

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ilmu pengetahuan dan teknologi seiring zaman terus mengalami perkembangan sehingga pemerintah dan instansi lainnya dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara efisien dan efektif kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pada hakikatnya setiap manusia sangat membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, karena setiap manusia yang hidup dimuka bumi ini pasti akan memerlukan pelayanan. Akan tetapi tuntutan tersebut sering kali tidak sesuai dengan harapan mereka karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih lambat, melelahkan, dan yang lebih parahny lagi masih berbelit – belit sehingga menyulitkan untuk para pengguna layanan.

Untuk menindak lanjuti hal tersebut pemerintah menerapkan *e-goverment* atau pemerintahan berbasis elektronik yang sudah ditetapkan pada Undang Undang No 23 Tahun 2014 Pasal 349 ayat 3 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa “Pemerintahan Daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.

Penerapan *e-goverment* sebelumnya sudah diatur didalam instruksi Presiden No 6 Tahun 2001 tentang Telematika Untuk Mendukung *Good Governance*. *E-*

Government sendiri bisa menjadi jalan keluar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

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.”

Menurut (Tyoso, Jaluanto Sunu Punjul. 2016) “Lembaga pemerintah dan swasta tidak luput dari perkembangan teknologi yang haus akan informasi. Informasi ialah suatu penambahan dalam suatu ilmu pengetahuan yang menyumbangkan kepada konsep kerangka kerja yang umum dan fakta-fakta yang diketahui.”. *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan

kualitas layanan publik yang lebih efektif dan efisien (Kurniasih, Dewi. 2022). Selain unggul dalam sistem pelayanan berbasis elektronik, *E-government* pun mempermudah dan mempercepat sistem pelayanan sehingga menjadi efektif secara waktu dan biaya, serta menutup kemungkinan bagi terjadinya praktik Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN).

Saat ini dengan munculnya internet, teknologi berbasis *website*, dan ekonomi jaringan global adalah kemajuan TIK (Teknologi, Informasi, dan Komunikasi) 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.

Pelayanan publik adalah salah satu bentuk layanan administratif yang merupakan penyedia segala bentuk dokumen yang bersifat resmi dan dibutuhkan oleh publik, kemudian dari bentuk administrasi ini akan difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang menjadi hak bagi setiap warga negara yang dimana masyarakat akan memiliki bentuk identitas yang sah secara hukum.

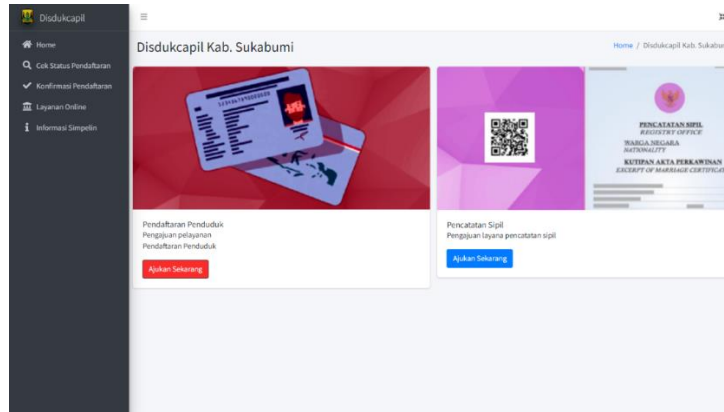
Pelayanan berbasis elektronik ini pun dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi guna untuk mendorong adanya *e-government* untuk mempermudah urusan di bidang administrasi dan pencatatan sipil dengan

berinovasi mengadakan sebuah sistem pelayanan bernama SIMPELIN (Sistem Pelayanan Online).

Upaya Pemerintah Kabupaten Sukabumi, saat ini di kalangan masyarakat pun masih banyak yang belum mengetahui adanya sistem pelayanan berbasis *online* serta dari yang sudah merasakan fasilitas pelayanan berbasis *online* dan sudah merasakan hasilnya, hanya saja yang di berikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi ini sedikit banyaknya keluhan perihal proses layanan yang sedikit sulit untuk pengguna yang tidak mengerti cara menggunakannya dan untuk memenuhi melengkapi fasilitas kepada masyarakat dalam hal kependudukan dan catatan sipil secara *online* yang dimana jika dibandingkan dengan pengajuan secara langsung atau datang ke tempat akan merasakan hal yang berbeda dari segi waktu, tenaga, serta alur pengajuannya akan terasa berbeda, dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) guna untuk menemukan titik terang kepada masyarakat agar mempermudah segala urusan di bidang Kependudukan Dan Catatan Sipil yaitu dengan menyediakan aplikasi *website* Sistem Pelayanan *Online* (SIMPELIN).

Adanya aplikasi *website* ini bertujuan agar memudahkan masyarakat dalam mengakses sekaligus mendekatkan layanan publik di bidang administrasi kependudukan tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi pelayanan serta meningkatkan diskriminatif kepada seluruh warga Kabupaten Sukabumi. Pada aplikasi *website* ini terdapat beberapa layanan dengan 2 fitur, yaitu untuk kependudukan dan catatan sipil pilihan sesuai pengajuan yang akan dibuat. Berikut tampilan pada layar utama aplikasi *website* pada simpelinkami.web.id :

Gambar 1.1
Tampilan Utama aplikasi Website Sipelinkami.web.id



Sumber : <https://sipelinkami.web.id> [30/05/23]

Aplikasi *website* sipelinkami.web.id ini mempunyai berbagai fitur seperti mengakses informasi, melihat status pendaftaran, layanan *online* untuk pengajuan kependudukan dan pencatatan sipil. Lalu terdapat dua fitur utama yaitu layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1.2
Fitur Layanan Pendaftaran Penduduk

Sumber :

<https://sipelinkami.web.id/layanan/pendaftaranpenduduk>[30/05/23]

Untuk pendaftaran penduduk terdapat layanan pilihan untuk pengajuan kependudukan berupa KTP, KK, dan surat pindah dengan keharusan mengisi data pemohon seperti NIK, nama lengkap, Nomor kontak pemohon dengan nomor *whatsapp*. Serta untuk melengkapi persyaratan pemohon diharuskan membawa Kartu Keluarga, Dokumen pendukung, serta formulir di unggah pada *website* guna memenuhi persyaratan pemohon.

Gambar 1.3

Fitur Layanan Pencatatan Sipil

Sumber : <https://simpelinkami.web.id/layanan/pencatatansipil>[30/05/23]

Dalam fitur pelayanan pencatatan sipil ini mempunyai persyaratan yaitu mengisi data pelapor seperti NIK, Nama lengkap sesuai KTP, Tanggal Rencana pencatatan, surel pemohon, alamat pemohon, nomor kontak, dan nomor *whatsapp*. Lalu ada beberapa jenis layanan berupa akta perkawinan, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, dan akta perubahan status anak. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi, pemohon diharuskan membawa Kartu Keluarga, Dokumen pendukung, serta formulir di unggah pada *website* guna memenuhi persyaratan pemohon.

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 dokumen adminduk masih ada sebagian masyarakat Kabupaten Sukabumi yang belum mengetahui adanya sistem pelayanan kependudukan berbasis *online*. Hanya saja dari pelayanan ini penggunaan aplikasi *website* oleh sebagian masyarakat yang kesulitan, verifikasi blangko yang terkadang tidak tersedia, kurangnya sosialisasi dari aparat, dan fitur komunikasi serta fitur timbal balik yang khusus belum tersedia bisa saja menjadi merugikan 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 Sukabumi berupaya mencari solusi atas permasalahan tersebut dengan membuat suatu *website*/sistem pelayanan berbasis *online* dan informasi bernama SIMPELIN, yang diperuntukan bagi masyarakat untuk mengajukan pembuatan dokumen kependudukan kepada pemerintah tanpa langsung datang ke tempat dan bisa di akses dimana saja dan kapan saja. Kualitas pelayanan menjadi sebuah tanggungan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Sukabumi yang harus dicapai, karena akibat tidak tercapai akan menimbulkan berbagai masalah. Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan hal untuk mencapai

tujuan tertentu, terutama pada Pemerintahan Kabupaten Sukabumi untuk menciptakan pelayanan yang baik.

Zharifah, A. (2022) dengan judul Efektivitas pelayanan kependudukan melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berbasis *online* telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi. Namun pada penelitian tersebut dipaparkan bahwa masih ada kendala dari segi pelayanan yang memakan waktu. Seperti pembuatan KTP melalui *website* yang di sediakan terlalu lama dari segi waktu pembuatannya. Persamaan peneliti dengan Zharifah, A adalah meneliti yang berfokus pada pelayanan berbasis *online* dan metode. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti terletak pada lokus serta objek penelitian yang berfokus kepada efektivitas pelayanan E-government itu tersendiri dan teori kemukakan oleh Sedarmayanti (2009).

Kuswati, R (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. Pada penelitian ini bahwa kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Tanjungsari masih terdapat beberapa masalah dari segi pelayanan publik yaitu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik dan faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Persamaan peneliti dengan Kuswati, R, yaitu sama sama menilai kualitas pelayanan publik dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk (Hardiyansyah, 2018). Tetapi terdapat sebuah perbedaan yang dimana peneliti fokus terhadap pelayanan administrasi

kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi, sedangkan Kuswati, R hanya meneliti sebuah kualitas pelayanan publik saja.

Berdasarkan gambaran yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “**Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui *website* <https://simpelinkami.web.id> pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sukabumi**”.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas pelayanan administrasi kependudukan *online* melalui *Website* <https://simpelinkami.web.id> dilihat dengan mengukur Kualitas Pelayanan yang terdiri dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi?

I.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah yang dikemukakan diatas, yakni untuk mengetahui dan menggambarkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui *website* <https://simpelinkami.web.id> terhadap pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Sukabumi serta hambatan yang terjadi selama penerapan penggunaan aplikasi simpelinkami.web.id dalam pelayanan *online* terhadap masyarakat Kabupaten Sukabumi.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bukti langsung (*tangible*) pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sukabumi;
2. Untuk mengetahui reabilitas/keandalan (*reliability*) aparatur dan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi;
3. Untuk mengetahui daya tanggap (*responsiveness*) pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi;
4. Untuk mengetahui jaminan (*assurance*) pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi;
5. Untuk mengetahui kepedulian/empati (*empaty*) pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi;

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dilakukan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan mengenai teori kualitas 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 akan dilakukan semoga memberi manfaat untuk menambahkan ilmu pengetahuan, serta pemahaman bagaimana menjadi peran aparatur pemerintah yang bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga. Pelayanan dalam hal ini ialah kualitas pelayanan berbasis online melalui *websites* simpelinkami.web.id dari penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

b) Guna Bagi Instansi

Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi yang menjadi lokus penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan sebuah kritikan untuk masalah serta dapat menjadi manfaat untuk sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

c) Guna Bagi Masyarakat

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