.bekasikab.go.id dengan cara mengunggah berkas persyaratan yang diperlukan dan dokumen yang telah selesai dapat di unduh dan di cetak sendiri. Melalui sitepak masyarakat dapat mengurus seluruh dokumen administrasi kependudukan mulai dari e-KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran dan surat pindah dalam satu wadah secara terpadu.

Dengan layanan online ini diharapkan masyarakat akan lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukannya, mengurangi antrian panjang, adanya transparansi biaya dan berkurangnya pungutan liar yang dilakukan oleh calo yang tidak bertanggung jawab. Hal inilah yang sering terjadi atau menjadi masalah umum di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Namun dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan terhadap layanan administrasi kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, ditemukan beberapa kendala diantaranya:

Pertama, jumlah aparatur yang menangani pelayanan kependudukan di *sitepak* belum memadai karena masih kurangnya aparatur yang paham dan kurang menguasai terkait informasi dan teknologi (IT).

Kedua, adanya faktor komunikasi yang tidak menyeluruh terkait layanan administrasi kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/> karena tidak adanya sosialisasi khusus tentang *sitepak* kepada masyarakat, sehingga masih adanya masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kabupaten Bekasi untuk melakukan pengajuan pembuatan dokumen administrasi kependudukan serta masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tata cara permohonan pembuatan dokumen kependudukan secara daring.

Dengan memanfaatkan Teknologi Informasi Komunikasi melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/> diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan layanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit, dengan begitu maka pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Untuk mengukur efektif atau tidaknya layanan administrasi kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi diukur melalui empat kriteria yang

dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009) yaitu: input, proses produksi, hasil, dan produktivitas.

Penelitian tentang layanan administrasi kependudukan online ini sudah dikaji dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Atika Farhani, Fachri Adnan (2020). Penelitian ini membahas mengenai efektifitas sistem Paduko dalam pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian Atika dan Fachri menunjukkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui sistem Paduko dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dilihat dari indikator efektifitas yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani meskipun dalam beberapa indikator dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas Paduko masih terdapat hambatan dalam pelaksanaan Paduko. Perbedaannya dengan peneliti terletak pada objek penelitian dimana pada penelitian ini objeknya sistem Paduko sedangkan peneliti objek penelitiannya website siterpak.bekasikab.go.id. Selain itu perbedaan lain terletak pada teori yang digunakan, pada penelitian Atika dan Fachri teori yang digunakan yaitu teori pengukuran efektifitas menurut Budiani (2007) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan teori ukuran efektifitas dari Sedarmayanti (2009) yaitu input, proses produksi, hasil, dan produktivitas.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness Of Routelicense Online Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu*

Pintu (PMPTSP) Office West Java. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perizinan trayek online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online. Seperti pelamar yang lebih memilih layanan manual dibandingkan online. Persamaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas, metode penelitiannya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teori yang digunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009). Sedangkan perbedaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada pembahasan. Penelitian Karniawati, N., & Pratama, A membahas tentang efektivitas pelayanan izin trayek online di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Jawa Barat. Sedangkan peneliti membahas tentang layanan administrasi kependudukan melalui website sitepak.bekasikab.go.id di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, H. (2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Dr. Kepo dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah dibilang efektif karena adanya kepuasan masyarakat terhadap aplikasi tersebut serta dengan adanya aplikasi Dr. Kepo pelayanan administrasi di disdukcapil Kabupaten Gresik menjadi efektif. Disamping itu adanya faktor pendukung yakni adanya kerjasama dengan pihak tertentu, dukungan sosialisasi melalui media, serta SDM yang memadai. Adapun persamaan penelitian Wulandari, H dengan peneliti terletak pada metode penelitian

yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, H dengan peneliti terletak pada teori yang digunakan. Penelitian Wulandari, H menggunakan teori pelayanan publik dari zeithalm, sedangkan peneliti menggunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Pelayanan Kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui *Website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> dilihat dari kriteria masukan (*input*), proses produksi, hasil (*output*), dan produktivitas Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam mengenai Efektivitas Pelayanan Kependudukan Melalui *Website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui masukan (*input*) pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi;
2. Untuk meninjau alur proses pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi;
3. Untuk menelaah hasil (*output*) pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi;
4. Untuk mengetahui produktivitas pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi;

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori efektivitas dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di Program Studi Ilmu Pemerintahan.

2. Kegunaan Praktis

a) Guna Bagi Peneliti

Hasil penelitian yang telah dilakukan semoga memberikan manfaat untuk menambahkan pengetahuan, ilmu, serta pemahaman terhadap peran dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada warga. Pelayanan dalam hal ini ialah Efektivitas Pelayanan Kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

b) Guna Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan masukan untuk menyelesaikan permasalahan serta dapat menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat Kabupaten Bekasi untuk memberikan kegunaan dan menambah wawasan, ilmu, serta pemahaman bagi masyarakat itu sendiri.