

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang terstruktur dan terorganisasi dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan untuk pengembangan daftar kependudukan, penatausahaan data dari administrasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan bidang umum dan lain-lain. (Direktur Jenderal Depdagri RI Bidang Penanggulangan Kependudukan, 2008 :3) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi dasar pentingnya administrasi kependudukan di Indonesia. Melalui undang-undang ini, pemerintah menetapkan bahwa administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat dan negara. Beberapa hal yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 antara lain menjamin hak dan kepentingan warga negara terkait dengan administrasi kependudukan, Menyediakan basis data kependudukan yang akurat, lengkap, dan terintegrasi, Menjamin keamanan dan kerahasiaan data kependudukan, Menyediakan layanan administrasi kependudukan yang mudah diakses oleh masyarakat dan Mewujudkan tata kelola administrasi kependudukan yang baik.

Kepemilikan dan kepengurusan data kependudukan sendiri merupakan satu hal yang sangat penting namun masih terdapat beberapa kendala didalamnya. Contoh data yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui Laporan Kinerja Instansi Pemerintah menunjukkan bahwa

Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) pada tahun 2023 dirasa belum optimal, dengan hanya mencapai angka 66,45%, lebih rendah dari target yang ditetapkan yaitu 71%. Disebutkan bahwa kepemilikan KIA per Kecamatan Tahun 2023 adalah sebanyak 275.077 dari total penduduk usia KIA sebanyak 413.969. Capaian angka tersebut dinilai masih terlalu rendah disamping saat ini sudah terdapat sebuah kepengurusan administrasi kependudukan secara online melalui aplikasi yaitu Si D'nOk (Sistem Informasi Dokumen Kependudukan Online) adalah aplikasi mobile yang menyediakan layanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengurusan dokumen kependudukan secara digital dengan cepat, tepat, dan transparan bagi seluruh penduduk Kota Semarang. Layanan yang tersedia dalam aplikasi Si D'nOk meliputi akte kelahiran, akta kematian, KIA (Kartu Identitas Anak), perpindahan tempat tinggal, kedatangan tempat tinggal, akta cerai, dan akta pernikahan.

Aplikasi Si D'nOk bisa diakses melalui Android Playstore dan Website. Untuk menemukannya, pengguna dapat mencari dengan kata kunci "Si D'nOk Kota Semarang". Melalui aplikasi ini, warga Kota Semarang yang telah mendaftar Aplikasi tersebut dapat mengajukan layanan yang disediakan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Aplikasi Si D'nOK sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang?
2. Apa hambatan penerapan Aplikasi aplikasi Si D'nOk sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah:

1. Menjelaskan penerapan Aplikasi Si D'nOK sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang
2. Menjelaskan hambatan penerapan Aplikasi Si D'nOK sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pelayanan publik, terutama dalam konteks penggunaan teknologi.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan atau perbaikan lebih lanjut pada aplikasi Si D'nok sehingga dapat lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna.

### **1.5. Kerangka Teori**

#### **1. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan literatur yang dipelajari, terdapat sejumlah penelitian sebelumnya yang telah mengeksplorasi aplikasi Si D'nOk. Salah satu dari penelitian tersebut dilakukan oleh Agus Bahrudin dan Nadia Dwi Irmadiani pada tahun 2022 dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Informasi

Dokumen Online Kependudukan (Si D'nOk) Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang". Tujuan dari studi tersebut adalah mengevaluasi dampak kualitas layanan melalui aplikasi Si D'nOk terhadap kepuasan pengguna dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan memahami seberapa besar pengaruh aplikasi Si D'nOk terhadap persepsi dan kepuasan pengguna dalam proses administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Si D'nOk dan korelasinya dengan kepuasan pengguna. Diharapkan temuan dari studi ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dampak kualitas layanan melalui aplikasi Si D'nOk terhadap kepuasan pengguna dalam administrasi kependudukan.

Selain itu, penelitian serupa dilakukan oleh Tri Lestari Hadiati pada tahun 2021 dengan judul "Aplikasi (Si D'Nok) Peran Pemerintah dan Tingkat Kepuasan Masyarakat". Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui Si D'nOk, termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan ketersediaan informasi. Studi ini juga bertujuan mengidentifikasi peran dan sumbangan aplikasi Si D'nOk dalam memfasilitasi proses administrasi pemerintah, termasuk penggunaan aplikasi untuk mendukung kebutuhan masyarakat mulai dari pencatatan kependudukan hingga penyediaan layanan publik. Di samping itu, penelitian ini juga bertujuan mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui Si D'nOk, termasuk penilaian terhadap kualitas layanan, kemudahan penggunaan

aplikasi, akses informasi, dan respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan landasan bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan dan perbaikan yang lebih efektif, termasuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan aplikasi Si D'nOk, efektivitas administrasi pemerintah, serta langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan akhirnya adalah memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sumbangan aplikasi Si D'nOk dalam administrasi pemerintah dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat, sehingga dapat membantu pemerintah dalam merancang kebijakan yang lebih efektif, meningkatkan layanan publik, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Selain itu, studi serupa dilakukan oleh Muhammad Fahmi Azhari pada tahun 2022 dengan judul "Penggunaan Aplikasi Si D'nOK oleh Pemerintah Kota Semarang dalam Mewujudkan Good Governance". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana aplikasi SI D'nOk digunakan untuk mencapai good governance. Namun, aplikasi ini belum sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip good governance karena banyaknya masalah yang dialami oleh pengguna. Untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi SI D'nOk dalam penerapan good governance di Kota Semarang, digunakan teori good governance dari UNDP (United Nations Development Programme) yang mencakup prinsip-prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, dan akuntabilitas. Penggunaan aplikasi SI D'nOk oleh Pemerintah Kota Semarang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi warga. Selain itu, aplikasi ini sering mengalami pembaruan sistem untuk mengurangi bug dan memastikan keamanan

data yang sangat penting karena berkaitan dengan informasi pribadi warga. Kurangnya keamanan dapat memberikan peluang bagi penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab dengan meretas sistem aplikasi.

Dua penelitian terdahulu fokus untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan melalui SI D'nOk. Sedangkan penelitian ketiga fokus pada tatakelola SI D'nOk. Skripsi ini mengambil fokus yang berbeda, yakni pada penerapan dan hambatan penerapan Aplikasi SI D'nOk sebagai sarana pelayanan kependudukan.

## **2. *E-Government***

Penggunaan *E-Government* dalam kegiatan pemerintahan di Indonesia terus berkembang, Pemerintah telah menerbitkan sejumlah kebijakan untuk mendorong digunakannya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam menjalankan operasional pemerintahan. *E-government* adalah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi melalui aplikasi internet berbasis web Tujuannya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat dan stakeholders lainnya.

Menurut Dawes (2008: 86) *E-Government* adalah “pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung layanan, administrasi pemerintah, proses demokratis, dan interaksi antara warga negara, sipil, sektor swasta, dan pemerintah.” .Sedangkan menurut Fatile (2012:125) *E-government* adalah “pemanfaatan teknologi informasi seperti internet, World Wide Web, dan *mobile computing* oleh instansi pemerintah untuk mengubah interaksi mereka dengan warga, bisnis, serta berbagai sektor pemerintahan lainnya”. Berdasarkan dua definisi di atas dapat dirumuskan bahwa *E-government* adalah pemanfaatan

teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada bisnis dan antar pemerintah, dengan tujuan meningkatkan komunikasi yang lebih efisien. Menurut Eko Indrajit (dalam Yuhefizar Dkk; 2017) ada tiga model penyampaian yang utama dalam *E-government*-adalah:

1. *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), adalah hubungan pemerintah dengan tujuan memperbaiki hubungan antara pemerintah dengan dan sebagai layanan sumber informasi dalam pemerintahan.
2. *Government-to-Business* (G2B) adalah hubungan pemerintah dengan bisnis dengan tujuan untuk relasi bisnis di dalam keperluan pemerintah dan bagi kemudahan dalam ekonomi dan bisnis.
3. *Government-to-Government* (G2G) adalah hubungan pemerintah pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk saling membantu dalam urusan pemerintahan.

Melalui *e-government* diharapkan ada peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari pelayanan publik. Hal ini merujuk pada Keputusan Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, yang menyatakan bahwa pengembangan layanan *E-Government* efektif dan berkualitas tinggi. Pelaksanaan *E-Government* umumnya menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mempromosikan tata kelola yang lebih efisien dan hemat biaya, menyederhanakan layanan dalam pemerintah sebagai penyedia informasi layanan guna tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat

Layanan elektronik (*E-service*) adalah bagian dari *e-Government* (Adriwati, 2001). Pelayanan elektronik (*E-service*) merupakan sebuah sistem pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dalam membantu pelayanan publik. Menurut Rowley (2006), model pelayanan elektronik (*e-Service*) telah menggantikan model pelayanan tradisional (Rowley, 2006). Menurut Surjadjaya, Ghosh, dan Anthony (Ojasalo, 2010), terdapat sejumlah perbedaan antara *e-Service* dengan model layanan tradisional. Dalam layanan tradisional, interaksi tatap muka melibatkan orang atau karyawan, sementara dalam *e-Service*, interaksi melalui antarmuka (*face to face*) yang dimediasi oleh internet. Selain itu, selama interaksi *e-Service*, pelanggan dibatasi hanya dapat mendengar dan melihat, sedangkan dalam layanan tradisional, pelanggan dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indra mereka. Layanan tradisional juga terbatas oleh lokasi dan jam operasional, sedangkan *e-Service* menghilangkan hambatan tersebut.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Lembaga pemerintah di pusat dan daerah. Menurut UU No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat”. Sedangkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,



dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara jasa”. Pelayanan publik focus pada layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Menurut Purwanto (2016) terdapat tiga elemen/komponen penting dalam pelayanan publik , yaitu (1) organisasi penyelenggara pelayanan publik, (2) penerima layanan (pelanggan), yaitu subjek data, komunitas atau organisasi, dan (3) kualitas pelayanan atau kepuasan atas layanan yang diterima.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada kemampuan pemerintah dalam melayani masyarakat. Kualitas pelayanan public berkaitan dengan profesionalitas penyelenggara pelayanan publiknya. Menurut Ibrahim (2008:22), yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah “keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, orang, proses dan lingkungan, dan penilaian kualitas yang ditentukan selama penyampaian layanan publik tersebut”. Menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018) terdapat beberapa dimensi sebagai tolok ukur yang menunjukkan kualitas pelayanan public melalui media elektronik, yaitu : (1) Keandalan, kemampuan departemen layanan untuk menciptakan layanan yang dijanjikan dengan benar; (2) Ketanggapan dan kesediaan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan; (3) Keamanan, pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai resiko dan resiko. (4) Mudah diakses; (5) Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan atau aspirasi pelanggan, dan kesediaan untuk selalu memberikan informasi baru kepada masyarakat.

Berdasarkan jenisnya, ada tiga kategori layanan publik, yaitu:

1. Pelayanan Administratif: Jenis layanan ini melibatkan aktivitas seperti pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan tata usaha lainnya. Kegiatan ini menghasilkan dokumen sebagai output akhir. Contohnya termasuk penerbitan sertifikat, izin-izin, rekomendasi, dan keterangan tertulis.
2. Pelayanan Barang: Layanan ini melibatkan penyediaan atau pengolahan bahan fisik serta distribusi langsung kepada konsumen, baik sebagai unit maupun individu. Hasil akhirnya berupa barang fisik atau substansi yang memberikan manfaat langsung kepada penerima. Contohnya adalah pelayanan listrik, air bersih, dan telepon. Dengan cara ini, jenis layanan masyarakat dapat dibedakan berdasarkan ciri-ciri unik dari kegiatan dan produk layanan yang dihasilkan.
3. Pelayanan Jasa: jenis layanan yang disediakan oleh lembaga pelayanan, termasuk fasilitas serta dukungan yang diberikan. Pengoperasiannya mengikuti sistem tertentu dan menghasilkan jasa yang memberikan manfaat langsung dan terpakai habis dalam waktu tertentu bagi penerima layanan. Contoh dari jenis layanan ini mencakup pelayanan transportasi darat, laut, dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos, serta layanan pemadam kebakaran.

## **1.6. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh wawasan mendalam tentang aplikasi Si D'nOk. Sesuai dengan definisi Lexy J. Moleong (2019),

penelitian kualitatif merupakan upaya untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti secara terperinci, sistematis, dan tepat tanpa mengandalkan alat matematika. Penelitian ini mengadopsi jenis penelitian kualitatif deskriptif.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian terfokus pada Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Semarang, di mana sumber data primer dan sekunder diperoleh. Hal ini sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan.

## **3. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Seperti yang dijelaskan oleh Creswell & Creswell (2017), data kualitatif tidak terukur dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk teks, gambar, atau suara. Penggunaan jenis data ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial dan pengalaman manusia secara mendalam.

## **4. Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni melalui wawancara dengan Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Semarang dan pengguna Si D'nOK.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder berasal dari sumber yang telah ada sebelumnya, seperti jurnal penelitian dan informasi yang dipublikasikan di website resmi Dinas Dukcapil Kota Semarang.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **a. Wawancara**

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam melalui pertanyaan yang terfokus dan terperinci kepada subjek penelitian.

### **b. Dokumen**

Menganalisis dokumen-dokumen terkait inovasi dan Aplikasi Si D'nOk terdahulu, seperti jurnal dan publikasi informasi seperti di website resmi Dinas Dukcapil Kota Semarang.

## **6. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah pihak yang punya pengetahuan dan pengalaman tentang aplikasi Si D'nOK Kota Semarang. Secara purposif ditentukan sebagai informan adalah Arlies Setiabudi, S.Kom Sebagai Sub Koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Dukcapil Kota Semarang dan 4 orang pengguna Aplikasi Si D'nOK.

## **7. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang akan digunakan adalah Analisis Deskriptif. Menurut Miles dan Huberman (1994), analisis deskriptif merupakan suatu proses analisis yang bertujuan untuk menjelaskan data dengan menyajikan informasi secara terperinci dan menggambarannya dalam bentuk yang mudah dimengerti. Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu penyajian, reduksi, dan penarikan kesimpulan, setelah data terkumpul telah diproses.