

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semua negara berupaya menyediakan barang, jasa, dan dukungan administratif yang penting untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negaranya praktik ini yang dikenal sebagai penyediaan layanan publik. Tugas ini ditetapkan oleh Undang-Undang Dasar 1945, yang mengharuskan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar semua warga negaranya guna menjamin kesejahteraan mereka, maka dari itu penilaian dari sebuah penyelenggaraan pelayanan publik menentukan efektivitas sistem pemerintahan tersebut. Wujud efektivitas sistem pemerintahan sebagai unsur dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh organisasi, kegiatan dan program.

Akselerasi dalam meningkatkan efektivitas sistem pemerintahan seiring dengan perkembangan teknologi saat ini yang terjadi sangat pesat di seluruh dunia hingga tanpa sadar kegiatan seluruh masyarakat dituntut untuk mengetahui penggunaan teknologi baik melalui *smartphone* ataupun komputer. Berkaitan seiring perkembangan teknologi yang semakin pesat, pemerintah berusaha mengajak masyarakat untuk turut aktif dalam upaya memajukan daerah atau wilayahnya. Kondisi tersebut sekaligus mendorong pemerintah agar terus melakukan inovasi teknologi serta memperkuat pemenuhan hak-hak masyarakat lewat peningkatan kualitas pelayanan publik. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dapat mengurangi upaya praktik

kecurangan dalam birokrasi seperti Kolusi, Korupsi dan Nepotisme (KKN), pungli, suap, gratifikasi, dan lainnya.

Inovasi kebijakan menjadikan solusi bagi pemerintah pusat hingga pemerintah daerah untuk mengatasi permasalahan pada sektor publik yang menyangkut hak-hak sipil warga negara dan kebutuhan dasar untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang diharapkan sesuai dengan prinsip keefektifan, keefisienan, transparansi, akuntabel dan bertanggung jawab. Adanya tata kelola pemerintahan yang baik bukan merupakan kondisi yang diharapkan dari luar namun menjadi impian masyarakat banyak. Kehadiran inovasi mendorong terwujudnya pelayanan maupun pemberian izin yang cepat.

Disisi lain, lingkup pelayanan semakin berkembang dan mengharuskan pemerintah sebagai pelaku pelayanan publik bergerak menindak perubahan yang terjadi, kendala yang dihadapi pemerintah saat ini adalah mewujudkan pelayanan publik menarik, memudahkan masyarakat mengakses layanan kependudukan berbasis digital dengan cepat, akurat dan transparan, tujuan ini akan tercapai apabila pemerintah melaksanakan proses inovasi pelayanan yang terarah dan terencana dengan baik.

Langkah yang dapat digunakan untuk mencapai *Good Governance* adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dapat menjamin kepentingan publik dengan menyeimbangkan keterlibatan antar semua pelaku yaitu negara, masyarakat, lembaga masyarakat, dan sektor swasta. Pemerintah memiliki peran menciptakan pelaksanaan tertib hukum dan iklim politik yang kondusif.

Peran sektor swasta yang memberikan kontribusi dalam menambah ketersediaan lapangan pekerjaan dan pertumbuhan ekonomi. Peran sektor masyarakat dalam hal perubahan sosial, ekonomi, politik hingga membentuk lembaga swadaya masyarakat.

Inovasi dinilai berhasil apabila masyarakat memiliki kemampuan untuk menjangkaunya. Harapan masyarakat tidak hanya menuntut pemerintahan yang lebih efisien, namun juga efektif dalam melakukan berbagai pelayanan publik baik pelayanan perizinan maupun non-perizinan. Sebagai bentuk penyelenggaraan negara yang baik, partisipasi dari masyarakat juga dibutuhkan dalam proses pengambilan keputusan.

Penyelenggaraan pelayanan publik berupa aplikasi terhadap sistem informasi merupakan sebuah investasi. Banyak pengaruh dan hasil ketika teknologi bisa ditanamkan pada suatu instansi misalnya hubungan antara biaya teknologi informasi dengan performa dari instansi tersebut, guna mencapai tujuan yang diinginkan sebuah instansi, setiap organisasi terbentuk dari tiga pilar utama, yaitu proses, sumberdaya manusia dan teknologi.

Berdasarkan Pasal 386 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, Pemerintah Daerah diberi ruang untuk melakukan berbagai bentuk inovasi guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi tersebut harus mengacu pada prinsip peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Di samping itu, setiap inovasi wajib dilakukan secara terbuka, bebas dari konflik kepentingan, mengedepankan kepentingan umum,

memenuhi norma kepatutan, serta hasilnya harus bisa dipertanggungjawabkan dan tidak digunakan untuk keuntungan pribadi.

Lebih lanjut pada tingkat pusat yakni Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPANRB) menetapkan menghadapi *Era Society 5.0* dalam mendukung pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan diperlukan penguatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menerapkan Reformasi Birokrasi Tematik. Transformasi birokrasi tematik yang dinamis serta pelayanan publik digital yang berorientasi pada kemudahan masyarakat, didukung oleh struktur digital, budaya digital, dan peningkatan kemampuan digital aparatur birokrasi. Bentuk dukungan akselerasi yang dikerjakan oleh pemerintahan berada di tingkat pusat maupun daerah berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan memiliki inovasi program-program berbasis TIK.

Berlandaskan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government setiap pemerintahan daerah dapat menempuh upaya sejalan dengan tugas pokok, fungsi, dan kewenangan untuk melaksanakan pengembangan pelayanan pemerintahan berbasis Teknologi Informasi. Perkembangan teknologi yang pesat telah berdampak signifikan pada cara lembaga pemerintah memberikan layanan publik, termasuk layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu dampaknya adalah transisi menuju layanan berbasis elektronik atau *e-government*.

Terobosan baru dilakukan Pemerintah Kota Semarang dalam menciptakan pelayanan publik berbasis elektronik bertujuan untuk memudahkan birokrasi dalam pendataan dokumen administrasi kependudukan di Kota Semarang yang belum terdata maupun yang belum melakukan pembaharuan secara valid dalam database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu upaya untuk menggaioi visi misi pembangunannya, tahun 2020 Pemerintah Kota Semarang menciptakan program pelayanan proses administratif kependudukan dan sipil berbasis elektronik melalui SI D'nOK.

Sebelum penerapan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), selama bertahun-tahun, Disdukcapil Kota Semarang telah berupaya meningkatkan layanan penyelenggaraan adminduk dan capil melalui Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI DnOK). Sistem ini merupakan salah satu langkah yang diambil dalam rangka mendukung atau mempermudah terkait pendaftaran kependudukan, juga untuk memastikan dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Aplikasi SI DnOK ini berfungsi untuk mengelola data kependudukan di tingkat kelurahan atau kecamatan yang lokasinya terpisah. Namun, karena berbasis internet, data tersebut dapat dikumpulkan pada satu titik pusat, di sistem data lokal. Aplikasi ini mencakup layanan yang digunakan untuk mengelola data kependudukan daerah, Data kependudukan, Akta Pencatatan Sipil. , Kartu Tanda Penduduk, Surat Keterangan Kependudukan, dan Kartu Keluarga.

Pada masa penggunaan Si D'nOK, proses administrasi seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) masih mengandalkan

kombinasi antara pengecekan data digital dan pemeriksaan berkas fisik. Sebagai contoh, ketika masyarakat mengajukan permohonan pembuatan atau perpanjangan KTP, petugas Disdukcapil harus terlebih dahulu mencocokkan dokumen persyaratan yang dibawa oleh pemohon, seperti fotokopi KK, akta kelahiran, atau surat nikah, dengan data yang ada di dalam sistem SI D'nOK dan berkas manual yang tersimpan di kantor.

Jika pemohon adalah warga baru yang pindah dari luar wilayah Kota Semarang, maka mereka wajib melampirkan surat pengantar dari kelurahan atau kecamatan asal yang menyatakan bahwa pemohon benar-benar sudah keluar dari wilayah sebelumnya. Ini merupakan langkah preventif untuk memastikan agar tidak terjadi kasus KTP ganda, yaitu satu orang memiliki dua identitas kependudukan di dua wilayah berbeda. Hal serupa juga berlaku dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Petugas akan mencocokkan formulir pendaftaran dan semua dokumen pendukung, seperti surat nikah atau akta kelahiran anak, dengan data yang tersimpan di sistem. Selain itu, bagi warga yang berasal dari luar kota, wajib juga melampirkan surat pengantar dari daerah asal sebagai bukti administrasi kependudukan. Namun, keterbatasan dari sistem Si Dnok adalah bahwa database-nya hanya dikelola di tingkat kota dan belum terhubung langsung ke pusat (Kementerian Dalam Negeri). Hal ini menyebabkan potensi terjadinya data ganda atau ketidaksesuaian informasi antar wilayah masih cukup tinggi, karena setiap kabupaten/kota saat itu mengelola datanya masing-masing secara mandiri.

Selain itu, sistem Si Dnok juga masih ada banyak masalah dan keluhan pelayanan dari masyarakat seperti seringkali aplikasi mengalami *server timeout, stuck at registration, error*, pengajuan gagal, notifikasi tidak masuk, masih rentan terhadap *human error* karena proses validasi data sebagian masih dilakukan secara manual oleh petugas. (Azhari, 2021) Pelayanan pun menjadi lebih lambat karena memerlukan waktu tambahan untuk melakukan verifikasi data antara dokumen fisik yang dibawa oleh pemohon dan data yang tersimpan di sistem. Menurut *Customer Service* Disdukcapil bahwa administrasi Disdukcapil Kota Semarang tahun 2019-2020, proses administrasi KTP dan KK rata-rata membutuhkan waktu antara 3 hingga 7 hari kerja untuk verifikasi dan validasi dokumen. (Wawancara, 24 Oktober 2024). Proses yang lama ini disebabkan oleh pemeriksaan dokumen fisik yang dilakukan secara manual oleh petugas. Selain itu, sering ditemukan kesalahan administratif dan duplikasi data yang disebabkan oleh kurangnya integrasi data antar wilayah.

Upaya mengatasi permasalahan ini dan seiring pembaharuan sistem, muncul tantangan yang harus dihadapi yaitu meningkatkan taraf pelayanan aplikasi kependudukan dengan menjadi penyedia informasi data yang terintegrasi oleh tingkat pusat. Melalui pemerintah pusat yaitu Ditjen Dukcapil memunculkan inovasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Kemunculan SIAK tertulis dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). Peraturan tersebut mengatur tentang penyelenggaraan Sistem Informasi Pemerintahan

Daerah yang bertujuan untuk menyatukan data dari berbagai sektor pemerintahan di daerah, termasuk administrasi kependudukan, agar lebih terintegrasi dan mudah diakses oleh berbagai instansi pemerintah. Untuk mengatasi ketimpangan ini, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri meluncurkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) . SIAK adalah system digital nasional yang bertujuan untuk mengintegrasikan data kependudukan dari seluruh daerah ke dalam satu sistem yang . Dengan adanya SIAK , diharapkan proses administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efisien, data kependudukan lebih akurat dan terbaru secara real-time, guna memastikan pengawasan serta integrasi pusat-daerah berjalan lebih lancar. Transisi ke SIAK juga bertujuan meningkatkan keamanan dan konsistensi data, sehingga meminimalkan risiko duplikasi data, pemalsuan identitas dan kebocoran data. Dengan pengumpulan data kependudukan dalam satu sistem yang mudah diakses, instansi pemerintah dapat bekerja lebih efektif serta menghadirkan pelayanan masyarakat yang semakin berkualitas (Alinda,2024).

Setelah penggunaan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), pengerjaan dan pelayanan pembuatan KTP dan KK menjadi lebih sederhana dibandingkan dengan saat menggunakan Si Dnok. Dengan SIAK, jika ada masyarakat yang hendak memperpanjang KTP, petugas hanya mencocokkan persyaratan yang diajukan pemohon dengan data yang ada di database. Jika masyarakat ingin membuat KTP baru, petugas langsung memasukkan data pemohon baru tersebut ke dalam database. Demikian pula dalam pembuatan KK, petugas tinggal mencocokkan data KK

pemohon dengan data yang sudah ada dalam database atau langsung memasukkan data baru jika KK tersebut adalah permohonan baru. Setelah data dimasukkan dan diverifikasi, dokumen dapat langsung diproses dengan lebih cepat.

Transisi dari sistem pelayanan lokal menuju SIAK hal yang tidak mudah. Disdukcapil di berbagai daerah menghadapi sejumlah tantangan, termasuk kesiapan infrastruktur teknologi, kesiapan sumber daya manusia, dan keamanan data. Seperti pelaksanaan SIAK di disdukcapil Kabupaten Sintang permasalahan yang terjadi berkaitan dengan terbatasnya jaringan band-width, simpanan data duplikat, dan data ganda di database (Haryatiningsih, 2022). Meskipun SIAK membawa banyak manfaat, dalam praktiknya masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan, ketergantungan kepada pusat dalam hal perbaikan sistem, serta masih adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu pelayanan di kondisi tertentu. Fenomena ini perlu dikaji lebih dalam untuk menganalisis implementasi SIAK. Melatarbelakangi tersebut, sehingga dilaksanakan penelitian berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui SIAK”.

1.2. Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka permasalahan yang ditemukan antara lain:

1. Penggunaan Aplikasi Kependudukan Lokal yang masih belum terintegrasi dan selaras menyebabkan penggandaan data kependudukan.

2. Muncul inovasi Ditjen Dukcapil untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik bidang administrasi kependudukan yang terintegrasi oleh pusat berbasis digital.
3. Transisi pelayanan administrasi kependudukan dari aplikasi lokak menjadi SIAK.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan, maka penulis dapat menuliskan rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Pelayanan Kependudukan Melalui SIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis mengenai implementasi pelayanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kontribusi kepada masyarakat secara akademis. Adapun penelitian diharapkan bermanfaat, antara lain:

1.5.1 Manfaat Akademis

Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan pelayanan publik di Indonesia, terutama dalam bidang administrasi kependudukan yang lebih terstandar, akurat, dan aman. Selanjutnya, diharapkan bisa sebagai referensi bagi pembaca dalam memperluas ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik terutama pelayanan

administrasi kependudukan melalui SIAK. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di kemudian waktu.

1.5.2 Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengaruh baik dan besar untuk kehidupan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik. Selanjutnya, diharapkan memberikan sokongan pemikiran bagi Pemerintah terutama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memperbaiki kualitas pelayanan melalui inovasi-inovasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi di dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.5.3 Penelitian Terdahulu

1. Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui *e-government* di Kabupaten Pinrang oleh Muh. Rizal

Hasil penelitian menjelaskan sebelum kemunculan Aplikasi SIAP BOSS DPMPTSP memiliki aplikasi silempue namun masih banyak hambatan yang terjadi seperti belum terintegrasi dengan oss, masih ada proses pengurusan yang bersifat manual. Dalam transformasi nya ke aplikasi SIAP BOSS terdapat beberapa elemen penting. Pertama *support* dari internal instansi dengan adanya kemauan memberikan layanan terbaik. Kedua *capacity* atau sumber daya yang kompeten untuk memastikan pelayanan perizinan berjalan sesuai harapan dengan memberikan tupoksinya masing-masing. Ketiga *value*, berupa manfaat yang bisa dirasakan pengguna pelayanan yaitu masyarakat sehingga bisa bernilai.

Saran masih dibutuhkan sosialisasi untuk masyarakat mengenai pelaksanaan SIAP BOSS

2. Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Dalam Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Tahun 2021 oleh Nur Dian Astari

Penelitian menunjukan indikator kesiapan disdukcapil kab kebumen dalam proses perpindahan sistem hingga menerapkan SIAK menggunakan 4 kegiatan pokok dari fungsi manajemen yaitu pertama pelaksanaan yang diukur dengan menggunakan dimensi perencanaan menghasilkan perencanaan tergolong cukup, kedua pada pengorganisasian pembagian tugas melibatkan semua pihak dan menjadikan tanggung jawab bersama. Ketiga pada pelaksanaan tergolong baik sigap dan responsif dalam menerapkan pelayanan melalui SIAK, dan ketiga pada pengawasan tergolong baik, meskipun masih ada penghambat seperti kelengkapan sarana prasarana.

3. Penguatan SIAK Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Disdukcapil Kabupaten Lombok Barat oleh Alinda Dewi Trisnawati, Ida Yatun Palakhyah, Aulia Fitria Sari, Rahmad Hidayat.

SIAK bertujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan dan menemukan kekurangan dari penerapan SIAK . Pertama *support* dari instansi memaksimalkan penggunaan SIAK sudah baik dengan mempekerjakan operator non asn yang ahli dalam bidang SIAK dan mempersiapkan fasilitas seperti device penunjang SIAK.

Kedua *capacity*, dengan telah memberikan bimtek edukasi terhadap semua pegawai disdukcapil hambatan berupa permasalahan server yang mengurangi manfaat SIAK. Ketiga *value*, manfaat yang didapatkan sejauh ini baik dari masyarakat tidak ada persoalan selain server trouble.

4. Implementasi Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Ambon Provinsi Maluku oleh Gabriella Ririmasse

Temuan penelitian yaitu penerapan SIAK pada Disdukcapil Kota Ambon diukur dari keberhasilan nya sudah baik tidak ada masalah terdapat struktur birokrasi yang jelas dan memiliki SOP dalam menjalankan pelayanan. Kedua komunikasi berjalan efektif dengan memberikan berbagai upaya sosialisasi ke masyarakat. Ketiga sumberdaya diharapkan bisa ditambah namun dengan jumlah sekarang masih tergolong cukup. Mengenai anggaran yang tersedia dan kegagalannya apabila muncul karena kurangnya anggaran tetap sumber daya ASN tidak pamrih dan berpengaruh. Kurangnya hanya di fasilitas yang masih terbatas.

5. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2019 oleh Haeny Salfian

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram telah menunjukkan efektivitas yang cukup baik. Penilaian ini didasarkan pada aspek proses, termasuk sumber daya manusia, data kependudukan, serta sarana dan prasarana. Namun,

masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa SIAK telah berbasis *online*.

1.6. Kerangka Teori

1.6.1 Tinjauan Teori

1.6.1.1. Konsep *Good Governance*

Good Governance merupakan prinsip dalam pengelolaan pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan layanan publik yang optimal, sistem peradilan yang kredibel, serta administrasi yang transparan dan bertanggung jawab kepada masyarakat. Selain itu, dalam proses pengambilan keputusan terkait distribusi sumber daya, pertimbangan utama diberikan pada mekanisme pasar (Gerald Meir, 2002). Secara teoritis, implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik telah mengalami perubahan paradigma. Awalnya, sistem pelayanan publik berorientasi pada pendekatan administrasi publik konvensional (*old public administration*), kemudian berkembang menuju pendekatan manajemen publik modern (*new public management*), dan akhirnya bertransformasi ke konsep pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat (*new public service*). Model *new public service* berlandaskan prinsip demokrasi yang menekankan kesetaraan dan hak yang sama bagi seluruh warga negara (Dwiyanto, 2006).

Kualitas pelayanan publik yang bagus adalah hasil dari penerapan sistem pelayanan publik yang baik berdasarkan prinsip *good governance*. Prosedur pelayanan yang sistematis dan pelayanan yang terstandar memberikan mekanisme kontrol sehingga segala masalah yang muncul akan mudah diketahui dan diatasi. Birokrasi sebagai pelayan publik harus mampu menampung, merespon, dan melayani seluruh warga masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dalam model

pelayanan publik ditemukan bahwa kepentingan publik tidak boleh berkaitan dengan kepentingan elit politik seperti model manajemen publik lama. Pelayanan publik wajib bisa bertanggung jawab kepada seluruh masyarakat. Pelayanan publik yang memacu pada konsep *Good Governance* mengharuskan birokrasi menerapkan asas pelayanan publik yang akuntabel baik pada peraturan hukum maupun pada nilai – nilai di dalam masyarakat.

Pelaksanaan *Good Governance* sebagai landasan dalam mengambil keputusan dan pelaksanaannya dapat diwakili bersama sebagai wujud kesepakatan yang telah dicapai oleh penduduk, pemerintah dan area privat guna menyelenggarakan pemerintahan. Birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan sebagai faktor dasar yang berperan dalam mewujudkan *good governance*.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, harus memperhatikan prinsi - prinsip tata kelola pemerintahan dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Partisipasi

Masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Pemerintah harus membuka ruang dialog dengan warga dan memastikan adanya keterlibatan aktif dalam kebijakan publik.

2. Transparansi

Informasi tentang kebijakan dan keputusan pemerintah harus tersedia bagi publik. Informasi tentang proses pemerintahan, kebijakan, dan pengelolaan sumber daya harus dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan mudah dipahami. Transparansi membantu membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

3. Keadilan

Semua warga negara memiliki hak yang sama dalam proses pemerintahan dan pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pemerintahan harus menjamin bahwa kelompok-kelompok yang rentan tetap mendapatkan akses yang adil terhadap layanan publik.

4. Efektivitas dan Efisiensi

Pemerintah harus memastikan bahwa kebijakan yang dibuat dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya secara maksimal.

5. Akuntabilitas

Setiap pihak yang terlibat dalam proses pemerintahan, baik aparatur negara maupun lembaga publik lainnya, harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil. Akuntabilitas memastikan bahwa pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku.

1.6.1.2 Konsep *e-government*

e-government secara sederhana didefinisikan oleh Budhiraja (2002) sebagai kemampuan warga negara untuk memutuskan kapan dan di mana mereka mengakses informasi dan layanan pemerintah. Menurut Budhiraja, ada tiga masalah dasar dalam penerapan solusi *e-government*, yaitu masalah teknologi, masalah manajemen perubahan, dan masalah pendanaan. Manfaat penerapan *e-government* bagi negara meliputi:

1. Memperbaiki pelaksanaan pelayanan birokrasi serta peran para pemangku kepentingan dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja di berbagai aspek pemerintahan.
2. Meningkatkan prinsip pelayanan publik yaitu transparansi, pengawasan, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep pemerintahan yang baik
3. Mengurangi biaya administrasi, hubungan, dan interaksi Pemerintah dengan pemangku kepentingan;
4. Menciptakan lingkungan komunitas baru yang dapat memenuhi beragam kebutuhan masyarakat dengan cepat dan akurat.

Menurut Forman, pemerintahan elektronik (*e-government*) secara umum didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah kegiatan pemerintahan dengan tujuan penyampaian layanan yang lebih efektif dan efisien. Tujuan utama dari transformasi ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. *World Bank* menyatakan bahwa untuk bisa merubah hubungan antara rakyat, pemangku ekonomi, dan pihak terkait lainnya yang berhubungan sama pemerintah maka seluruh agen pemerintahan dapat menggunakan teknologi internet seperti *WAN*, *Internet*, *mobile computing*. Secara konseptual, pada dasarnya konsep *e-government* sesungguhnya adalah bagaimana cara memberikan pelayanan publik melalui elektronik (*e-services*) yaitu lewat internet, ponsel, komputer, dan multimedia. Adapun ruang lingkup dari *e-government* antara lain mencakup interaksi antara pemerintah dan masyarakat (G2C), pemerintah dan perusahaan bisnis (G2B) dan hubungan antar pemerintah (G2G).

1.6.1.3 Elemen Keberhasilan dan Tahap Pengembang *e-government*

Berdasarkan penelitian dan studi oleh Harvard JFK School of Government (2003), ada tiga elemen spesifik yang harus diperhatikan ketika menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik;

a) *Support*

Support atau dukungan merupakan keinginan dari sector politik dan pemerintahan melalui otoritas publik untuk serius menjalankan konsep *e-government* di sektornya bukan hanya sekadar untuk latah dengan situasi yang sedang *trending* semata, diharapkan tidak hanya sampai pada lisan atau tulisan saja namun terimplementasi dengan disepakatinya kerangka dan konsep *e-government* sebagai prioritas untuk *success key* tercapainya visi dan misi negara, dan juga dengan disosialisasikan secara menyarata bagi seluruh masyarakat.

b) *Capacity*

Capacity atau kapasitias merupakan kemampuan dari sector pemerintah dalam menerapkan visi dan misi *e-government*. Terdapat 3 poin yang wajib dipeluk sector pemerintah, antara lain ketersediaan sumber daya finansial guna melaksanakan inisiatif *e-government* yang cukup, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi memenuhi, dan ketersediaan SDM yang berkompeten serta ahli dalam eksekusi *e-government*.

c) *Value*

Value atau nilai bermakna dalam penerapan *e-government* tentu dengan tujuan untuk menguntungkan antar pihak baik sector pemerintah, sector bisnis, dan sector publik bukan hanya satu pihak saja. Demikian

pemerintah sebagai penyelenggara yang mewujudkan *e-government* harus serius dan mampu mensortir urutan aplikasi *e-government* yang akan di dahulukan untuk diberikan kepada masyarakat agar bisa dirasakan manfaatnya.

Menurut Andianto (2004:47) terdapat tiga kelas *e-government* yaitu *publish*, *interact*, dan *transact*.

1. *Publish* Publikasi Komunikasi pada level ini bersifat satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses langsung oleh masyarakat dan pihak berkepentingan lainnya.
2. *Interact* Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dimanfaatkan untuk komunikasi interaktif. Pertama, platform berbasis portal yang dilengkapi dengan fitur pencarian, memungkinkan pengguna mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan mudah. Kedua, pemerintah menyediakan kanal komunikasi yang memungkinkan masyarakat berinteraksi langsung dengan pihak terkait sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. *Transact* Pada tahap ini, proses perpindahan dana dari satu pihak ke pihak lain telah terjadi sebagai bentuk konsekuensi atas pemberian layanan oleh pemerintah. Sistem ini memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi karena memerlukan mekanisme keamanan yang kuat serta perlindungan privasi bagi setiap pihak yang terlibat dalam transaksi.

1.6.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan wujud nyata peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugasnya sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah, dalam semangat negara kesejahteraan, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan seluruh warga negara. Secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyelenggaraan pelayanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perseorangan atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan (Modeong, 1999).

Menjadikan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik bagi aparatur pemerintah merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Ruang lingkup pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan antara lain: melayani, mengayomi, dan menumbuhkan prakasa serta peran aktif masyarakat dalam pembangunan. Peran masyarakat disini adalah sebagai pelaku utama pembangunan sehingga birokrasi tidak bisa memberikan pelayanan berdasarkan keuntungan atau profit. Pelayanan publik mencakup semua rupa kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dalam rangka menyediakan layanan kepada masyarakat. Baik di tingkat pusat maupun daerah, serta dalam lingkungan BUMN dan BUMD, pelayanan ini dapat berbentuk barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan publik (Lembaga Administrasi Negara, 1998). Di sisi lain, menurut Kementerian Dalam Negeri, pelayanan publik merupakan proses yang bertujuan untuk membantu individu dengan pendekatan yang mengutamakan kepekaan serta interaksi interpersonal, sehingga dapat mencapai kepuasan dan keberhasilan. Setiap bentuk pelayanan menghasilkan suatu output, baik dalam

wujud barang maupun jasa (Pembangunan Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004).

Sedangkan definisi yang saat ini menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi penyelenggara pelayanan publik, unsur kedua, adalah penerima layanan yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dan unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

1.6.1.5 Permasalahan Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml et. al. (1990:21) terdapat lima gap yang menyebabkan ketidaksuksesannya penyampaian layanan, yaitu:

- a. *Gap between consumer expectation and management perception*, adalah kesenjangan antara harapan dari konsumen atau masyarakat dan

persepsi pemberi layanan timbul karena pemberi pelayanan tidak mengetahui sepenuhnya apa keinginan konsumen.

- b. *Gap between management perception and service-quality specification*, adalah kesenjangan persepsi pemberi layanan dengan kualitas layanan, mungkin pihak pemberi pelayanan sudah mengetahui apa yang diinginkan konsumen tetapi manajemen tidak sanggup dan tidak sepenuhnya melayani keinginan konsumen tersebut. Adanya ketelitian juga diperlukan terhadap detail layanan yang ditawarkan.
- c. *Gap between service-quality specifications and service delivery*, adalah kesenjangan antara kualitas layanan dengan penyampaian layanan. Secara tidak langsung pemberi layanan tidak sanggup memberikan jasa secara maksimal untuk memuaskan konsumen.
- d. *Gap between service delivery and external communications*, adalah kesenjangan penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal yang diakibatkan karena penyampaian ucapan mulut saja yang di obral dalam penyampaian. Kondisi realita tidak sesuai dengan ucapan dan tulisan.
- e. *Gap between percieved service and expected service*, adalah kesenjangan yang jauh antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Hal ini yang paling sering ditemui oleh masyarakat sebagai konsumen pelayanan.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggaraan pemerintah dengan menerapkan konsep *e-government* diharapkan dapat memangkas biaya, ruang dan waktu dalam pemberian pelayanan sehingga masyarakat yang menerima pelayanan menjadi lebih banyak dan tepat.

Dengan menggunakan konsep *e-government*, Pemerintah Kota Semarang terutama Disdukcapil untuk memberikan layanan mengenai administratif kependudukan melalui mekanisme yang tidak berbelit dan lama, hanya menggunakan satu aplikasi yang tersistem menjadi satu sederhana dan mudah gunakan.

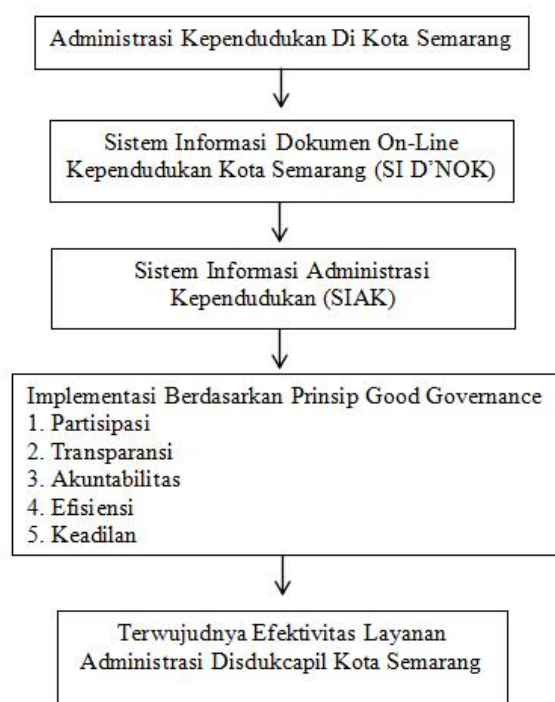
1.6.2. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep dalam penelitian ini mengacu pada lima prinsip *Good Governance*, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas & efisiensi, serta keadilan, dalam implementasi layanan kependudukan ke SIAK. Prinsip partisipasi Tingkat keterlibatan aktor internal yaitu pegawai dan eksternal yaitu masyarakat dalam proses penyusunan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan kependudukan berbasis SIAK kemudian diukur melalui tingkat keterlibatan masyarakat dan pegawai dalam sosialisasi serta kesiapan mereka dalam menggunakan layanan digital. Prinsip transparansi didefinisikan sejauh mana informasi mengenai proses, prosedur, manfaat, dan perubahan layanan melalui SIAK disampaikan secara terbuka kepada masyarakat maupun internal pegawai kemudian dianalisis berdasarkan kemudahan akses informasi mengenai SIAK, baik melalui media sosial, maupun layanan pendampingan. Indikatornya meliputi sejauh mana masyarakat dapat memahami prosedur layanan serta efektivitas penyampaian informasi oleh Disdukcapil. Prinsip akuntabilitas merupakan kejelasan tanggung jawab dan kewenangan masing-masing aktor dalam pengelolaan dan penggunaan sistem SIAK, serta mekanisme evaluasi dan pelaporan kinerja layanan ditinjau dari tanggung jawab Disdukcapil dalam menanggapi pengaduan serta evaluasi terhadap program layanan kependudukna. Prinsip

efisiensi adalah optimalisasi waktu, tenaga, dan sumber daya dalam pelaksanaan layanan kependudukan menggunakan SIAK dibandingkan sistem sebelumnya diukur berdasarkan kecepatan layanan sebelum dan sesudah implementasi SIAK, pengurangan waktu tunggu, serta keberhasilan sistem dalam mengintegrasikan data kependudukan secara nasional. Prinsip keadilan (*equity*) pemerataan akses layanan kependudukan melalui SIAK bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan wilayah dengan keterbatasan infrastruktur dianalisis melalui aksesibilitas layanan bagi masyarakat di daerah terpencil dan kelompok rentan. Mengacu pada prinsip-prinsip ini, penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas implementasi dari Si D'Nok ke SIAK sesuai prinsip *Good Governance*, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang diterapkan untuk memastikan bahwa layanan kependudukan dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara adil dan efisien.

1.6.3. Kerangka Berpikir

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini, peneliti menerapkan metode deskriptif kualitatif, karena peneliti berfokus pada penggambaran peristiwa di lapangan secara sistematis, logis, objektif, dan faktual. Tujuannya adalah untuk memahami setiap fakta yang ada demi menarik kesimpulan terkait permasalahan yang dihadapi. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2005) mendeskripsikan bahwa metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata tertulis atau lisan dari orang- orang dan perilaku yang diamati tentang penerapan pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

1.7.2. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah subjek atau individu yang dipilih sebagai narasumber sesuai informasi yang hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah stakeholder dan masyarakat Kota Semarang. Subjek penelitian dari stakeholder atau pemerintah yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melalui kabid terkait sesuai bidang penelitian. Subjek kedua yaitu masyarakat Kota Semarang selaku pengguna layanan kependudukan.

Subjek penelitian yang diteliti atau koresponden dalam mendapatkan informasi antara lain:

1. Kepala Koordinasi Bidang Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
2. Operator pelayanan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
3. Masyarakat pengguna pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Semarang

1.7.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah sekitar Kota Semarang karena lokasi penelitian mempunyai relevansi terhadap cakupan penggunaan aplikasi online kependudukan. Kedua tentunya Kantor Dispendukcapil Kota Semarang yang berdiri di Jalan Kanguru Raya Nomor 03, Gayamsari, Kota Semarang.

1.7.4. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti atau pihak yang berkaitan memerlukannya (Hasan, 2002). Data primer bisa diperoleh dari sumber informan satau orang dengan cara wawancara bersama peneliti. Penelitian kali ini yang dijadikan sumber data primer antara lain penyelenggara aplikasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan pengguna aplikasi yaitu masyarakat Kota Semarang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan atau dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber-sumber pustaka yang telah ada Menurut (Hasan, 2002) Antara lain dapat diperoleh dari bahan bacaan literatur, penelitian

terdahulu, Jurnal, buku, e-Book dan lain sebagainya yang berkaitan dengan aplikasi online kependudukan.

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penggunaan dalam pengambilan data primer diantaranya dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan informasi atau data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu” (Sugiyono 2012:231).

2. Pengamatan (observasi)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali data dari sumber yang berupa tempat, aktivitas, benda atau rekaman gambar (Nugrahani, 2014). Peneliti memfokuskan juga laporan atau kendala yang terjadi pada penggunaan aplikasi oleh pengguna masyarakat. bagaimana cara dinas menemukan cara untuk memperbaiki kendala yang ada.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan cara menganalisis dan meneliti dokumen-dokumen yang relevan dan cocok. “Kegiatan menganalisis dokumen, disebut dengan content analysis, sebab dalam kegiatan itu peneliti bukan sekedar mencatat isi penting yang tersurat dalam dokumen, tetapi juga memahami makna yang tersirat dalam dokumen dengan sikap hati-hati, teliti, dan kritis”

(Nugrahani, 2014). Peneliti melakukan dokumentasi menggunakan cara membaca dan memahami data literatur yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.7.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2014). Adapun langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi SIAK, serta studi dokumen kebijakan yang relevan.

2. Reduksi Data

Data yang telah diperoleh diseleksi, dipilih, dan dirangkum sehingga hanya informasi yang relevan yang akan digunakan untuk analisis lebih lanjut. Proses ini bertujuan untuk menyaring data agar lebih fokus dan sistematis.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk deskripsi naratif, tabel, atau bagan guna memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan ditarik berdasarkan pola atau temuan yang muncul dari data yang telah dianalisis. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian dengan teori *Good Governance* dan strategi implementasi kebijakan untuk memastikan validitas data.

Teknik ini memungkinkan memberi gambaran yang komprehensif mengenai strategi yang diterapkan Disdukcapil dalam keberhasilan transisi sistem pelayanan administrasi kependudukan ke SIAK.