

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara adalah tempat di mana masyarakat dan pemerintah beraktivitas. Aktivitas tersebut meliputi pengaturan dan aktivitas sosial, pembangunan, ekonomi, kesehatan, agama, dan budaya. Setiap Negara memiliki kewenangan dan tujuan tersendiri, salah satunya adalah Negara Republik Indonesia. Pada alinea keempat pembukaan UUD 1945, terdapat empat poin tujuan Negara Indonesia, pertama adalah untuk melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, kedua untuk meningkatkan kesejahteraan umum, ketiga untuk memajukan kecerdasan bangsa, dan keempat untuk berpartisipasi dalam menciptakan ketertiban dunia yang berlandaskan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan peran pemerintah dalam menyediakan pelayanan yang inovatif, efektif, efisien, dan berkomitmen pada mutu. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kepada masyarakat, pemerintah dapat menggunakan sistem pemerintahan yang mendukung terlaksananya pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi hak individu bagi setiap warga negara Indonesia (Jannah & Pradana, 2021).

Saat ini, Indonesia menghadapi tantangan yang semakin rumit dan penuh dengan masalah. Untuk mewujudkan *good governance*, perlu ada langkah-langkah bertahap selaras dengan kemampuan pemerintah dan masyarakat. Salah satu strategi utama untuk mengaplikasikan *good governance* di Indonesia yaitu dengan memberikan pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik menjadi

ukuran kesuksesan pemerintah dalam menjalankan tugasnya melalui birokrasi. Pelayanan publik juga menjadi yang paling diutamakan bagi semua pihak yang berpartisipasi dalam *good governance*.

Pelayanan publik merupakan aspek kehidupan yang luas yang menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan pemerintahan, pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari regulasi hingga pelayanan lainnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat (Savinatunazah, 2019). Masyarakat menuntut pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Hal ini merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Masyarakat berharap pelayanan yang diberikan pemerintah dan organisasi lainnya mengikuti perkembangan zaman, perubahan, dan dinamika sosial.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia idealnya mengikuti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang itu menetapkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan yang dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan pelayanan untuk setiap warga negara sesuai dengan ketentuan kebijakan yang berlaku mengenai barang, jasa, dan pelayanan administratif (Saputra & Widiyarta, 2021). Kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dilatar belakangi oleh beberapa faktor. Pertama, penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Kedua, terjadi perubahan di berbagai bidang kehidupan dalam

masyarakat, bangsa, dan negara yang menuntut adaptasi dalam pelayanan publik. Pemerintah diakui mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan nilai yang kompleks dan luas, sehingga menyebabkan kualitas pelayanan publik menjadi buruk. Hal ini berdampak pada pembangunan yang terhambat (Kartika & Oktariyanda, 2022).

Revolusi industri 4.0 mengubah paradigma pelayanan publik dengan mengutamakan layanan berbasis digital. Penggunaan teknologi informasi melalui gawai untuk mendapatkan informasi dan kemudahan akses layanan mendorong banyak pihak untuk meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi. Hal ini akan membawa banyak dampak positif seiring dengan perkembangan teknologi (Amatulloh & Suryani, 2021). Menghadapi situasi terkini, para pembuat kebijakan perlu menganalisis kebutuhan dan keresahan masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan dan mengembangkan inovasi yang tepat sasaran dan pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Instansi pemerintah, baik itu pemerintah di pusat atau pemerintah daerah sudah sewajarnya memberikan suatu ide trobosan atau tanggapan inovatif terhadap implementasi pelayanan publik. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat (Hanipah & Aryani, 2022). Masyarakat menuntut pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien. Maka dari itu, pemerintah menerapkan *e-government* atau pemerintahan elektronik untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik

Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah , khususnya Pasal 349 ayat 3 yang menyatakan bahwa pemerintahan daerah dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan layanan publik terbaik bagi masyarakat adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dikenal dengan *e-government* (Rahmawati & Hertati, 2022). *E-government* adalah “pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintahan dalam proses pelayanan dan penyampaian informasinya dengan menggunakan teknologi”. Pemanfaatan *e-government* dalam pelayanan dianggap bisa menjadi solusi untuk menciptakan transparansi juga menjadi solusi untuk mengikuti perubahan zaman yang semakin menuju digital. Selain itu keuntungan dari pelayanan publik yang berbasis elektronik juga bisa semakin memudahkan, mempercepat proses pembuatan pelayanan publik, dan juga menghemat biaya pelayanan menjadi murah, serta menghilangkan ruang bagi terjadinya praktik Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN).

Dengan meningkatnya jumlah penduduk setiap tahunnya, pelayanan administrasi kependudukan menjadi pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Data kependudukan sangat dibutuhkan saat ini, karena masyarakat memerlukan data kependudukan untuk berbagai tujuan dalam melakukan semua aktivitas, baik di bidang ekonomi, pendidikan, maupun kesehatan. Contohnya untuk mendapatkan layanan kesehatan, masyarakat harus menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, masih ada banyak masalah yang dihadapi oleh masyarakat dalam menjalani pelayanan kependudukan. Hal tersebut juga terlihat

dari banyaknya laporan yang masuk ke Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui aplikasi Lapori, administrasi kependudukan menempati posisi ketiga dengan jumlah laporan terbanyak. Data tersebut bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 1. Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat

No	Kategori	Jumlah Laporan
1	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	2.209
2	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	2.180
3	Kependudukan	2.114
4	Kepegawaian	2.085
5	Pendidikan dan Kebudayaan	2.078
6	SP4N-LAPOR!	1.871
7	Sosial dan Kesejahteraan	1.700
8	Infrastruktur Jalan	1.354
9	Ketenteraman, Ketertiban Umum, dan Pelindungan Masyarakat	1.350
10	Topik Lainnya	1.238

Sumber: Aplikasi Lapori (diakses pada tanggal 7 Oktober 2023)

Untuk mengatasi banyaknya keluhan dari masyarakat, maka diperlukan langkah-langkah untuk mereformasi produk, proses, pelayanan serta menciptakan atau memodernisasi gagasan baru yang biasa dikenal dengan inovasi. Inovasi dimaksudkan untuk merubah sistem pengelolaan dan penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta dengan perkembangan zaman yang dinamis ini sehingga dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Semua pemerintah daerah diminta untuk memodifikasi kesan pelayanan publik melalui inovasi. Pentingnya inovasi tersebut tentunya untuk meningkatkan daya saing daerah dan kemajuan instansi masing-masing.

Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penilaian

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota, bahwa “indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan diukur dari tingkat kepuasan penerima pelayanan”. Kepuasan penerima pelayanan tercapai apabila penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kota Kediri bersama dengan beberapa kota lain di Indonesia, telah menerapkan *e-government* untuk mewujudkan pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Bahkan, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pada Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah Tahun 2022, Kota Kediri berhasil memasuki urutan sepuluh besar tepatnya peringkat kedelapan di Jawa Timur, dengan indeks 2,96 kategori baik, terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Walaupun begitu, indeks yang diperoleh pada tahun 2022 mengalami kemunduran dibandingkan dua tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2021 dengan indeks 3,06 dan pada tahun 2020 dengan indeks 3,49.

Kota dengan luas wilayah 67,2 km² ini, secara administratif terbagi menjadi tiga Kecamatan, yaitu Kecamatan Pesantren, Kecamatan Kota, Kecamatan Mojoroto, dan 46 Kelurahan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Kota Kediri merupakan kota yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan jumlah penduduk.

Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Kota Kediri

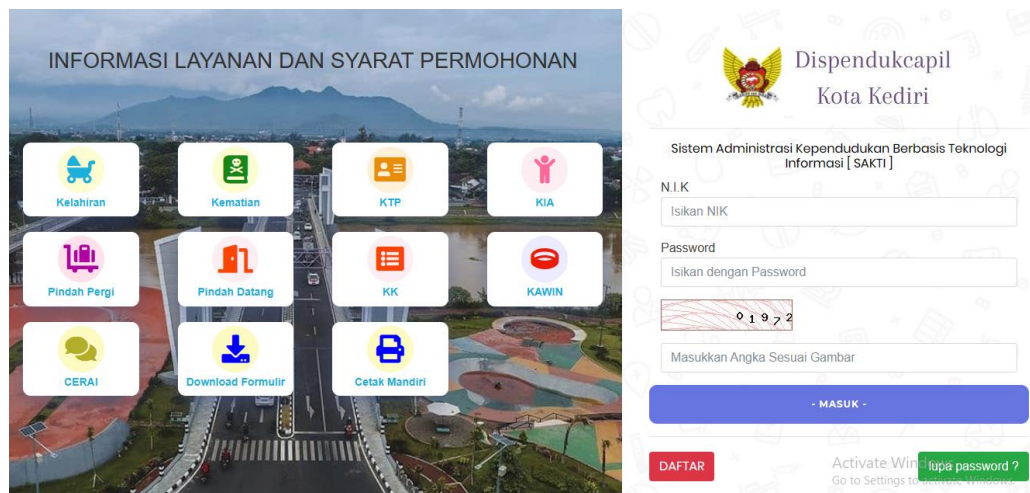
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah	287.409	286.796	287.962	289.418	290.836

Sumber : Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Kediri, 2023

Mengingat jumlah penduduk di Kota Kediri yang selalu meningkat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai penyedia layanan masyarakat harus dapat memberikan pelayanan berkualitas dengan cara yang mudah dan tidak rumit. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang akrab disebut Dispendukcapil adalah instansi pemerintah yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil memiliki tugas dan fungsi untuk menyelenggarakan pelayanan, pengelolaan, pengawasan, serta pengendalian administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Surat Pindah Datang dan Surat Pindah Keluar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan salah satu instansi pemerintahan daerah Kota Kediri yang menerapkan percepatan kualitas pelayanan publik dengan menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Pentingnya inovasi dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Kediri bertujuan untuk memudahkan masyarakat mendapat pelayanan kependudukan dan juga karena di dasari oleh banyaknya masyarakat yang belum mengurus dokumen kependudukan karena adanya prosedur pelayanan yang rumit, pembuatan dokumen kependudukan yang membutuhkan waktu yang lama, dan masyarakat yang kurang menyadari pentingnya dokumen kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengembangkan layanan daring untuk mengurus dokumen kependudukan. Salah satu inovasinya adalah SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi), sebuah aplikasi *website* yang memudahkan masyarakat Kota Kediri dalam mengurus administrasi kependudukan.



Gambar 1.1. Tampilan Awal Aplikasi SAKTI

Sumber : Dokumen Pribadi, 2023

Aplikasi SAKTI menyediakan berbagai layanan yaitu layanan kelahiran, layanan kematian, layanan pindah datang, layanan pindah pergi, layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), layanan Kartu Identitas Anak (KIA), layanan Kartu Keluarga (KK), layanan perkawinan, dan layanan cerai. Dengan demikian, inovasi layanan ini dapat dilakukan oleh masyarakat secara mandiri dan tanpa perlu datang langsung ke kantor layanan seperti kelurahan, mal pelayanan publik, dan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan daring ini memungkinkan masyarakat menghemat waktu karena hanya perlu membuka *website* melalui gawai atau laptop. Pemerintah Kota Kediri berharap hadirnya aplikasi SAKTI ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen

kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, seperti yang dilansir pada Koranmemo.com berikut ini:

“...SAKTI dapat digunakan warga dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah, KTP elektronik, dan KIA. Pengurusan sistem online ini bisa diakses melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kediri di dispendukcapil.kedirikota.go.id. ...”

(Sumber : <https://www.koranmemo.com/daerah/pr-1922341681/mengurus-administrasi-kependudukan-di-kota-kediri-cukup-lewat-online-pakai-aplikasi-sakti>, Diakses pada 2 November 2023)

Hadirnya Aplikasi SAKTI didasari oleh Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Walikota Kediri Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengeluarkan sebuah program aplikasi daring yang dimana program atau aplikasi tersebut menggunakan *website* yang dapat diakses oleh masyarakat Kota Kediri yang memerlukan layanan tentang administrasi kependudukan melalui alamat *website* <http://dispendukcapil.kedirikota.go.id> sehingga mempermudah untuk kepengurusan dokumen kependudukan karena proses yang efektif dan efisien tanpa harus datang ke kantor pelayanan.

Efektivitas dari program merupakan suatu pengukuran atau penilaian tentang sejauh mana keberlangsungan kegiatan dalam program tersebut telah dilakukan untuk mencapai tujuan dari program. Keberhasilan dari suatu program dapat diukur melalui pencapaian tujuan program yang telah direncanakan (Setiyowati & Indartuti, 2022). Konsep efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai, seperti yang dikemukakan Mahmudi dalam Savinatunazah (2019) bahwa

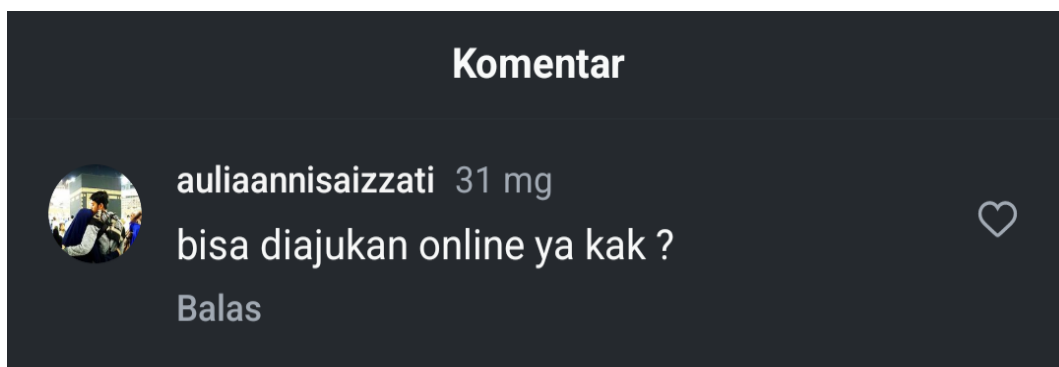
efektivitas adalah “hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan”

Penerapan sistem daring telah membawa perubahan signifikan dalam kinerja pemerintah dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Integrasi sistem ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Efektivitas layanan aplikasi sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang memadai dan kesesuaian dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sumber daya manusia yang kompeten, anggaran yang cukup, serta sarana yang memadai merupakan faktor-faktor penting yang harus diperhatikan. Pemerintah daerah perlu meningkatkan intensitas sosialisasi agar informasi mengenai aplikasi pelayanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting untuk memastikan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal (Nurrahman et al., 2022).

Pada penelitian ini, peneliti berfokus pada efektivitas program yang telah berjalan dengan menggunakan teori efektivitas menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021). Pada teori efektivitas menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021) terdapat empat fokus yang peneliti gunakan untuk mengukur seberapa jauh program SAKTI berjalan, yaitu : (1) Ketepatan sasaran program, menekankan pada tingkat kesesuaian antara peserta program dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya; (2) Sosialisasi program, menekankan pada keterampilan

penyelenggara program dalam menyebarkan informasi tentang program; (3) Tujuan program, menekankan pada sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya; (4) Pemantauan program, menekankan pada aktivitas yang dilakukan setelah program berjalan. Peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Budiani dalam Maulana & Adam (2021) untuk menunjukkan kebaruan terhadap penelitian, dikarenakan pada penelitian sebelumnya terkait program SAKTI penelitian menggunakan teori yang berbeda. Adanya teori yang berbeda menunjukkan bahwa penelitian terhadap program SAKTI terus berkembang seiring berjalannya waktu, dengan kebaruan pada penelitian ini juga membuat program dapat berkembang lebih luas.

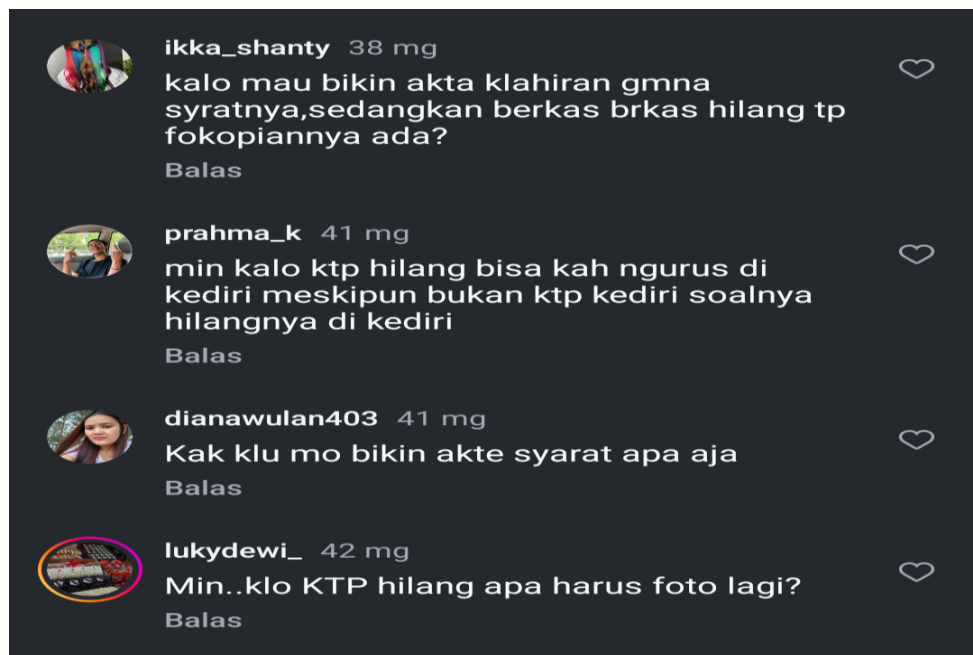
Hadirnya SAKTI ini tidak serta merta menggantikan pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sebagian masyarakat lebih memilih pelayanan secara tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri daripada pelayanan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Bahkan, masih banyak masyarakat Kota Kediri yang tidak tahu terkait aplikasi SAKTI dan masyarakat juga kurang paham prosedur mengurus dokumen kependudukan secara daring melalui aplikasi SAKTI. Seperti yang ditanyakan masyarakat di kolom komentar pada unggahan akun *instagram* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.



Gambar 1.2. Komentar di unggahan akun *instagram* @dukcapil.kotakediri
Sumber : Dokumen Pribadi, 2024

Pertanyaan yang diutarakan masyarakat terkait sosialisasi program, hal ini terjadi karena kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terkait aplikasi SAKTI. Permasalahan terkait sosialisasi Program SAKTI juga terdapat pada hasil penelitian terdahulu oleh Prissando et al. (2022), hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terkait aplikasi SAKTI belum optimal.

Selain itu, pada observasi pendahuluan ditemukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri kurang memperhatikan dan menanggapi terkait pertanyaan dari masyarakat utamanya melalui kolom komentar pada unggahan di akun *instagram* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Pertanyaan yang diutarakan oleh masyarakat sering kali diabaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, sehingga masyarakat merasa kurang diperhatikan.



Gambar 1.3. Komentar di unggahan akun *instagram* @dukcapil.kotakediri

Sumber : Dokumen Pribadi, 2024

Permasalahan juga terdapat pada hasil penelitian Susanto et al. (2021), hasil penelitian menunjukkan adanya pengabaian keluhan dari masyarakat karena kurangnya sumber daya manusia, hal ini berkaitan dengan faktor pemantauan program.

Jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SAKTI juga sangat berbeda jauh dengan jumlah masyarakat yang memilih melakukan pelayanan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, hal ini terkait ketepatan sasaran program. Masyarakat bahkan baru mau beralih menggunakan aplikasi SAKTI saat masa Covid-19. Pada masa pandemi Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri mengeluarkan kebijakan yang mengharuskan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara daring di rumah melalui aplikasi

SAKTI demi mencegah tersebarnya virus Covid-19. Namun, pada pasca pandemi Covid-19 seperti sekarang ini jumlah pengguna aplikasi SAKTI mengalami penurunan, seperti yang bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3. Perbandingan Jumlah Pemohon *Online* dan *Offline*

Tahun	Jumlah Pemohon	
	<i>Online</i>	<i>Offline</i>
2021	37.526	(tidak ada pelayanan <i>offline</i>)
2022	25.204	55.122
2023	19.258	55.791

Sumber : Data Internal Dispendukcapil Kota Kediri, 2023

Menurunnya jumlah pengguna aplikasi SAKTI ini disebabkan telah dibukanya kembali pelayanan tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Masyarakat beranggapan bahwa lokasi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang tidak terlalu jauh menjadikan alasan masyarakat tetap memilih untuk mengurus dokumen kependudukan secara tatap muka. Padahal proses mengurus dokumen kependudukan secara langsung dan melalui aplikasi SAKTI memakan waktu yang sama yaitu 10-15 menit untuk proses pengajuan dan setelah itu diproses dengan target waktu maksimal selama 2 hari kerja. Bahkan jika menggunakan aplikasi SAKTI, masyarakat tidak perlu mengantri lama, tetapi pada kenyataannya masyarakat masih kurang meminati aplikasi SAKTI.

Selain itu, sebagian masyarakat juga masih ada yang lebih memilih mengurus di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri secara langsung karena beranggapan bahwa aplikasi SAKTI ini juga kerap kali mengalami berbagai permasalahan, seperti yang dikeluhkan masyarakat pada

melalui layanan pengaduan masyarakat Kota Kediri yang bernama SURGA (Suara Warga).

“Saya juga sudah mengajukan aplikasi SAKTI, tapi sampai sekarang juga belum aktif. Tolong ditindak lanjuti.” (Disampaikan pada tanggal 19 April 2023)

Permasalahan juga terdapat pada hasil penelitian Prissando et al. (2022), hasil penelitian menunjukkan adanya masalah teknis pada server SAKTI yang mempengaruhi kecepatan layanan, hal ini berkaitan dengan faktor tujuan program.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu diketahui bagaimana efektivitas pelayanan dan bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri untuk mencapai efektivitas tersebut melalui aplikasi SAKTI. Sehingga dalam hal ini peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas, maka rumusan masalah yang akan yang akan dikaji secara mendalam oleh penulis dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri?”**

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan informasi yang akurat dan faktual, sehingga bermanfaat. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya pengetahuan, kajian dan pemahaman tentang efektivitas Program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memperkaya referensi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dan Ruang Baca Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

c. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terkait Program SAKTI.