

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transformasi digital di era globalisasi ini telah mendorong berbagai sektor untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi melalui penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu yang mengadopsi teknologi ini yaitu ada di Pelayanan Publik, termasuk Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Pemerintah Indonesia, baik di tingkat pusat maupun daerah, terus mendorong penerapan teknologi dalam pelayanan publik sebagai bagian dari E-Government (pemerintah berbasis elektronik). E-Government ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, mempermudah akses masyarakat, serta mempercepat proses administrasi yang sering kali dianggap lambat. Sistem pelayanan konvensional sering kali menimbulkan keluhan masyarakat terkait waktu yang lama dan sering kali timbulnya ketidakjelasan prosedur administrasi. Menurut (Suhita, 2023) bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh pemerintah daerah, melalui pengembangan aplikasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik, serta mempercepat proses kerja yang lebih cepat, tepat dan akurat.

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan layanan yang sangat penting dalam menyediakan dokumen-dokumen penting bagi masyarakat, seperti KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran dan akta kematian. Di Indonesia, Layanan ini sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan mengharuskan masyarakat hadir langsung di kantor dinas atau kelurahan, mengisi formulir fisik, serta menunggu proses yang sering kali panjang. Kondisi ini menyebabkan tingginya biaya, waktu dan tenaga yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut. Layanan konvensional ini seringkali dianggap kurang efisien dan menimbulkan berbagai kendala, seperti antrian panjang, birokrasi berbelit, human error dalam pengolahan data manual dan rentan terhadap kesalahan data (Kasran, 2023); Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, banyak pemerintah daerah mulai menerapkan sistem berbasis aplikasi untuk memodernisasi sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online dari perangkat gadget mereka.

Inovasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Menurut (Prasetyo, 2021) menjelaskan bahwa pelayanan berbasis elektronik untuk dukcapil mampu mempercepat proses pengurusan dokumen, meningkatkan keakuratan data, dan meminimalisir kesalahan manual yang sering terjadi dalam pelayanan konvensional. Tetapi implementasi teknologi dalam pelayanan dukcapil memang sangat efektif dalam mengurangi waktu pelayanan dan meningkatkan transparansi. Namun, juga mencatat bahwa masalah teknis dan infrastruktur sering menjadi kendala dalam penerapan sistem tersebut secara optimal (Dewi, 2020)

Adanya pelayanan kependudukan berbasis aplikasi atau online dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih cepat, transparan dan mudah diakses. Selain itu, pelayanan ini juga merupakan respon terhadap berbagai masalah yang dihadapi dalam pelayanan yang masih manual seperti ketidaktepatan waktu pelayanan, tidak akuratnya pencatatan data, dan masih banyak pelayanan yang berbelit. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta mengurangi biaya operasional pemerintah. Hal ini menunjukkan adanya manfaat besar dari penerapan pelayanan berbasis elektronik dalam bidang dukcapil. Aplikasi digital sangat dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi menghadapi tantangan terkait aksesibilitas teknologi di kalangan masyarakat yang belum terbiasa dengan perangkat digital. Nugroho menekankan pentingnya pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat sebagai salah satu kunci sukses penerapan teknologi dalam pelayanan publik (Nugroho, 2021)

Pemerintah pusat dan daerah terus menunjukkan komitmennya dalam mewujudkan pelayanan kependudukan berbasis elektronik. Komitmen ini didukung oleh berbagai landasan hukum, salah satunya adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini mendorong seluruh instansi pemerintahan untuk menerapkan teknologi informasi dalam pelayanan publik demi menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan juga menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern dan berbasis teknologi. Pemerintah daerah, termasuk Kapanewon Ngaglik, juga berperan penting dalam mengadopsi sistem tersebut untuk memastikan kemudahan akses layanan bagi seluruh masyarakat setempat.

Sistem Pelayanan KTP-EL dan Kartu Keluarga (SIPEKA) di Kapanewon Ngaglik merupakan inovasi penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan

administrasi kependudukan. Berdasarkan observasi pada Kapanewon Ngaglik, sebelum adanya SIPEKA proses pelayanan bersifat manual sehingga masyarakat harus datang langsung ke Kapanewon Ngaglik dan juga hal tersebut menghambat pelayanan misalnya seperti pelayanan pembuatan KTP elektronik dan kartu keluarga. Berdasarkan hal tersebut, Kapanewon Ngaglik telah mengimplementasikan aplikasi SIPEKA (Sistem Pelayanan KTP-EL dan Kartu Keluarga) merupakan inovasi terbaru yang diluncurkan oleh Kapanewon Ngaglik pada Tanggal 4 Juli 2023. Tujuan dan manfaat sistem ini salah satu tujuannya yaitu mempermudah proses pengurusan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga. Sebelumnya, masyarakat sering kali harus datang langsung ke kantor untuk melakukan perubahan data, yang bisa memakan waktu dan tenaga.

Dengan adanya Sistem Pelayanan KTP-EL dan Kartu Keluarga (SIPEKA) masyarakat dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dari rumah dan menggunakan ponsel pintar yang mereka miliki, Sehingga masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya. Manfaat lain dari sistem ini yaitu kemudahan mengakses sistem ini bagi masyarakat, pengurangan dokumen fisik (paperless) untuk meningkatkan efisiensi dan pengurangan waktu layanan dari rata-rata 3-5 hari menjadi 1-2 dan juga dapat selesai lebih cepat, bergantung pada jumlah pemohon yang masuk. Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi informasi sangat penting untuk meningkatkan pelayanan publik Sesuai dengan SK PENETAPAN PANEWU NGAGLIK no.29/KPTS/2023 Tentang Penetapan Inovasi SIPEKA Sebagai Inovasi Perangkat Daerah. SIPEKA memberikan solusi praktis dan mudah yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen penting tanpa harus antri atau data ke Kantor Kapanewon Ngaglik. Namun meskipun SIPEKA telah diluncurkan, terdapat sejumlah kendala yang masih perlu diidentifikasi.

Penelitian yang berjudul "EFEKTIVITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL BERBASIS APLIKASI SIPEKA DI KAPANEWON NGAGLIK" sangat penting dalam konteks perkembangan layanan publik berbasis digital. Penerapan teknologi dalam pelayanan administrasi pemerintahan, khususnya yang terkait dengan kependudukan dan pencatatan sipil, seperti aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik, merupakan bagian dari upaya meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat.

Dalam era digital saat ini, masyarakat mengharapkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan tepat waktu. Penggunaan aplikasi SIPEKA merupakan salah satu solusi yang diharapkan dapat meminimalisir birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses pelayanan. Melalui penelitian ini, efektivitas penerapan aplikasi tersebut akan dianalisis secara menyeluruh,

baik dari segi pemanfaatan oleh masyarakat sekitar Kapanewon Ngaglik, kendala teknis yang dihadapi, hingga seberapa besar aplikasi ini mampu memenuhi kebutuhan layanan publik di Kapanewon Ngaglik. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran teknologi dalam mendukung modernisasi pelayanan publik, serta dapat menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah daerah lainya dalam menyempurnakan sistem layanan berbasis digital lainnya. Oleh sebab itu, penelitian ini penting tidak hanya bagi pengembang kebijakan publik yang lebih baik, tetapi juga sebagai acuan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang responsif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi kedepannya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Aplikasi SIPEKA di Kapanewon Ngaglik. Karena sebelum adanya aplikasi SIPEKA proses pelayanan bersifat manual sehingga masyarakat harus datang langsung ke Kapanewon Ngaglik, waktu layanan rata-rata 3-5 hari kerja dan juga hal tersebut menghambat pelayanan misalnya seperti pelayanan pembuatan KTP elektronik dan kartu keluarga. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari (Budiani, 2007) Menjelaskan bahwa mengukur efektivitas suatu dapat dilakukan dengan menggunakan empat indikator yaitu; ketetapan Sasaran, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program (Paulina Cendy Ardilia & Rochim, 2023). Sehingga penulis ini mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis Sipeka Di Kapanewon Ngaglik dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan dan pemanfaatan aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Aplikasi SIPEKA sebagai Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kapanewon Ngaglik?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengobservasi Efektivitas Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis Aplikasi SIPEKA
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan dan pemeliharaan aplikasi SIPEKA

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

- a) Penelitian ini diharapkan menjadi sarana bagi penulis untuk meningkatkan kemampuan, terutama dalam menyusun karya ilmiah
- b) Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik

2. Manfaat Praktis

- a) Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Kapanewon Ngaglik untuk mengevaluasi kualitas aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik
- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk meningkatkan kualitas dalam aplikasi SIPEKA Kapanewon Ngaglik.

E. Sistematika BAB

Penyusunan bab dalam penelitian ini sangat penting karena harus mengikuti sistematik yang jelas agar data yang disajikan dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca. Berikut ini adalah penjelasan mengenai sistematik penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang penelitian, Perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian, serta struktur sistematik penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penjelasan mengenai tinjauan pustaka atau referensi yang digunakan dalam penelitian, yang mencakup teori utama sebagai dasar dalam pengumpulan data. Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian sebelumnya yang digunakan untuk menjelaskan setiap kata kunci penelitian, sehingga menghasilkan konstruksi baru yang diajukan oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, meliputi sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis, serta jenis dan asal data yang dimanfaatkan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang mencakup penyajian data serta temuan penelitian yang dianalisis berdasarkan indikator-indikator dari teori utama.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang diajukan sebagai rekomendasi berdasarkan temuan penelitian.

