

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini banyak sekali persaingan dan tantangan yang dihadapi lembaga pemerintah. Dengan demikian, lembaga pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Di masa sekarang ini pelayanan publik selalu menjadi topik yang sering dibicarakan dan perkembangannya selalu menjadi nyata (Maulani 2020). Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pemerintah memiliki peranan penting untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat guna memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat (Langbroek 2023).

Setiap waktunya masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan dikarenakan fenomena di dalam birokrasi yang penuh dengan hambatan. Salah satunya adalah prosedur pelayanan yang rumit, ketidakpastian terkait harga dan waktu, sehingga membuat akses masyarakat terhadap pelayanan menjadi sulit. Karena itu, masyarakat memiliki persepsi negatif terhadap penyedia layanan serta mulai meragukan mereka. Akibatnya, mereka mencari cara lain untuk mendapatkan layanan tertentu, termasuk membayar lebih untuk layanan tersebut. Perbaikan pelayanan publik

akan membawa dampak positif pada perkembangan sektor usaha. Hal ini diharapkan dapat membantu bangsa ini keluar dari lamanya krisis ekonomi yang sedang dialami (Palangda and Dame 2020).

Pemerintah diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik, memenuhi kebutuhan masyarakat akan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan waktu, prosedur yang transparan, serta penyediaan informasi yang jelas. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud. Tuntutan ini terus meningkat karena semakin banyak masyarakat yang menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan pemerintah yang berkualitas. Pelayanan publik berdampak signifikan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, menjadikannya isu kebijakan yang strategis.

Pemerintah daerah diberi kebebasan lebih besar untuk merencanakan dan menentukan layanan apa yang dibutuhkan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan demikian, permintaan masyarakat untuk pelayanan yang berkualitas terus meningkat. Peningkatan ini disebabkan oleh kesadaran yang semakin meningkat bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada warganya serta hak mereka untuk menerimanya (Furqoni 2014). Sejak tahun 2014, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia menetapkan sebagai tahun inovasi pelayanan publik dalam

upaya meningkatkan pelayanan publik. Semua instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, diharapkan dapat menghasilkan ide-ide kreatif atau solusi terhadap cara kerja dan metode pelayanan publik.

Inovasi selalu menampung perubahan dan tantangan bagi setiap organisasi untuk beradaptasi dengan berbagai situasi. Oleh karena itu, kemampuan kebijakan publik pemerintah lokal untuk memanfaatkan alat, proses, dan teknologi orang-orang sangat luar biasa (Orange et al. 2007). Menurut Sengupta dalam jurnal (Sururi 2022), inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya melalui teknologi. Pemahaman tentang inovasi di organisasi sektor publik sangat bervariasi, seperti cara baru mengelola organisasi, cara baru untuk memberi imbalan kepada orang-orang, atau cara baru berkomunikasi.

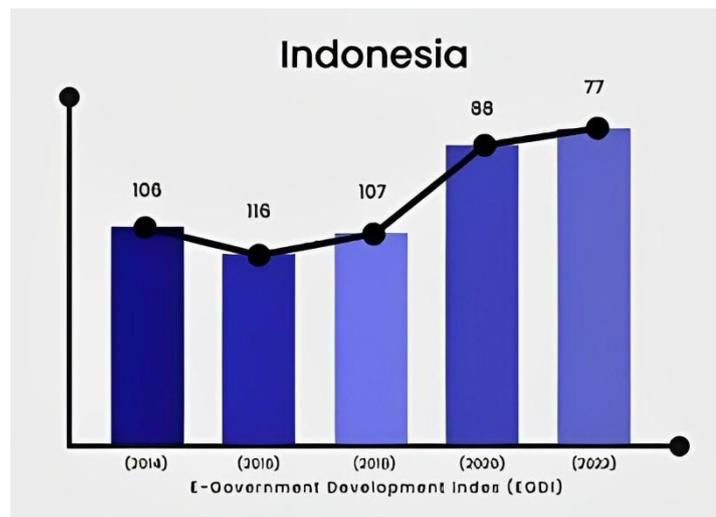
Pemerintah dan manajer sektor publik dalam dekade terakhir, menyadari bahwa Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah alat yang layak yang dapat membantu mereka mencapai tujuan yaitu memberikan layanan yang efisien dan hemat biaya kepada masyarakat (Oni, Okunoye, and Mbarika 2016). Kemajuan teknologi terkini, termasuk internet untuk menghasilkan, mengambil, membuat penilaian, dan bertindak berdasarkan informasi yang mereka miliki, informasi yang mereka miliki telah mengubah cara orang mengelola informasi, menilai kemampuan, berbicara dan mengungkapkan ide,

mengkomunikasikan maksud, dan bereaksi terhadap informasi yang disimpan.

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah merambah banyak sektor, termasuk sektor publik. Dengan segala perkembangan teknologi informasi dapat memberikan kemudahan pada penggunanya, sektor publik berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dirancang suatu sistem berbasis elektronik guna meningkatkan kinerja pemerintah, yang dikenal dengan istilah *electronic government* atau *e-government* yang merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penerapan *e-government* didorong oleh tujuan kebijakan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan kualitas informasi, mekanisme interaksi yang lebih baik (Andersen 2006). mencakup bagaimana warga mengakses informasi pemerintah secara online (misalnya, mencari informasi kebijakan publik dan peraturan, menggunakan statistik pemerintah, mengunduh dokumen dan formulir pemerintah, dan mendapatkan informasi rekreasi) dan menggunakan layanan elektronik publik yang lebih spesifik (misal, menyatakan dan membayar pajak, mendapatkan lisensi pengemudi dan izin lainnya, mengajukan permohonan untuk manfaat sosial, dan menggunakan pelayanan kesehatan masyarakat) (Hyytinen, Tuimala, and Hammar 2022).

Pemerintah sebagai pemangku kebijakan, dalam mengintegrasikan pelayanan publik berbasis *e-government* dengan menyertakan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk menjadikan sistem bantuan publik yang praktis, gampang, dan memaksimalkan. Kebijakan Penyelenggaraan *e-government* di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* (Suherman 2020).

Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) telah mengumumkan hasil survei *e-government* tahun 2022 berikut grafik perkembangan *e-government* tiap tahun :



Gambar 1. 1 grafik perkembangan peringkat *e-government* Indonesia

Sumber : <https://aptika.kominfo.go.id/2022/10/signifikan-hasil-survei-e-government-indonesia-naik-11-peringkat/> diakses pada 2 November 2023

Hal ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah berjalan dengan baik. Hasil ini didukung oleh kerja keras dan kerjasama yang baik antara tim pelaksana SPBE di berbagai kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Hasil survei tersebut memberikan indikasi yang kuat bahwa digitalisasi harus segera diwujudkan, terutama dalam ranah pemerintahan, guna memastikan peningkatan berkelanjutan dalam layanan publik yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik di lembaga pemerintah daerah diharapkan mampu menghasilkan layanan yang lebih cepat, lebih unggul, dan lebih efisien, serta memperkuat implementasi prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah provinsi berupaya beroperasi secara optimal dan transparan kepada masyarakat, dengan harapan dapat mempercepat pencapaian visi pemerintah dalam mencapai tujuan bersama untuk meningkatkan kualitas dan penyediaan layanan utama yang mencakup seluruh lapisan masyarakat. Salah satu bidang yang menerapkan *e-government* ini pada bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Namun, dalam penerapan *e-government*, lembaga pemerintah perlu mempersiapkan dengan baik. Persiapan ini melibatkan aspek finansial untuk mendukung implementasi *e-government*, kesiapan sumber daya manusia atau pegawai dalam menggunakan teknologi

terkait *e-government*, kesiapan infrastruktur teknologi, dan faktor-faktor lainnya. Pengukuran tingkat kesiapan untuk menerapkan *e-government* disebut sebagai *e-readiness*. Secara umum, *e-readiness* adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan suatu entitas, baik itu pemerintah suatu negara atau organisasi lainnya, dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Ghosh Roy and Upadhyay 2017).

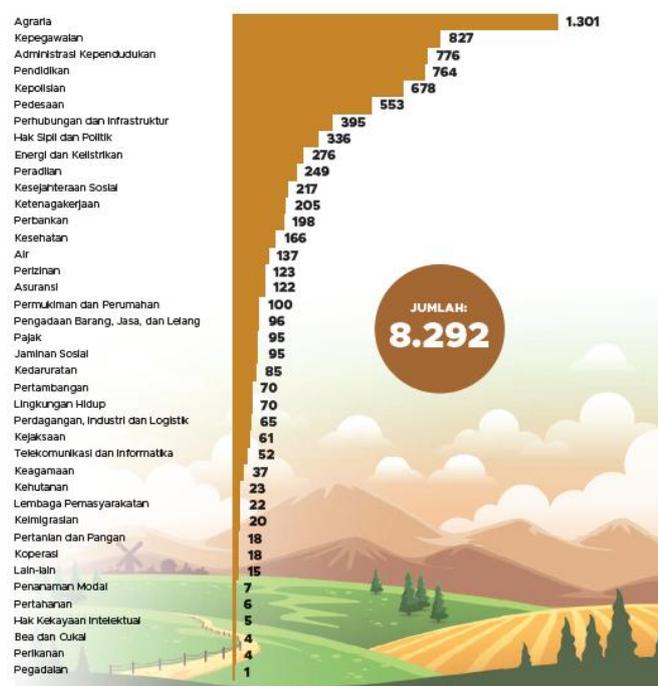
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengatur kebijakan Administrasi Kependudukan dengan merubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam undang-undang ini dijelaskan bahwa Administrasi Kependudukan mencakup serangkaian kegiatan untuk mengatur dan menata penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui proses Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, manajemen informasi Administrasi Kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya. Menurut Tryanti & Frinaldi (2019) administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam manajemen kependudukan yang lebih profesional, dengan tujuan memastikan legalitas, perlindungan, dan akurasi data penduduk dari peristiwa kelahiran hingga kematian.

Pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan ini

mencakup perubahan mendasar dalam ranah administrasi kependudukan. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan, serta memastikan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan dokumen kependudukan (Sutejo, Kusmanto, and Atmei Lubis 2020). Oleh karena itu, diselenggarakanlah administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas serta kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk, serta memberikan perlindungan atas status hak sipil.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, administrasi kependudukan diartikan sebagai serangkaian kegiatan penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasil untuk pengembangan pelayanan publik dan sektor lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu dari berbagai jenis dan bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah. Terdapat berbagai jenis pelayanan administrasi kependudukan antara lain pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah dan lain-lainnya.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu yang paling diminati. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat. Sebagaimana adanya laporan pengaduan kepada Ombudsman pada tahun 2022. Administrasi kependudukan menjadi urutan ketiga dengan laporan terbanyak setelah agraria dan kepegawaian. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 2 Kategori Laporan Ombudsman RI

Sumber : Ombudsman RI Tahun 2022

Dengan banyaknya keluhan dari masyarakat tersebut, sehingga perlu dilakukan upaya untuk menata ulang produk, proses, pelayanan serta mengembangkan atau memperbarui ide-ide baru, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu unit pemerintahan yang bertanggung jawab atas administrasi

kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten atau kota. Administrasi kependudukan yang efektif sangat penting karena berperan dalam mengidentifikasi penduduk, memastikan pemenuhan hak-hak penduduk, serta mendukung perencanaan pembangunan.

Kabupaten Tulungagung merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Jawa Timur dengan luas wilayah sebesar 1.055,65 km² dan jumlah penduduk mencapai 1.043.182 jiwa pada tahun 2020. Jumlah ini terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 jumlah penduduk mencapai 1.039.284 jiwa dan pada tahun 2018 jumlah penduduk mencapai 1.035.290 jiwa. Banyaknya jumlah penduduk Kabupaten Tulungagung mengharuskan pemberian pelayanan kependudukan oleh pemerintah yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung secara efisien dan efektif. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung merupakan instansi pemerintah yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kependudukan dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang diatur pada Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tulungagung No. 8 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil .

Pemerintah Kabupaten Tulungagung, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten tersebut, tengah menghadirkan

inovasi baru untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan yang selama ini dinilai belum optimal. Kendala berupa antrean panjang di layanan Dispendukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Tulungagung menjadi perhatian, bahkan Komisi A DPRD Tulungagung telah melakukan inspeksi mendadak (sidak) untuk memastikan penyebab terjadinya antrean dan mengetahui permasalahan apa yang tengah dihadapi di kantor Dinas Kependudukan tersebut, yang sering kali penuh dengan antrean penduduk dikutip dari berita faktualnews.co sebagai berikut :

“Saya sudah berkoordinasi, utamanya soal antrean pengunjung, pihak Capil akan membuka layanan di beberapa Kecamatan. Di Kecamatan Ngunut sudah ada, ini mau dibuka lagi di Kecamatan Kauman, dari sidak kita juga tahu, ada warga dari Kecamatan yang jauh harus berangkat lebih awal, mulai dari pukul 04.00 WIB juga ada”. Sumber : <https://faktualnews.co/2020/06/29/sering-antrean-panjang-dprd-tulungagung-sidak-kantor-dispendukcapil/221231/> diakses pada 15 September 2023



Gambar 1. 3 Antrian Masyarakat Mengurus Dokumen Kependudukan

Sumber : <https://faktualnews.co/2020/06/29/sering-antrean-panjang-dprd-tulungagung-sidak-kantor-dispendukcapil/221231/>

Menyikapi berbagai permasalahan yang muncul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung meluncurkan solusi terbaru berupa aplikasi online yang diberi nama Pelayanan Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti). Dengan aplikasi online Pandu Cakti, masyarakat Tulungagung tidak perlu lagi datang ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan cukup di kantor desa atau kelurahannya masing-masing. Dengan maksud untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan dokumen-dokumen lainnya bagi masyarakat Kabupaten Tulungagung, inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten tersebut, yang diberi nama "Panducakti," telah meraih penghargaan sebagai Top Inovasi Terpuji dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KOVABLIK) Tahun 2022. Gubernur Jawa Timur (Jatim), Khofifah Indar Parawansa, secara langsung menyerahkan penghargaan tersebut.

Pelaksanaan inovasi pandu cakti di Kabupaten Tulungagung dapat dilihat berdasarkan rekapitulasi jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan antara di kantor desa/kelurahan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung pada bulan oktober 2023, pemohon yang dilayani pada pandu cakti di kelurahan/desa berjumlah 7710 dengan pengajuan

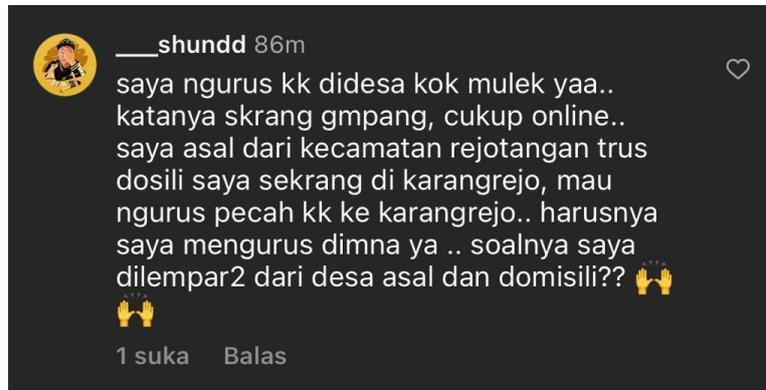
paling banyak pada Desa Ngunut berjumlah 142 dan pengajuan paling dikit pada desa winong berjumlah 2, tingkat pemohon yang rendah dapat mempengaruhi efektivitas program, sedangkan pada kantor dispendukcapil tulungagung berjumlah 2487 pemohon.

Berdasarkan hasil observasi peninjauan, diungkapkan oleh selaku pegawai bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

‘...Masih banyaknya pemohon di kantor dispendukcapil tulungagung dikarenakan apabila pemohon yang mengajukan di kelurahan/desa mengalami kesulitan akan diarahkan untuk mengurus administrasi kependudukan langsung ke Kantor dispendukcapil tulungagung. Masih kurang pemahaman operator kelurahan/desa dalam menghadapi pengajuan administrasi kependudukan sehingga pemohon diarahkan ke kantor dispenduk...’ Rabu, 25 Oktober 2023

Padahal pada Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 24 Tahun 2019 Tentang Inovasi Pelayanan Publik Di Kabupaten Tulungagung novasi diselenggarakan berdasarkan prinsip peningkatan efisiensi; perbaikan efektivitas; perbaikan kualitas pelayanan.

Dispendukcapil Tulungagung memberikan sosialisasi secara tatap muka dan online hanya pada saat awal pandu cakti dikeluarkan. Setelah itu dispendukcapil tulungagung hanya melakukan informasi terkait pandu cakti melalui grub WA. Tidak adanya rapat evaluasi kepada operator desa membuat kurangnya pemahaman operator desa dalam mengatasi beberapa hal yang rumit masalah administrasi kependudukan sehingga dilemparkan ke kantor dispendukcapil tulungagung. Hal ini diperkuat oleh komentar pada instagram dispenduk tulungagung.



Gambar 1. 4 Komentar pada instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Sumber : Instagram diakses pada 3 November 2023

Jika meninjau dari gambar komentar intagram di atas masih terdapat keluhan masyarakat yang merasa dibuat ribet dalam mengurus dokumen kependudukan oleh operator salah satu desa sehingga masyarakat tersebut dilempar lempar ke kantor desa asal dan domisili.

Pada saat proses pandu cakti masih ditemukannya kesalahan pada upload scan dokumen kependudukan oleh operator. Seperti pemohon ingin mengajukan pembuatan KK tapi yang di upload pada pandu cakti tersebut adalah bagian akta kelahiran salah sehingga yang terbit adalah akta kelahiran. Terjadinya salah entry saat proses pandu cakti,yaitu masih belum berubahnya salah satu kolom di kartu keluarga sehingga operator harus memproses lagi dokumen kependudukannya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“*E-Readiness* Operator Pelaksana Dalam Penerapan Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) Di Kabupaten Tulungagung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis jelaskan maka permasalahan yang akan dibahas oleh penulis dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kemampuan *e-readiness* operator pelaksana penerapan aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kemampuan *e-readiness* operator pelaksana penerapan aplikasi administrasi kependudukan cepat akurat terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kabupaten Tulungagung.

1.4 Manfaat Penelitian

Di dalam sebuah penelitian sangat diharapkan adanya manfaat dan kegunaan karena nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dalam penelitian tersebut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung terutama pada bagian administrasi kependudukan
2. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penulisan karya ilmiah dan dapat menambah bahan bacaan ilmiah diperpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

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

1. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
 - a. Penelitian ini berguna untuk penunjang pendidikan dan bahan pembanding bagi penelitian lainnya dalam melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang, serta sebagai acuan akademik dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.
 - b. Dapat dijadikan sebagai acuan referensi kepada penulis pada program studi Administrasi Publik
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam peningkatan penggunaan inovasi pandu cakti.