

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi yang semakin pesat, hampir seluruh aspek kehidupan mengalami proses digitalisasi, termasuk cara masyarakat berinteraksi dengan layanan publik. Kondisi ini menuntut pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu sektor pelayanan publik yang dituntut beradaptasi adalah pelayanan administrasi kependudukan (adminduk), karena dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran menjadi kebutuhan dasar untuk mengakses layanan lain seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga pekerjaan.

Menurut Y. A. Hasibuan, Sinaga, and Adam (2022) administrasi kependudukan dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang mencakup penataan dan penertiban dalam proses penerbitan dokumen serta data kependudukan. Kegiatan tersebut meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data yang dihasilkan untuk mendukung pelayanan publik dan berbagai sektor pembangunan lainnya. Namun, di Indonesia berbagai persoalan masih kerap mewarnai pelayanan administrasi kependudukan, seperti antrian yang panjang, waktu penyelesaian layanan yang relatif lama, serta keterbatasan jam operasional yang tidak selalu sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Permasalahan tersebut juga tercermin pada kondisi di daerah, termasuk di Dinas Dukcapil Kabupaten Cilacap, dimana ditemukan beberapa kendala seperti respons petugas yang sering terlambat, proses tindak lanjut yang tidak jelas, hingga hambatan teknis yang menyebabkan sebagian permohonan tidak dapat diproses melalui sistem daring. Bahkan, terdapat situasi ketika masyarakat yang telah mengajukan permohonan secara online tidak memperoleh respons, sehingga mereka datang ke kantor, namun kemudian tetap diarahkan kembali untuk menggunakan layanan daring tersebut.

Menurut Lesmana (2024) pelayanan publik yang masih dilakukan secara konvensional berpotensi menurunkan aktivitas dan produktivitas masyarakat, karena waktu tunggu yang panjang bahkan dapat mencapai satu hingga dua jam terutama bagi warga yang tinggal jauh dari lokasi layanan. Kondisi tersebut tidak hanya menghambat efektivitas pelayanan, tetapi juga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berbagai permasalahan tersebut mendorong urgensi penerapan e-government dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Lesmana (2024) implementasi e-government memiliki fondasi yang terbentuk dari beberapa elemen yang saling berkaitan, yakni sistem, informasi, pelayanan, serta mekanisme umpan balik. Penerapan e-government dibangun atas keterpaduan elemen-elemen tersebut, sehingga birokrasi dapat beroperasi melalui mekanisme yang terstruktur, penyampaian informasi secara daring, penyediaan layanan publik berbasis digital, serta fasilitas pelaporan seperti whistleblowing system yang dapat diakses melalui situs resmi (Lesmana 2024). Sementara itu, menurut Tryanti and Frinaldi (2019) e-government hadir sebagai jawaban atas kelemahan birokrasi manual yang cenderung berjalan lambat, tidak efisien, dan rawan terjadi mala administrasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan, pemerintah menerapkan e-government sebagai upaya memanfaatkan teknologi informasi untuk menyederhanakan proses kerja dan meningkatkan mutu pelayanan (Tryanti and Frinaldi 2019). Oleh karena itu, penerapan e-government menjadi langkah strategis untuk mengatasi berbagai permasalahan pelayanan konvensional melalui pemanfaatan teknologi yang mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas birokrasi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Secara regulatif, kewajiban penyelenggaraan layanan berbasis elektronik telah memiliki landasan hukum yang kuat dalam berbagai peraturan nasional. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menyediakan layanan yang mudah diakses, transparan, serta memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (BPK 2009). Komitmen tersebut kemudian diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi pedoman utama bagi seluruh instansi pemerintah untuk menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis digital secara terintegrasi,

efektif, dan berkelanjutan (Pemerintah Pusat 2018). Dalam ranah administrasi kependudukan, pengaturan yang lebih spesifik ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Regulasi ini menyatakan bahwa pelayanan adminduk harus dilakukan dengan prinsip cepat, tepat, akurat, dan mudah dijangkau oleh seluruh penduduk tanpa diskriminasi (Pemerintah Pusat 2013). Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 secara eksplisit mengamankan penggunaan sistem elektronik dalam penyelenggaraan layanan adminduk. Melalui pemanfaatan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan), pemerintah daerah diwajibkan menyediakan layanan secara daring agar pengurusan dokumen dapat berlangsung lebih efisien, transparan, dan memiliki jangkauan yang lebih luas (Pemerintah Pusat 2019).

Meskipun berbagai regulasi telah menetapkan kewajiban transformasi digital, implementasinya di lapangan masih menimbulkan keraguan mengenai sejauh mana amanat tersebut benar-benar terlaksana. Fakta di berbagai daerah menunjukkan bahwa pelayanan adminduk berbasis digital belum berjalan secara optimal. Salah satu penelitian yang relevan oleh Gapri dkk menunjukkan implementasi SIAK di Kabupaten Kolaka Timur masih menghadapi sejumlah hambatan yang membuat pelayanan adminduk berbasis digital belum berjalan optimal. Kondisi ini terlihat dari kemampuan teknis sumber daya manusia yang belum merata, sosialisasi kebijakan yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat komputer (Gapri, Razak, and Asraf 2025).

Berdasarkan penelitian terdahulu pada jurnal Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang), ditemukan bahwa pelayanan dokumen kependudukan daring belum berjalan efektif. Beberapa kendala yang muncul meliputi keterlambatan penerbitan dokumen oleh pegawai, gangguan pada sistem dan sarana pendukung, serta rendahnya kesadaran masyarakat yang masih menganggap layanan daring tidak secepat layanan manual (Chrismonita et al. 2020).

Berdasarkan dua penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa fokus kajian lebih banyak diarahkan pada aspek teknis seperti efektivitas sistem, hambatan infrastruktur, dan kapasitas sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan berbasis digital. Namun, kajian mengenai responsivitas pelayanan terutama terkait ketersediaan dan kesiapan

petugas dalam membantu pengguna layanan, perhatian dan ketelitian dalam membantu pengguna layanan, serta kecepatan dalam merespons dan memberikan pelayanan belum dibahas secara mendalam.

Berdasarkan temuan practice gap dan research gap tersebut, kajian mengenai responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government menjadi penting untuk dilakukan, karena keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem teknologi, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan cermat. Rendahnya respons petugas, keterlambatan tindak lanjut, serta ketidakjelasan proses pelayanan berpotensi menghambat pemenuhan hak dasar masyarakat atas dokumen kependudukan yang menjadi prasyarat akses berbagai layanan publik. Dalam menganalisis tingkat responsivitas tersebut, penelitian ini menggunakan tiga aspek responsivitas menurut A.Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990) yang meliputi: 1). Ketersediaan dan Kesiapan dalam Membantu Pengguna Layanan. 2). Perhatian dan Ketelitian dalam Memberikan Pelayanan. 3). Kecepatan dalam Merespons dan Memberikan Pelayanan. Oleh karena itu, kajian mengenai responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital diperlukan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah berjalan cepat, tepat, dan cermat sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini penting sebagai dasar evaluasi penyelenggaraan e-government di tingkat daerah, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Cilacap dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Dinas Dukcapil Cilacap?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government pada website Dolan Teluk Penyus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap. Fokus penelitian mencakup tiga

aspek responsivitas, yaitu: (1) ketersediaan dan kesiapan petugas dalam membantu pengguna layanan (*availability and readiness of employees to assist users*), (2) perhatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan (*attentive manner and precision in service delivery*), dan (3) kecepatan dalam merespons dan memberikan pelayanan (*speed of response and prompt service*). Penelitian juga membatasi analisis pada identifikasi faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi responsivitas layanan administrasi kependudukan daring. Penelitian ini tidak membahas aspek lain dari layanan e-government, seperti efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, atau interoperabilitas sistem.

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap berdasarkan tiga aspek responsivitas.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government di Dinas Dukcapil Cilacap.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai responsivitas pelayanan publik di era digital. Temuan penelitian ini dapat memperkaya literatur empiris tentang implementasi inovasi digital pada sektor administrasi kependudukan daerah, serta memberikan landasan teoritis bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji isu serupa di konteks instansi atau wilayah yang berbeda. Dengan demikian, penelitian ini turut memperluas pemahaman akademik mengenai efektivitas layanan berbasis e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Cilacap, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam meningkatkan responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government. Rekomendasi yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk memperbaiki mekanisme layanan daring, meningkatkan responsivitas aparatur, serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, karena dapat mendorong terciptanya layanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian, rumusan masalah yang dirumuskan berdasarkan fenomena yang ditemukan di lapangan, serta batasan masalah untuk memperjelas fokus penelitian agar tidak melebar. Selain itu, bab ini juga memuat tujuan penelitian, manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan yang menjelaskan gambaran umum isi setiap bab dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi studi literatur dari penelitian terdahulu yang relevan, serta dasar teori yang digunakan sebagai landasan untuk menganalisis responsivitas pelayanan dan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisi objek penelitian yang menjelaskan fokus dan lokasi penelitian, alur penelitian yang menggambarkan tahapan proses penelitian dari awal hingga akhir, serta alat dan bahan yang digunakan untuk mendukung pengumpulan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan serta pembahasan yang mengaitkan temuan dengan teori dan metode yang digunakan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian mengenai responsivitas layanan administrasi kependudukan berbasis e-government pada website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap, serta saran yang ditujukan untuk perbaikan layanan dan pengembangan penelitian selanjutnya.

