

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem pemerintahan di Indonesia terus berkembang, yang kemudian melahirkan *e-government*, sebuah sistem yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada lembaga pemerintah, pegawai negeri, sektor bisnis, masyarakat, dan pihak-pihak lainnya (Bao et al., 2023). Dalam pelaksanaannya, *e-government* membuka peluang untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, partisipatif, inovatif, dan akuntabel (Maryam, 2016). Untuk memperkuat integrasi dalam sistem pemerintahan berbasis elektronik, penting untuk memiliki manajemen dan pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang efektif (Wamafma, 2023). SPBE muncul untuk mengatasi berbagai masalah dalam administrasi publik dan pelayanan masyarakat seperti, proses administrasi konvensional yang masih lambat dan kurang efektif, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan, pelayanan sulit diakses untuk masyarakat daerah terpencil atau terkendala kondisi, data yang tidak terintegrasi, dan berbagai hambatan fisik serta geografis yang menghalangi akses masyarakat terhadap layanan publik yang dibutuhkan (Choirunnisa et al., 2023).

Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan lebih responsif terhadap

kebutuhan masyarakat yang terus berkembang (Katharina & Jaweng, 2020). Sebagai bentuk implementasi kebijakan tersebut di tingkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten (2021) turut menetapkan sejumlah regulasi turunan sebagai landasan operasional pelaksanaan layanan elektronik. Beberapa regulasi tersebut antara lain, Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Klaten Nomor 470/28 Tahun 2021 tentang Penetapan Inovasi, yang menjadi dasar hukum dalam mengembangkan dan melaksanakan inovasi layanan digital; Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 1103/16 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Pengaduan, yang mengatur mekanisme penanganan pengaduan masyarakat secara sistematis dan terintegrasi; Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 26 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Layanan, yang menetapkan alur dan ketentuan teknis penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik; Keputusan Kepala Disdukcapil Nomor 000.8.3.2/182 Tahun 2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), yang memuat indikator mutu pelayanan, waktu penyelesaian, dan hak masyarakat atas layanan publik.

Transformasi digital dalam layanan publik di Indonesia merupakan langkah strategis untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Suwarno & Wati, 2020). Transformasi digital diharapkan mampu menghadirkan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan transparan (Nurlaila et al., 2024). Salah satu inovasi yang sedang diterapkan oleh banyak pemerintah daerah di Indonesia saat ini adalah

pelayanan yang berbasis elektronik atau *e-government* (Rozikin et al., 2020). Sejak diluncurkannya berbagai inisiatif *e-government*, seperti SPBE di Indonesia, banyak kemajuan telah dicapai, seperti layanan administrasi, pendaftaran, pengajuan izin, dan akses informasi kini semakin mudah diakses melalui platform digital (AS, 2024). Peningkatan infrastruktur teknologi, seperti internet berkecepatan tinggi dan penggunaan perangkat *mobile*, juga mendukung akselerasi ini (Jayanthi & Dinaseviani, 2022). Pada tahun 2024, integrasi berbagai sistem dan data antarinstansi menjadi fokus utama, sehingga mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Ahmad & Rusdi, 2024). Perkembangan ini semakin dipacu oleh kebutuhan untuk mengoptimalkan pelayanan publik pasca-pandemi COVID-19, dimana digitalisasi telah terbukti penting dalam menjaga kesinambungan layanan. Pemerintah tidak hanya berupaya memperbaiki proses administrasi, tetapi juga meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat melalui platform digital (Hendriyadi, Erida, 2022).

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil memainkan peran yang krusial dalam administrasi pemerintahan serta pemenuhan hak-hak dasar warga Negara (Sadipun et al., 2024). Fungsi utama dari pelayanan ini adalah untuk mencatat dan mengelola data identitas penduduk, termasuk akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan dokumen penting lainnya (Wulansari et al., 2024). Namun, meskipun penting, pelayanan Dukcapil di banyak daerah masih menghadapi berbagai masalah, banyak instansi yang menggunakan sistem konvensional yang lambat dan kurang efisien, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat

(Lesmana, 2024). Data yang tidak terintegrasi antar instansi juga menyebabkan kesulitan dalam pengelolaan informasi dan meningkatkan risiko kesalahan data (Dzaky, 2024). Selain itu, pengelolaan dokumen kependudukan, seperti kehilangan, kerusakan, atau pemalsuan dokumen, dapat menghambat masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan (Yulanda & Frinaldi, 2023). Saat ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Indonesia telah mengimplementasikan berbagai inovasi dalam pelayanan publik, termasuk penerapan sistem layanan berbasis elektronik. Inovasi tersebut diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan tanpa harus mendatangi kantor dinas secara langsung (Kartika & Oktariyanda, 2022). Layanan berbasis elektronik ini tidak hanya memberikan kemudahan dari sisi aksesibilitas, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja aparaturnya dalam melayani masyarakat (Tasyah et al., 2021). Pelayanan elektronik yang dihadirkan meliputi pendaftaran layanan secara online, pengiriman dokumen elektronik, serta sistem monitoring yang memungkinkan masyarakat untuk memantau status pengurusan dokumennya secara real-time (Oktaviani et al., 2024). Namun, meskipun inovasi ini telah diterapkan, tidak dapat dipungkiri masih terdapat berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan tersebut bisa berasal dari infrastruktur teknologi yang belum merata, kapasitas sumber daya manusia, hingga literasi digital masyarakat yang bervariasi (Jyanthi & Dinaseviani, 2022).

Pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien menjadi salah satu prioritas pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik (Elen Lian et al., 2023). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kabupaten Klaten menghadapi permasalahan serupa dengan yang telah dijelaskan sebelumnya. Disdukcapil masih mengandalkan sistem konvensional yang lambat dan kurang efisien, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat. Selain itu, fasilitas yang tersedia juga kurang memadai, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman dan jumlah tempat duduk yang terbatas, sehingga banyak pemohon terpaksa berdiri saat menunggu antrian (Kusumawati et al., 2023). Hal tersebut menjadi dasar evaluasi bagi Disdukcapil Klaten untuk mengimplementasikan inovasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Inovasi berbasis elektronik di Disdukcapil Klaten juga dikembangkan sebagai respons terhadap berbagai hambatan, khususnya selama pandemi Covid-19 (Andriyani, 2022). Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) RI mendorong seluruh kabupaten/kota untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara daring guna mengurangi kontak fisik antara petugas dan pemohon (Ohoiwutun & Ilham, 2022). Sebagai langkah awal, Disdukcapil Kabupaten Klaten membuat inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dengan memperkenalkan Sipon Keduten (Sistem Pelayanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten) yang berbasis Google Form, namun sistem ini menghadapi kendala akibat tingginya volume permohonan yang masuk, yang menyebabkan beban pada sistem dan menyulitkan operator dalam pengelolaan data, akibatnya efektivitas proses administrasi menjadi kurang optimal (Wibowo, 2021). Untuk meningkatkan efektivitas administrasi yang kurang optimal, Disdukcapil Kabupaten Klaten bekerja sama dengan Diskominfo Klaten mengembangkan

SAKURA (Sistem Administrasi Kependudukan dalam Jaringan) berbasis website (Jati, 2023). Sistem ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan kependudukan secara digital. Pengembangan SAKURA terus berlanjut dengan penambahan fitur baru berdasarkan masukan pengguna, guna mempercepat verifikasi data dan mengurangi risiko kehilangan dokumen. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan publik tetapi juga mendukung tata kelola administrasi kependudukan yang lebih modern dan akuntabel.

Tabel 1.1 Tabel Permasalahan dalam Implementasi E-Government dan Layanan Kependudukan

Aspek Permasalahan	Deskripsi Masalah	Sumber Referensi
Administrasi Kependudukan	Proses manual yang lambat, kurang efisien, dan menyebabkan antrian panjang	Choirunnisa et al. (2023), Lestari (2024)
Transparansi & Akuntabilitas	Kurangnya transparansi dalam pelayanan publik	Maryati (2018), Chavandana et al. (2023)
Aksesibilitas	Kesulitan akses bagi masyarakat atau kelompok rentan/pengguna	Chen et al. (2023)
Integrasi Data	Data tidak terintegrasi antar instansi, menyebabkan kesalahan dan duplikasi	Darby (2020), Chiruzzotto et al. (2023)
Manajemen Dokumen	Risiko dokumen rusak, hilang, atau dipalsukan	Yulinda & Fitriah (2023)
Keamanan Siber	Sistem rentan terhadap serangan siber; pemeliharaan rutin (contoh: Sipan Kabupaten di Klara)	Wibisono (2021)
Partisipasi Publik	Ruang warga tidak optimal dan layanan terbatas	Kusumawati et al. (2023)

Sumber : Olahan Penulis, 2025

Pembahasan tentang inovasi pelayanan publik yang berbasis digital sangatlah penting untuk diteliti, mengingat perannya yang vital dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat di era modern. Seiring dengan kemajuan teknologi yang cepat dan perubahan dalam kebutuhan masyarakat, inovasi dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk membangun

sistem yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Penelitian mengenai inovasi ini dapat menggali bagaimana pemerintah dapat memanfaatkan teknologi untuk mengatasi berbagai hambatan, seperti efisiensi waktu, aksesibilitas layanan di daerah terpencil, data yang tidak terintegrasi, dan hambatan lainnya. Dalam penelitian ini, penulis akan menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Penelitian ini akan berfokus pada untuk mengidentifikasi jenis-jenis implementasi inovasi tersebut, melihat implikasi dan kebermanfaatannya yang ditimbulkannya, serta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya di instansi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apa saja jenis-jenis inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?
2. Apa implikasi inovasi pelayanan publik berbasis elektronik terhadap kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?
3. Apa hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Tujuan penelitian inovasi pelayanan publik adalah untuk mengidentifikasi praktik-praktik terbaik dalam pelayanan publik dan menemukan cara-cara inovatif yang dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Hartley, 2005).

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
2. Untuk menganalisis implikasi dari inovasi pelayanan publik berbasis elektronik terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
3. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mengacu pada penerapan hasil yang dicapai, baik untuk mendukung pengembangan program maupun sebagai kontribusi bagi ilmu pengetahuan. Secara lebih spesifik, manfaat penelitian dapat dibagi menjadi dua aspek utama, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman dalam bidang ilmu pemerintahan, terutama terkait inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di sektor administrasi kependudukan. Dengan membahas

inovasi, implikasi, serta hambatan dalam penerapan layanan berbasis teknologi, penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi sekaligus kontribusi teoritis yang mendukung pengembangan studi mengenai penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Praktis bagi Pemerintah Daerah terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten dalam mengevaluasi dan mengoptimalkan penerapan inovasi layanan elektronik. Dengan menganalisis hambatan yang muncul dalam implementasi, instansi pemerintah dapat merumuskan strategi untuk mengatasi berbagai kendala, baik yang terkait dengan aspek teknis, sumber daya manusia, maupun kesiapan masyarakat, sehingga layanan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

b. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat, terutama dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang penggunaan layanan publik berbasis elektronik. Dengan penelitian ini, masyarakat akan lebih teredukasi mengenai

prosedur, keuntungan, dan kemudahan yang ditawarkan oleh layanan digital, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik.

c. Manfaat bagi Pembuat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pembuat kebijakan di tingkat pemerintah daerah dan nasional dalam merumuskan regulasi atau pedoman yang mendukung penerapan layanan publik berbasis elektronik. Dengan informasi mengenai implikasi dan hambatan inovasi ini, pembuat kebijakan dapat mengembangkan regulasi yang lebih responsif terhadap hambatan yang muncul dalam penerapan layanan berbasis elektronik, serta memberikan dukungan yang lebih kuat terhadap digitalisasi pelayanan publik.

d. Manfaat bagi Akademisi dan Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi akademisi dan peneliti yang berminat pada topik serupa, baik untuk penelitian lanjutan mengenai inovasi dalam pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan maupun untuk kajian lebih luas tentang penerapan e-government. Data dan temuan yang disajikan dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih mendalam atau komparatif di wilayah lain.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyajian hasil penelitian sekaligus memenuhi kaidah dan sistematika penulisan yang berlaku, penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang terdiri dari Bab 1 hingga Bab 5 dengan rincian isi setiap Bab sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan beberapa aspek utama penelitian, dimulai dengan latar belakang yang membahas pentingnya inovasi dalam pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Inovasi tersebut dianggap krusial karena administrasi kependudukan merupakan hak warga negara untuk mendapatkan dokumen resmi. Selanjutnya, bab ini juga mencakup rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan penelitian, tujuan penelitian yang menjelaskan hasil yang ingin dicapai, serta kontribusi penelitian yang menguraikan manfaatnya baik secara teoritis maupun praktis. Terakhir, sistematika penulisan disajikan untuk memberikan gambaran singkat mengenai isi setiap bab dalam skripsi ini.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penjelasan mengenai beberapa teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini. Beberapa teori yang digunakan meliputi Teori Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Teori Pelayanan Publik, Teori Inovasi Pelayanan Publik, serta konsep-konsep terkait

administrasi kependudukan. Penjelasan teori-teori tersebut akan disertai dengan kutipan dari pendapat para ahli yang diambil dari berbagai buku dan jurnal.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang diterapkan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Uraian mengenai metode penelitian mencakup pendekatan yang digunakan, jenis penelitian, fokus Penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, keabsahan data, dan analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan secara utuh mengenai penerapan inovasi, implikasi dan kebermanfaatan inovasi, serta hambatan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini terdiri dari dua sub-bab, yaitu kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan, disajikan poin-poin utama yang merangkum temuan penelitian. Sementara itu, bagian saran berisi rekomendasi, baik secara teoritis maupun praktis, yang disusun berdasarkan hasil analisis dan temuan penelitian dari sudut pandang teori serta pelaksanaannya.