

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik menjadi perhatian pemerintah dalam upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menjaga kestabilan sosial-politik. Pelayanan publik adalah salah satu hal yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak yang baik untuk kesejahteraan masyarakatnya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sesuai dengan Pasal 1 ayat (1) undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satunya yaitu melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar. Standar pelayanan adalah tiang yang digunakan sebagai panduan dalam menyelenggarakan layanan dan sebagai dasar untuk menilai kualitas pelayanan yang telah dijanjikan dan diwajibkan oleh penyelenggara kepada masyarakat, dengan tujuan

memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau dan teratur.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik itu di pusat maupun sampai ke daerah. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik ini bertujuan dapat memberikan suatu kepuasan dan layanan yang sesuai dengan yang diinginkan masyarakat pada umumnya. Ada beberapa manfaat pelayanan publik yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat, meningkatkan efesiensi, membantu pengembangan kebijakan, meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat, memudahkan akses informasi, memudahkan masyarakat mengakses layanan. Pemerintah dapat menggunakan teknologi digital, seperti digital government untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan menggunakan teknologi ini, pemerintah dapat menyediakan informasi pemerintahan secara terbuka kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik seharusnya dapat memenuhi beberapa prinsip dan asas-asas yang diantaranya: (1) Transparansi, yang seharusnya pelayanan harus bersifat terbuka, mudah diakses, dan mudah dapat di pahami. (2) Akuntabilitas, Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. (3) Kesamaan hak, Pelayanan tidak bersifat diskriminatif dan memperlakukan semua orang dengan cara yang sama. (4) Keterbukaan, pelayanan harus terbuka dan memberikan akses informasi kepada masyarakat. (5) Kepastian hukum, pelayanan harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku dan undang-undang. (6)

Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan pelayanan publik harus memiliki hak dan kewajiban masing-masing. (7) Profesionalisme petugas pelayanan publik harus memiliki kompetensi, kecakapan, dan keterampilan. (8) Partisipatif dengan pelayanan harus memberikan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. (9) Ketepatan waktu yaitu pelayanan yang harus disesuaikan dengan waktu yang ditentukan.

Layanan online berbasis elektronik merupakan layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara online. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah. Adapun beberapa manfaat dalam layanan online yaitu mudah dan merata. Yang pertama, pelayanan publik yang mudah diakses dan dampak serta manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat luas. Kedua, sesuai dengan kebutuhan layanan, maksudnya perubahan yang dihasilkan mampu merespon sesuai dengan kondisi dan kebutuhan layanan. Ketiga, efektif, tepat guna dan tepat sasaran. Keempat, efisien, cepat, berbiaya murah (low cost). Pengembangan platform digital yang memungkinkan akses yang lebih mudah dan cepat terhadap layanan publik merupakan strategi utama yang digunakan. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan teknologi digital dalam akses dan penggunaan layanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengakses layanan publik secara digital. Dengan upaya-upaya ini,

diharapkan pelayanan publik berbasis digital di organisasi sektor publik di Indonesia dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Teori ini menekankan betapa pentingnya memasukkan teknologi ke dalam proses pengambilan keputusan dan manajemen organisasi jika kita ingin meningkatkan layanan publik dan efisiensi mereka. Namun, pentingnya pelaksanaan yang berhasil dan inklusif di Indonesia masih diperdebatkan, terutama mengingat masalah infrastruktur dan sosial yang ada. Meskipun upaya pemerintah Indonesia untuk memperkenalkan layanan publik berbasis digital telah meningkat, penelitian terkait masih terbatas dan belum banyak yang mempelajari aspek sosial, politik, dan institusional yang mempengaruhi implementasi dan efektivitasnya.

Layanan administrasi secara elektronik di Indonesia sendiri mulai berkembang seiring dengan berjalannya waktu tetapi tidak terlepas dari kendala-kendala yang di hadapi baik dari masyarakat maupun dari pemerintah. Kendala yang di hadapi tersebut seperti hanya perubahan dari offline ke online dan itu perubahannya terlalu cepat akibatnya masyarakat kurang siap dalam menanggapi hal tersebut, kurangnya kesiapan baik dari masyarakat maupun pemerintah, dan kemudian kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi terkait. Namun terlepas dari kendala yang dihadapi layanan elektronik yang digunakan dalam pelayanan publik dapat memberikan manfaat seperti, kemudahan bagi pengguna layanan tersebut, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, mencegah maladministrasi, dan menggabungkan pengaduan masyarakat contohnya seperti aplikasi LAPOR (layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat) yang nantinya saran atau tanggapan yang diberikan itu dapat di

evaluasi agar menjadi lebih baik untuk kedepannya. Pelayanan publik di Indonesia menggunakan pendekatan elektronik yaitu pemerintah Kota Yogyakarta yang membuat sebuah aplikasi yang disebut Jogja Smart Service (JSS) . Aplikasi ini hadir pada tahun 2018 dengan visi untuk menyederhanakan layanan melalui digitalisasi baik bagi masyarakat maupun untuk kebutuhan pegawai di lingkup Pemkot Yogyakarta. Program ini di luncurkan dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan publik terhadap masyarakat seperti adanya tanda tangan digital dan melakukan disposisi. Aplikasi ini juga telah diakui keunggulannya serta telah mendapatkan berbagai penghargaan inovasi dalam mengelola tugas-tugas pemerintahan serta menyediakan pelayanan publik serta pelayanan prima kepada masyarakat.

Penerapan layanan administrasi elektronik atau berbasis digital untuk di kota Batam sendiri sudah mulai menggunakan layanan berbasis elektronik yaitu salah satunya web aplikasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses penyusunan dokumen kependudukan penerapan digitalisaisi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya yaitu (LAKSE). LAKSE adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Infomatika (KOMINFO) Batam. Aplikasi web ini dapat di akses di <https://lakse.batam.go.id/web>. Aplikasi lakse saat ini dapat mempermudah serta memfasilitasi layanan administrasi kependudukan yaitu layanan cetak KTP/KK online, layanan pembuatan akte kelahiran, layanan akte perkawinan, layanan akte kematian, layanan pencetakan KIA, layanan surat

keterangan pindah, dan layanan surat keterangan pindah datang. Aplikasi ini di buat untuk mempermudah masyarakat dalam pencetakan dokumen-dokumen penting sehingga tidak perlu lagi ke kantor disduk untuk mengurusnya.

Aplikasi LAKSE di operasionalkan pada 1 Februari 2023. Setelah digunakannya aplikasi lakse ini ternyata kurang efektif ini dapat dilihat dari masalah yang terjadi di lapangan yaitu Pada Juli 2023, sejumlah warga Batam mengeluhkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Batam yang membatasi pelayanan akta kelahiran dan kartu keluarga yang masih manual. Banyak dari mereka yang pulang lantaran kehabisan atau tidak mendapatkan nomor antrean. Dalam sehari Disdukcapil hanya melayani 50 sampai 100 pemohon saja. Sementara warga Batam yang datang untuk mengurus layanan kependudukan mencapai ratusan lebih setiap harinya (batampos,2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Vella Nur Cahya Ningtyas dan Ria Angin tentang “Inovasi menuju transformasi digital dalam pelayanan publik kajian sistem manajemen pelayanan desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor” menunjukkan bahwa Perangkat desa dapat merasakan keuntungan relatif dari aplikasi SIMPEDA yang telah diimplementasikan dengan baik. Proses pemberian layanan dapat dilakukan dengan mudah dan fleksibel, sehingga waktu dapat dihemat. Karena aplikasi SIMPEDA dapat mengurangi tumpukan dokumen, mereka juga ramah lingkungan. Kepala desa dapat melakukan tanda tangan kapan saja dan di mana saja, sehingga orang tidak perlu menunggu lama atau bolak-balik ke kantor desa untuk meminta tanda tangan, karena tanda tangan dapat dikirim melalui file PDF. Hasil yang lebih baik telah dicapai dengan inovasi ini yang telah menguntungkan masyarakat dan

perangkat desa. Selain itu, ini dapat menunjukkan bagaimana budaya kerja perangkat berubah agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang lebih mudah dan berkembang di era digitalisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini berjudul **“Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat identifikasi masalah yaitu:

1. Sejak di berlakukannya Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik 1 Februari 2023 masih ditemukan antrean yang panjang, jumlah masyarakat yang dilayani terbatas, serta layanan akte kelahiran dan KK masih manual.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pembahasan mengenai penerapan Layanan Administrasi Kependudukan Secara Elektronik (LAKSE) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Ruang lingkup penelitian hanya difokuskan pada bagaimana layanan berbasis digital ini berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian hanya dilakukan pada lingkup Disdukcapil Kota Batam dengan informan terbatas, yaitu pihak internal Disdukcapil dan beberapa masyarakat pengguna aplikasi LAKSE.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah layanan administrasi kependudukan secara elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah :

1. Mendeskripsikan dan menganalisis layanan administrasi kependudukan secara elektronik untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam

1.6 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran layanan administrasi kependudukan.
2. Bagi peneliti hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan, meningkatkan kredibilitas dan memberi informasi terbaru.
3. Bagi peneliti selanjutnya di harapkan dapat menjadi acuan atau penyempurna hasil peneltian.

b. Manfaat Praktis

1. Secara teoritis digunakan sebagai penyumbang keilmuan administrasi publik secara umum dan secara khusus yakni pelayanan publik.