

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu isu strategis di Indonesia adalah pelayanan publik, yang memiliki dampak ke berbagai lapisan masyarakat. Namun, upaya perbaikan kualitas terkesan jalan ditempat. Penilaian kinerja pemerintah pun kini dapat langsung dilihat oleh masyarakat melalui kualitas pelayanan publik yang mereka terima. Harapannya adalah setiap warga negara dapat menikmati pelayanan yang efisien dan baik. Sehingga, peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah, menjadi hal yang mendasar dan perlu segera dilakukan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) sebagai serangkaian kegiatan atau tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut termasuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian di atas pemerintah memiliki tujuan utama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, terutama dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan pelayanan publik, diperlukan strategi khusus, terutama dalam hal administrasi kependudukan, yang merupakan sistem yang saling terkait antara pemerintah dan masyarakat. Penting untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada masyarakat, dan hal ini tidak boleh terhenti, karena administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam penataan, penertiban, dan proses

penerbitan dokumen melalui serangkaian kegiatan yang terintegrasi dengan sektor pelayanan publik lainnya.

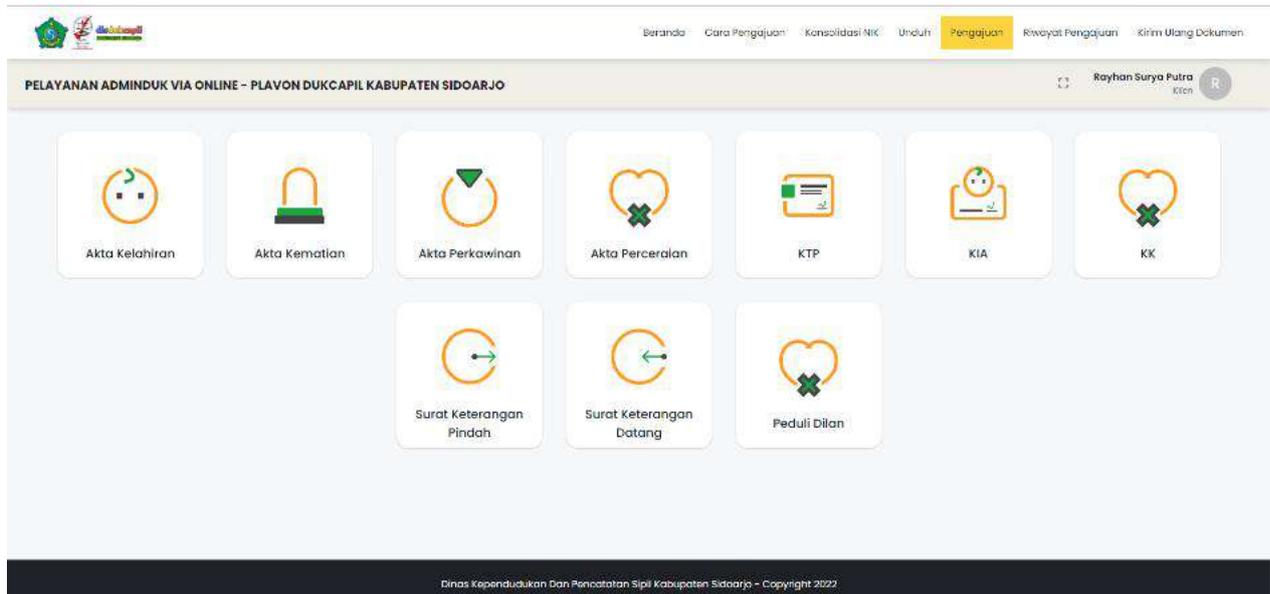
Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, pada Pasal 1 ayat (1), menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan untuk menyelenggarakan dan mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Hasil dari kegiatan ini dimanfaatkan untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lain. Administrasi kependudukan melibatkan proses pengelolaan data yang berasal dari peristiwa kependudukan, yang kemudian diolah untuk menghasilkan data yang berguna dalam pembangunan wilayah. Pemerintah daerah, baik kabupaten maupun kota, bertanggung jawab dalam melaksanakan kebijakan administrasi kependudukan melalui pelayanan publik yang efektif. Keberhasilan pelaksanaan layanan ini dinilai dari kualitas kepuasan masyarakat penerima pelayanan, yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan semakin berkembang dinamis. Sejalan dengan perkembangan tersebut, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk menciptakan inovasi baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam hal pelayanan publik. Salah satu upaya yang dapat diambil adalah melalui implementasi pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Langkah ini telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik serta diatur lebih lanjut oleh Peraturan Menteri

Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 yang kemudian diperbarui pada Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *E-government* diharapkan dapat menjadi mekanisme interaksi modern antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak terkait, dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Terselenggaranya *e-government* diharapkan dapat mengadvokasi tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang tepat, efektif, dan efisien dari pemerintah kota, dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sebagai langkah inovatif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo menciptakan layanan online yang disebut Plavon Dukcapil, yang resmi diluncurkan pada April 2021. Plavon Dukcapil dapat diakses secara online melalui situs web <http://plavon.sidoarjokab.go.id/>, memungkinkan masyarakat mengaksesnya melalui perangkat smartphone atau komputer pribadi mereka. Layanan online (Plavon) ini mempermudah warga Sidoarjo untuk mengurus administrasi kependudukan dari rumah secara online. Jenis dokumen kependudukan yang dapat diajukan melalui aplikasi ini mencakup Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP, KIA, Surat keterangan Pindah/SKPWNI, Surat Keterangan Datang/SKDWNI, Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian. Berikut ini adalah tampilan menu utama dari situs web Plavon Dukcapil:

Gambar 1. 1 Menu Utama Website Plavon Dukcapil



Sumber: Website Plavon Dukcapil 2023

Hasil penelitian terdahulu oleh Safira et al., (2022) menyatakan bahwa *Plavon Dukcapil* beroperasi dengan baik dan efektif, meskipun pelaksanaan sosialisasinya masih belum optimal. Hasil temuan lainnya oleh Juprihantoro & Pradana (2023) juga menunjukkan bahwa penerapan inovasi *Plavon* sudah diterapkan cukup baik, tetapi masih memiliki kekurangan, seperti ketidaktersediaan opsi bahasa lain dan animasi yang intuitif, serta kurangnya halaman bantuan atau FAQ. Hasil kajian empiris lainnya yang dikemukakan oleh Azizatul Ummaroh & Usrotin Choiriyah, (2023) yang berhasil membuktikan bahwa penerapan e-government melalui *Plavon Dukcapil* di Kabupaten Sidoarjo sudah cukup baik, meskipun masih dihadapi kendala, seperti kurangnya sosialisasi dari pihak pemerintah, ketidakstabilan jaringan internet, dan keterbatasan akses aplikasi *Plavon* khususnya bagi lansia atau lanjut usia.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, terlihat beberapa kendala dalam implementasi *Plavon* Dukcapil. Pertama, Pemerintah dinilai kurang aktif dalam menyosialisasikan aplikasi ini kepada masyarakat. hal ini dibuktikan dengan adanya salah satu postingan di twitter @darjofess berikut ini:

“sdf! rek rodok esmosi aku ngurus nang dukcapil kok angel banget. Arep daftar antrian angele masaalah. Daftar akun nang plavon dukcapil gak kenek terus ket mau. Butuh pencerahan rek seng tau ngurus nang dukcapil. Btw aku arep ngurusno akte adekku. Suwun.”

Sumber: (<https://twitter.com/darjofess/status/1432917219772551168>)

Dari postingan twitter tersebut, terlihat bahwa terdapat salah satu Masyarakat di sidoarjo yang hendak mengajukan dokumen kependudukan berupa akta kelahiran milik adiknya, namun ia tidak dapat mengakses atau tidak mengerti cara mengoperasikan website *plavon* dukcapil. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak dinas kurang mensosialisasikan website ini kepada Masyarakat sidoarjo. Sosialisasi dirasa terbatas pada platform Instagram dan kegiatan di kecamatan yang hanya dihadiri oleh beberapa perangkat desa. Akibatnya, terdapat beberapa masyarakat yang kurang mengerti dengan *Plavon* Dukcapil dan bahkan kesulitan mengoperasikan websitenya. Terdapat beberapa warga yang membutuhkan bantuan petugas di desa, kecamatan, Mal Pelayanan Publik (MPP), dan mini Mal Pelayanan Publik. Mereka harus datang langsung ke kantor tersebut untuk meminta bantuan dalam mengurus administrasi kependudukan. Kedua, kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) membuat pihak dinas kesulitan mengatasi lonjakan permohonan yang terus meningkat setiap harinya sehingga menyebabkan responsivitas dalam pengerjaan dokumen kependudukan cenderung lama. hal tersebut bisa dilihat dari data berikut:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pelayanan Adminduk Melalui Plavon Dukcapil Bulan November 2023

No	Bulan	Pengajuan	
		Diterima	Selesai
1	1-Nov-23	1,015	1,343
2	2-Nov-23	905	944
3	3-Nov-23	800	721
4	4-Nov-23	53	-
5	5-Nov-23	18	-
6	6-Nov-23	1,049	1,012
7	7-Nov-23	1,050	780
8	8-Nov-23	1,054	761
9	9-Nov-23	983	716
10	10-Nov-23	811	747
11	11-Nov-23	-	-
12	12-Nov-23	5	-
13	13-Nov-23	1,240	868
14	14-Nov-23	1,081	708
15	15-Nov-23	928	973
16	16-Nov-23	1,001	811
17	17-Nov-23	930	915
18	18-Nov-23	52	-
19	19-Nov-23	-	-
20	20-Nov-23	1,164	937
21	21-Nov-23	1,122	905
22	22-Nov-23	966	1,159
23	23-Nov-23	1,036	873
24	24-Nov-23	880	782
25	25-Nov-23	2	-
26	26-Nov-23	-	-
27	27-Nov-23	1,036	991
28	28-Nov-23	1,060	778
29	29-Nov-23	967	1,057
30	30-Nov-23	973	1,012
TOTAL		22,181	19,793

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, 2024

Ketiga, kurangnya filter untuk membedakan pemohon yang mengajukan dokumen secara mandiri atau melalui pihak ketiga (biro jasa). hal tersebut bisa dilihat pada *website plavon* di bagian pendaftaran sebagai berikut:

Gambar 1. 2 Laman Pendaftaran Website Plavon Dukcapil

Daftar

Daftar Layanan Dinas Kependudukan & Pencatatan
Sipil Sidoarjo

NIK *

Masukkan NIK

Nomor KK *

Nama *

Email *

3515142501094406

No Telepon *

Provinsi

Provinsi

Kab/Kota

Kab/Kota

Kecamatan

Kecamatan

Desa/Kelurahan

Desa/Kelurahan

Password *

.....

Konfirmasi Password *

Scan KTP [jpg/png]

Harap Upload Scan KTP

Selanjutnya

Sudah Punya Akun?
[Masuk](#)

Sumber: *Website Plavon Dukcapil*

Di laman tersebut bisa dilihat bahwasannya dalam *website plavon* ini memiliki kekurangan yakni tidak adanya filter dalam pendaftaran akun sehingga hal tersebut merupakan sebuah celah untuk oknum tidak bertanggungjawab untuk menjadikan

layanan dukcapil ini sebagai ladang bisnis untuk mereka padahal, pengurusan dokumen adminduk seharusnya dilakukan secara gratis. Hal ini penting mengingat sensitivitas NIK dan data kependudukan. Beberapa kasus melibatkan oknum yang tidak bertanggung jawab dalam pengurusan dokumen, seperti tidak memberikan output dokumen dan kesalahan dalam elemen data. Kasus-kasus ini merugikan pemohon dan juga pihak dinas. Pemohon kadang diminta membayar biaya yang seharusnya tidak diperlukan dalam pengurusan dokumen kependudukan, karena seharusnya semua layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo bersifat gratis.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo karena produk-produk bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memiliki pengaruh yang krusial untuk menentukan pelayanan publik lainnya karena Pelayanan adminduk bisa juga disebut sebagai induk pelayanan karena banyak pelayanan publik yang lain membutuhkan produk dari dinas ini seperti KTP atau Kartu Keluarga sehingga kualitas dari pelayanan tersebut harus baik, selain itu, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki inovasi pelayanan administrasi kependudukan berupa website *Plavon Dukcapil*, maka urgensi dari penulisan penelitian ini yaitu karena terdapat beberapa permasalahan yang ada dalam pelaksanaan *website Plavon Dukcapil*, yaitu kurangnya SDM dalam mengerjakan pengajuan dokumen adminduk yang ada sehingga menyebabkan durasi pelayanan yang diberikan cukup lama, tidak adanya filter apakah pemohon mengajukan dokumen adminduk secara mandiri atau melalui pihak ke 3 (biro jasa), dan masih kurangnya sosialisasi

sehingga Masyarakat merasa kebingungan dalam pengajuan online melalui website ini, dan lain sebagainya.

Plavon Dukcapil merupakan sebuah inovasi layanan publik yang tujuannya untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pelayanan adminduk melalui *website* ini harus memiliki kualitas yang baik dalam pelaksanaannya. Berdasarkan beberapa uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti fenomena tersebut dan menuliskannya dalam penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website *Plavon* Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian data-data diatas, dapat ditarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website *Plavon* Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Website *Plavon* Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki potensi untuk menambah pemahaman terkait efektivitas layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui *platform online* plavon. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk menerapkan konsep atau pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di Program Studi Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

- a. Penelitian ini berguna sebagai pendukung dalam dunia pendidikan dan sebagai perbandingan bagi penelitian-penelitian mendatang yang sejenis. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi acuan akademis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan refrensi kepada penulis pada program studi Administrasi Publik

2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi serta manfaat yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam pelayanan online melalui situs web Plavon Dukcapil.

3. Bagi Mahasiswa

1. Penelitian ini diharapkan dapat menggali lebih dalam pengetahuan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
2. Penelitian ini dapat dijadikan landasan untuk mengaplikasikan teori atau pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan di Program Studi Administrasi Publik.