

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, kita sangat bergantung pada teknologi, terutama alat komunikasi digital, baik orang dewasa maupun anak-anak. Dengan laju perkembangan teknologi digital yang begitu pesat, perannya menjadi krusial dalam merevolusi pelayanan publik. Teknologi ini telah membawa dampak signifikan ke berbagai sektor, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Adapun tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan, khususnya Pasal 3, adalah untuk memastikan pelayanan publik berjalan dengan baik dan adil. Ini meliputi empat hal utama yaitu:

- a. Kejelasan peran dan tanggung jawab dalam menciptakan batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan, seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Pane & Pariaman, 2014)

Teknologi ini sangat diperlukan untuk mempercepat proses pelayanan publik dan harus digunakan secara bijak dan apa yang akan menjadi tujuan dari pemerintah dapat tercapai secara efektif dan efisien, begitupun tidak ada lagi hal-hal yang akan terjadi apabila digunakan dengan sesuai prosedur yang sudah ada. Di Indonesia, implementasi *e-Government* terus dikembangkan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003. Namun, penerapannya di daerah masih menjadi berbagai tantangan, baik dari aspek infrastruktur, sumber daya manusia, maupun perubahan budaya kerja birokrasi (Salamena & Emanuel, 2024).

Perubahan digital dalam pelayanan publik yaitu bentuk proses penerapan teknologi digital dalam mengoptimalkan berbagai macam layanan dari pemerintah. Dengan ini melalui perubahan digital, masyarakat bisa mengakses layanan publik dengan mudah tanpa harus datang ke kantor pemerintah. Pada Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 Pasal 1 menyebutkan Bahwa “Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”.

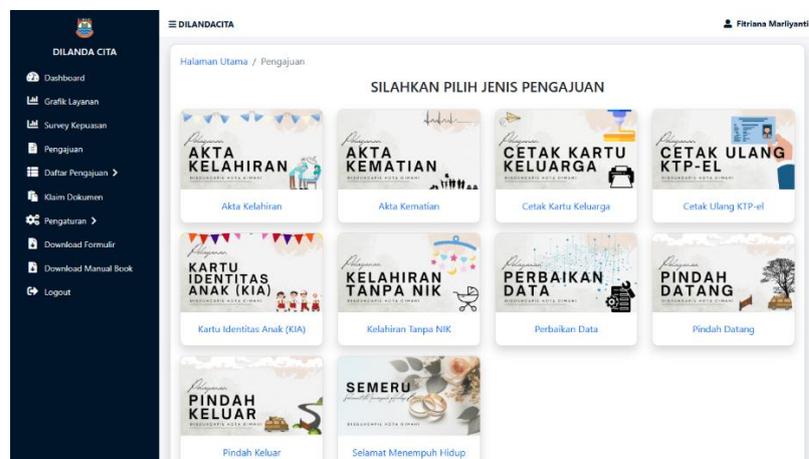
Dengan begitu pelayanan publik zaman sekarang diharuskan memanfaatkan teknologi untuk bertujuan mencapai kepuasan pelanggan khususnya terhadap penilaian masyarakat dalam kinerja pemerintah maupun swasta. Dilihat dari Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 25(2) pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar. Sehingga selama ini pelayanan publik khususnya pemerintahan masih dikatakan jauh dari kata baik, dan masih ada saja banyak petugas yang kurang dikatain ramah bahkan tidak profesional bahkan ada yang tidak malu meminta biaya/uang agar bisa dipercepat prosesnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi kini menyediakan layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui situs web bernama DILANDA CITA (Digitalisasi Layanan Dokumen Admindak Cimahi Kota). Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan dimana saja menggunakan perangkat elektronik, seperti ponsel atau komputer, selama jam operasional kantor.

DILANDA CITA sebagai inovasi pembaruan dari pelayanan digital yang melakukan pemanfaatan kecanggihan digital untuk mendorong praktik pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas serta tenaga Aparatur Negeri Sipil bekerja secara profesional. Layanan DILANDA CITA sendiri

merupakan pengimplementasian dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, yang mewajibkan pelaksanaan layanan kependudukan di Kota Cimahi dilakukan secara *online*.

Dengan adanya peraturan tersebut, sehingga penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan saat di wilayah Kota Cimahi dilakukan secara daring melalui website beralamatkan <https://disdukcapil.cimahikota.go.id>.



Gambar 1.1 Tampilan fitur DILANDA CITA

Sumber : website dilanda cita

Pemanfaatan website ini sangat memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin membuat dokumen kependudukan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi untuk mengajukan permohonan pembuatan dokumen. Efektivitas pelayanan publik tidak hanya sekedar untuk memberikan layanan, tetapi untuk memastikan bahwa layanan itu dapat memberikan dampak positif dan sesuai dengan harapan masyarakat serta tujuan organisasi. Oleh karenanya pengukuran dan peningkatan pada pelayanan publik merupakan aspek yang krusial dalam manajemen kinerja organisasi publik.

Tabel 1.1 Data Rekap Laporan Kartu Keluarga

Tahun	Jumlah Kepala Keluarga	Memiliki KK	%	Tidak memiliki KK	%
2022	181.025	161.544	89,24%	19.481	10,76%
2023	187.858	187.382	99,75%	476	0,25%
2024	191.524	189.365	98,87%	2.159	1,13%
Total	560.407	538.291	95,95%	22.116	4,05%

Sumber : Buku profil perkembangan penduduk Kota Cimahi (diolah oleh Peneliti 2025)

Data dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa rekap laporan dokumen kependudukan berupa kartu keluarga (KK) pada tahun yang dimulai dari tahun 2022 sampai dengan 2024. Pada tahun 2024 memperoleh jumlah keluarga tertinggi yang tercatat di wilayah Kota Cimahi berjumlah 191.524 keluarga. Namun, hal yang menarik adalah adanya peningkatan yang signifikan dalam jumlah keluarga yang belum memiliki KK pada tahun tersebut, yakni sebanyak 2159 keluarga. Angka ini jauh lebih tinggi dibandingkan tahun 2003 yang hanya mencatat 476 keluarga tanpa KK. Hal ini menunjukkan bahwa adanya beberapa masyarakat yang diduga belum memperbarui Kartu Keluarganya menjadi ber *QR code*. Kartu Keluarga ini pada tahun 2019 sudah tidak lagi menggunakan tanda tangan pejabat dukcapil dan cap lembaga, akan tetapi sudah diganti dengan *Quick Response Code (QR Code)* yang dapat secara langsung terhubung dengan Dukcapil Kemendagri.

Menurut Undang-Undang RI No.24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 8 menuturkan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksa yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil. Kartu Keluarga hukumnya wajib dimiliki oleh warga di Indonesia, tanpa kartu keluarga, masyarakat akan sangat kesulitan dalam mengurus berbagai hal terkait pencatatan kependudukan. Selain itu, identitas penduduk tersebut tidak dapat terlacak secara legal.

Kesenjangan ini dapat disebabkan dengan adanya berbagai faktor, mulai dari infrastruktur TI yang belum memadai, kurangnya sosialisasi dan literasi digital pada masyarakat, resistensi terhadap perubahan dari internal organisasi, sehingga dengan begitu belum optimalnya integrasi sistem dan tata kelola data. Ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi TI dalam pelayanan publik banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor kontekstual organisasi, dukungan kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia, dan partisipasi aktif dari pengguna layanan.

Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2023 Pasal 1 ayat (8) menjelaskan bahwa “Infrastruktur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik lainnya.” Fenomena di lapangan juga menunjukkan bahwa banyak pemerintah daerah, termasuk Disdukcapil Kota Cimahi telah mengadopsi teknologi informasi dalam pelaksanaan pelayanan publik. Inovasi pelayanan ini seperti layanan administrasi kependudukan secara daring, sistem informasi kependudukan, hingga aplikasi pelayanan telah diterapkan. Akan tetapi, implementasi teknologi ini tidak selalu berjalan mulus. Sehingga masih ditemukannya berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, infrastruktur teknologi yang belum memadai, hingga ketidaksiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Hal ini dapat menyebabkan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan teknologi dengan realisasi efektivitas pelayanan publik yang sangat diharapkan (Sari et al., 2024)

Maka Rencana strategis yang menjadi acuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat belum optimal ini menjadi kendala utama bagi DISDUKCAPIL Kota Cimahi, terutama karena tingginya jumlah masyarakat yang mengurus dokumen dihadapkan pada keterbatasan prorsnel dan sarana/prasarana yang belum memadai. Peningkatan kebutuhan

elayanan ini dipicu oleh persyaratan di unit pelayanan lain di Kota Cimahi yang mewajibkan lampiran KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Akibatnya, permintaan untuk dokumen-dokumen tersebut melonjak, sementara jumlah petugas yang melayani tidak mengalami penambahan.

Kurangnya kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen kependudukan kondisi ini telah melakukan evaluasi atas proses pelayanan yang dilakukan bahwa petugas layanan yang diberikan belum mencapai standar ideal sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku.. Hal ini disebabkan oleh perubahan lokasi pelayanan masyarakat yang terbiasa mengurus keperluan di Kecamatan kini harus ke kantor, sedangkan saat ini pelayanan dilakukan di Dinas Dukcapil, dengan begitu jauhnya jarak ini dinilai suatu kelemahan.



Gambar 1.2 Data Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024

Sumber: website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi (2025)

Berdasarkan gambar 1.1, pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Cimahi secara umum memberikan tingkat kualitas yang Baik. Dalam unsur pelayanan terdapat nilai terendah dalam IKM yaitu kecepatan respon aplikasi layanan dan kecepatan pelayanan. Artinya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi belum optimal, ini terlihat dari beberapa unsur dengan nilai terendah. Dengan begitu perolehan nilai tersebut perlu diperbaiki dalam kekurangannya dan perlu dipertahankan nilai tertinggi yang diperoleh atau bisa lebih tinggi dari sebelumnya.

Maka dari itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana kebijakan yang telah imencapai hasil yang diharapkan, dengan membandingkan pencapaian yang ada dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Melalui evaluasi ini, tidak hanya hasil akhir atau dampaknya yang akan dilihat, tapi juga bagaimana seluruh proses pelaksanaan kebijakan tersebut berlangsung.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, **“Evaluasi Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (Dilanda Cita) Pada Disdukcapil Kota Cimahi”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Meskipun Disdukcapil Kota Cimahi telah mengadopsi teknologi digital melalui inovasi DILANDA CITA, implementasinya belum sepenuhnya efektif. Terdapat kesenjangan antara tujuan penerapan teknologi dengan realisasi efektivitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari adanya kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, infrastruktur teknologi yang belum memadai, dan kurangnya kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.
2. Walaupun layanan DILANDA CITA telah diluncurkan, pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi masih belum optimal. Hal ini didukung oleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 yang menunjukkan bahwa nilai terendah dalam unsur pelayanan terdapat pada kecepatan respon aplikasi layanan dan kecepatan layanan. Ini mengidentifikasi adanya masalah efisiensi proses pelayanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana efektivitas Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?
2. Bagaimana efisiensi Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?
3. Bagaimana kecukupan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?
4. Bagaimana penataan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?
5. Bagaimana responsivitas Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?
6. Bagaimana ketepatan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi Kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi?

D. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui efisiensi Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.

3. Untuk mengetahui kecukupan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.
4. Untuk mengetahui perataan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.
5. Untuk mengetahui responsivitas Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.
6. Untuk mengetahui ketepatan Layanan Teknologi Digitalisasi Administrasi kependudukan Cimahi Kota (DILANDA CITA) pada Disdukcapil Kota Cimahi.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoretis dan praktis baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan pemerintah daerah seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Dapat memberikan sumbangan ilmu dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.
 - b. Menggambarkan bagaimana dalam memahami hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi, faktor pendukung dan penghambat, serta persepsi layanan terhadap pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Membantu pemerintah daerah yang memangku kebijakan untuk menyusun strategi komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat yang lebih efektif terkait layanan berbasis teknologi untuk

mengurangi kesenjangan digital, dan juga meningkatkan pengetahuan digital masyarakat.

- b. Untuk memberikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam upaya mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pemanfaatan teknologi informasi pada layanan administrasi kependudukan.
- c. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah ilmu baru tentang bagaimana Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam memberikan suatu layanan terhadap Pelayanan Publik.

F. Kerangka Berpikir

Penerapan teknologi informasi dalam hal penyelenggaraan pemerintah dapat mewujudkan sistem yang transparan, dengan begitu hal ini menyebabkan adanya segala aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dapat diakses oleh seluruh masyarakat tanpa kecuali (Trisantosa et al., 2022:3). Begitu pula, pelayanan administrasi kependudukan, yang kini banyak diintegrasikan dengan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE), yang bertujuan untuk menyediakan identitas resmi dan kepastian hukum atas dokumen-dokumen kependudukan bagi masyarakat.

Salah satu strategi upaya pelayanan publik dalam administrasi kependudukan diwujudkan melalui Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Peraturan ini menganjurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menyediakan pelayanan secara daring, baik untuk melalui situs web maupun aplikasi, sehingga dapat menerapkan sistem pemerintah berbasis elektronik khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah perlu dilakukan suatu evaluasi dari proses kebijakan diantaranya mengatur dan membandingkan antara hasil akhir dari suatu program dengan tujuan kebijakan.

Evaluasi kebijakan merupakan bentuk untuk memenuhi akuntabilitas publik dalam mengukur, menilai, menganalisis dan diambil kesimpulan. Sehingga

dari kesimpulan tersebut dapat mengetahui seperti apa kelebihan dan kekurangan dalam program yang telah dilaksanakan (William N. Dunn, 2003). mengemukakan bahwa penilaian kebijakan yang sesuai dengan sasaran atau tujuan yang telah disepakat, serta evaluasi yang dapat membuktikan bahwa hasil dari kinerja dalam enerapan kebijakan telah dilaksanakan. Alasan bahwa peneliti menggunakan teori tersebut karena website DILANDA CITA ini adalah sebuah Sistem Informasi Manajemen yang dapat mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Cimahi.

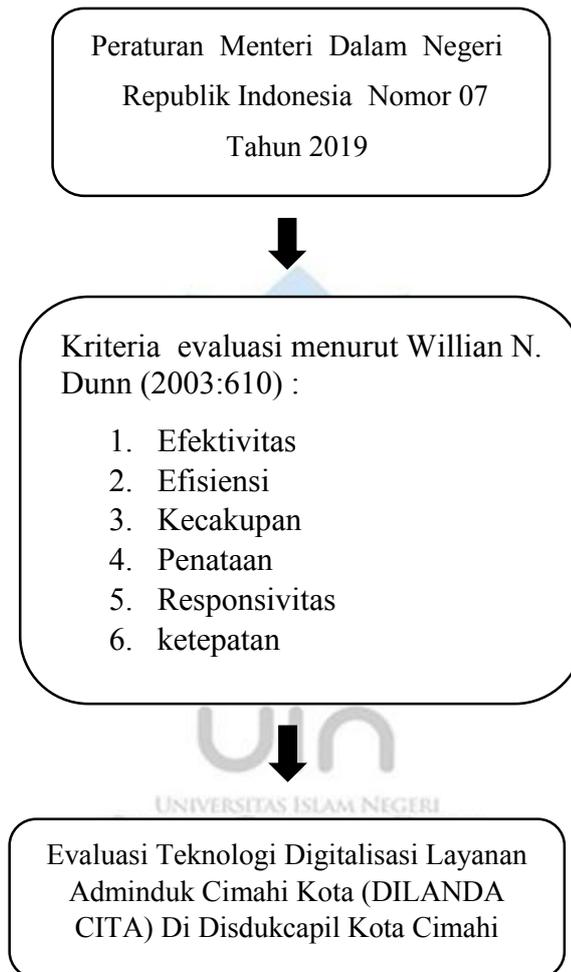
(William N. Dunn, 2003) Menyebutkan beberapa kriteria dalam mengevaluasi suatu kebijakan diantaranya sebagai berikut :

1. Efektifitas
Efektifitas merupakan berbagai alternatif untuk menseleksi yang menjadikan rekomendasi untuk memberikan hasil yang diharapkan.
2. Efisiensi
Efisiensi mengukur seberapa optimal sumber daya yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sebuah kebijakan yang dianggap tidak layak jika pelaksanaannya menghasilkan pemborosan sumber daya, artinya biaya dan usaha yang dikeluarkan terlalu besar dibandingkan dengan manfaat atau hasil yang diperoleh.
3. Kecukupan
Kecukupan yang berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas untuk memuaskan kebutuhan nilai atau kesempatan yang memecahkan masalah.
4. Perataan
Dalam keadilan berhubungan erat dengan rasionalis legal serta menunjuk pada sebuah distribusi akibat usaha antara kelompok yang berada dalam masyarakat
5. Responsivitas
Apakah hasil dalam program kebijakan dapat memuaskan kebutuhan atau nilai dalam suatu kelompok tertentu.
6. Ketepatan
Tujuan yang diinginkan dapat benar-benar berguna yang merujuk pada nilai dari tujuan kebijakann dan kuatnya asumsi yang menjadi tujuan kebijakan.

Sehingga dengan adanya website ini penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) memberikan kemudahan signifikan bagi instansi pengguna.

Oleh karena itu, teori ini sangat relevan untuk penelitian ini, sejalan dengan tujuan peneliti untuk mengkaji DILANDA CITA secara lebih mendalam.

Relevansi teori ini dapat dilihat dari kerangka pemikiran yang menjadi rujukan:



Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran