

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat merupakan aktivitas negara dalam melayani rakyat sesuai dengan kepentingan masyarakat berdasarkan aturan yang berlaku. Dalam bab 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik ialah suatu kumpulan aktivitas yang melayani kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga negara pelaksana pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Pemberian layanan kepada masyarakat dilaksanakan oleh pemerintah melalui aparatur negara guna untuk melayani setiap kebutuhan pemerintah. Karena pada dasarnya manusia memiliki banyak kebutuhan yang beraneka ragam. Agar kebutuhan-kebutuhan tersebut dapat terpenuhi dibutuhkan orang ataupun lembaga tertentu untuk mengaturnya, agar prosesnya jelas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik dilaksanakan sesuai prinsip demokrasi dimana pemerintah hanyalah sebagai penyelenggara, sedangkan yang memiliki kekuasaan adalah masyarakat. Artinya adalah dalam menjalankan tugas seorang aparatur pemerintah harus mematuhi aturan yang berlaku agar kebutuhan masyarakat dapat terlayani dengan baik.

Berkaitan dengan pelayanan publik salah satu bentuk pelayanan adalah layanan kependudukan. Layanan kependudukan merupakan layanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat seperti kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan sebagainya. Pada dasarnya sistem layanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari sistem administrasi negara yang memiliki fungsi penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan (Harahap, Apriyanto & Hidayati, 2019).

Output atau yang didapatkan masyarakat dari layanan kependudukan adalah Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu identitas anak, surat keterangan pindah, surat keterangan kelahiran, akta perkawinan, akta kematian, akta pengesahan anak, dan lain sebagainya. Ada beberapa produk layanan kependudukan yang merupakan dokumen wajib yang dimiliki oleh semua penduduk yaitu kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta kelahiran. Sedangkan produk layanan kependudukan yang lain akan dimiliki penduduk sesuai dengan kebutuhan, misalnya akta perkawinan yang di buat ketika orang sudah menikah.

Semua produk layanan kependudukan merupakan kebutuhan masyarakat. Selain itu, produk-produk layanan kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki seseorang. Misalnya saja Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan produk layanan kependudukan yang wajib di miliki oleh masyarakat karena merupakan identitas seseorang. Kartu Tanda Penduduk juga banyak dibuthkan adalah berbagai kegiatan serta aktivitas masyarakat contohnya

seperti penerbitan buku rekening bank, persyaratan dalam bepergian, persyaratan pendaftaran kuliah, dan lain-lain.

Selain KTP, akta kelahiran merupakan produk layanan kependudukan yang mempunyai manfaat. Akta Kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Pembuatan akta kelahiran menjadi penting bagi masyarakat karena merupakan bukti yang kuat dan sah secara hukum atas kelahiran seseorang, dan akta kelahiran ini berguna untuk keperluan anak nanti, misalnya syarat untuk mendaftar anak ke sekolah, dan sebagai bukti yang sah atau legalitas terhadap anak tersebut (Rendo, Purwaningsi.2019). Layanan kependudukan akan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Sehingga mendapatkan layanan kependudukan merupakan hal yang sangat penting bahkan wajib bagi setiap penduduk.

Pada pasal 1 UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (dalam Irwantoro, 2018) menjelaskan peristiwa kelahiran seorang anak hasil perkawinan suami istri tidak dapat dipungkiri merupakan suatu peristiwa penting yang dialami setiap penduduk. Ini merupakan bukti bahwa akta kelahiran merupakan produk yang dibutuhkan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat yang merupakan hal yang harus dilayani oleh pihak penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini adalah layanan kependudukan selalu mengalami perubahan. Untuk itu layanan kependudukan juga harus mampu beradaptasi dengan kebutuhan yang sangat dinamis. Agar menghasilkan kualitas pelayanan yang baik lembaga penyelenggara pelayanan publik harus berinovasi

agar tetap mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Khairul Muluk (dalam Putri & Pambudi , 2018) menyatakan bahwa inovasi sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Artinya inovasi sangat penting dalam pelayanan publik, termasuk layanan kependudukan.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik merupakan bentuk inovasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang penyelenggaraan pemerintah sering disebut dengan *e-Government*. Adanya *e-Government* dapat menyebabkan mutu pelayanan publik yang baik .Menerapkan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan harus menerapkan beberapa indikator, yaitu partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, kepedulian kepada *stakeholder*, berorientasi kepada konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas serta visi strategis (Santosa 2017:122). *E-Government* memiliki indikator atau prinsip-prinsip tertentu sebagai landasan dalam pelaksanaannya.

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dispendukcapil Kota Malang meluncurkan aplikasi SIAPEL. Ini adalah salah satu cara untuk menerapkan e-Government dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kota Malang.

Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan elektronik atau yang di sebut SIAPEL merupakan aplikasi berbasis website yang di luncurkan pada 7 April 2021 yang

bekerja sama dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah salah satunya adalah Badan Pendapatan Daerah Kota Malang. Aplikasi ini melayani lima layanan, yaitu pelayanan akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, pindah masuk/keluar, permasalahan data dan kartu identitas anak (KIA).

Berdasarkan postingan media sosial instagram Dispendukcapil Kota Malang tujuan Aplikasi SIAPEL agar masyarakat Kota Malang mudah dan cepat dalam mengurus administrasi kependudukan. Kehadiran layanan online SIAPEL ini akan membantu masyarakat Kota Malang untuk mengurus berbagai kebutuhan, mulai dari pelayanan akta pencatatan sipil, KTP elektronik, pindah masuk/keluar, permasalahan data, serta kartu identitas anak. Untuk mendapatkan layanan tersebut masyarakat Kota Malang bisa mengakses website SIAPEL kapan dan di mana saja tanpa menghabiskan banyak waktu.

Akan tetapi implementasi atau pelaksanaan layanna online SIAPEL sepertinya kurang maksimal. Pada media sosial instragram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang beberapa kali memposting terkait kendala jaringan internet yang menyebabkan gangguan proses layanan. Menurut saya dari beberapa hal di atas menunjukkan ada permasalahan dalam proses layanan online melalui aplikasi SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hal tersebut menunjukkan pelaksanaan atau implementasi layanan online SIAPEL mengalami kendala tertentu.

Selain itu pada beberapa postingan media sosial instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terdapat komentar masyarakat Kota Malang terkait pelaksanaan layanan online SIAPEL. Komentar tersebut mengatakan bahwa aplikasi SIAPEL sering mengalami eror karena tidak bisa login, serta respon petugas yang kurang cepat. Pada komentar tersebut terdapat beberapa masyarakat Kota Malang yang mempertanyakan bagaimana prosedur pelayanan melalui layanan online SIAPEL.

Permasalahan-permasalahan tersebut membuat saya tertarik untuk meneliti terkait bagaimana proses implementasi layanan online SIAPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, khususnya pada pelayanan pencatatan akta kelahiran, dengan judul **PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

1. 2 Perumusan Masalah

Berlandaskan permasalahan yang telah diuraikan, segingga dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana implementasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan kendala implementasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan implimentasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat implementasi SIAPEL pada layanan pencatatan kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti dicapai dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritik

Dapat menambah khazanah pemikiran teori tentang *e-governance* yang diterapkan pada proses pelaksanaan publik dengan menggunakan aplikasi atau teknologi.

2. Secara Praktis

Dijadikan sebagai masukan maupun dapat menjadi sumbangsih pemikiran terhadap pembaharuan ataupun perbaikan layanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota.