

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia berjalan dalam sebuah siklus, di mana banyak peristiwa penting akan dialami, seperti kelahiran, pernikahan, perceraian, hingga kematian. Untuk memastikan kepastian hukum dan menciptakan ketertiban dalam masyarakat, peristiwa-peristiwa tersebut perlu didokumentasikan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya bukti tertulis sangat diperlukan untuk menetapkan status seseorang dalam urusan administrasi kependudukan (Christianingsih, 2020).

Pengelolaan data kependudukan di Indonesia merupakan landasan pembangunan nasional sekaligus cerminan kerangka hukum yang menjunjung tinggi hak asasi manusia. Melalui penerapan teknologi informasi, pemerintah dapat membangun sistem pengelolaan data yang efisien, tepat, dan inklusif. Data kependudukan yang akurat sangat penting untuk mencapai Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, termasuk penanggulangan kemiskinan, peningkatan kesehatan, dan peningkatan pendidikan. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mengatasi kendala yang ada, termasuk sinkronisasi data dan peningkatan kualitas layanan (Christianingsih, 2020).

Pilar penting dalam penyelenggaraan negara adalah pengelolaan data kependudukan yang akurat dan terkini. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengamanatkan agar pemerintah, khususnya pemerintah daerah, menjamin pendaftaran setiap warga negara dalam sistem administrasi kependudukan. Proses pendaftaran penduduk yang dimulai di tingkat desa atau kecamatan bertujuan untuk memperoleh data yang autentik dan dapat dipercaya sebagai dasar perencanaan pembangunan, pelayanan publik, dan perumusan kebijakan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengedepankan peningkatan mutu hidup masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Tanggung jawab tersebut mengharuskan pemerintah daerah untuk membangun lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan warga negara. Hal ini dicapai melalui berbagai inisiatif, termasuk penyediaan layanan publik yang unggul, pemberdayaan masyarakat secara aktif, dan peningkatan keterlibatan masyarakat dalam

pembangunan daerah. Lebih jauh, pemerintahan daerah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan daya saing daerah baik di tingkat nasional maupun internasional. Cita-cita demokrasi, keadilan, pemerataan, dan keberagaman senantiasa menjadi pedoman dalam pelaksanaan tanggung jawabnya. Setiap daerah memiliki otonomi untuk menggali potensi masing-masing dengan tetap berada dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam lingkungan tersebut, penyediaan layanan publik yang bermutu merupakan komitmen tegas yang tidak dapat ditawar-tawar lagi.

Pemerintah tidak hanya dituntut untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik dan memuaskan, tetapi juga harus menghadapi berbagai kendala yang menghambat peningkatan layanan publik. Standar layanan yang tidak jelas dan metode yang membingungkan sering kali membuat masyarakat ragu dan enggan memanfaatkan layanan yang diberikan. Selain itu, rumitnya prosedur layanan yang berbelit-belit dan berlarut-larut memperburuk keadaan, yang berujung pada ketidakpuasan masyarakat dan menurunnya kepercayaan terhadap kinerja pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik memberikan kerangka hukum kuat guna memastikan adanya kejelasan hukum dalam interaksi antara masyarakat sebagai penerima layanan dan penyelenggara layanan publik. Undang-Undang ini berupaya untuk membangun hubungan yang transparan, jujur, dan akuntabel antara kedua belah pihak. Dengan mengikuti pedoman ini, penyedia layanan publik dapat menjalankan tugasnya secara efektif, dan masyarakat dapat memperoleh manfaat dari layanan yang cepat, terjangkau, efisien, dan berkualitas tinggi. Undang-Undang ini juga berupaya untuk melarang penyalahgunaan wewenang, diskriminasi, dan praktik korupsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat menjamin terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Ombudsman RI semester I tahun 2024 menunjukkan tren yang memprihatinkan terkait kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Sebanyak 5.033 laporan masyarakat telah disampaikan, terutama terkait keterlambatan yang cukup lama, penyimpangan prosedur, dan kurangnya layanan secara menyeluruh. Banyaknya laporan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat,

efisien, dan akuntabel dengan situasi saat ini. Pemerintah daerah sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus segera melakukan penilaian menyeluruh dan mengambil langkah-langkah strategis untuk mengatasi masalah tersebut (Ombudsman Republik Indonesia 2024). Pemanfaatan inovasi teknis, penyempurnaan struktur birokrasi, dan pengembangan kemampuan sumber daya manusia sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat meningkatkan daya tanggap terhadap tuntutan masyarakat dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. (Salam, 2020).

Lamanya waktu pemrosesan dokumen administrasi kependudukan, baik e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Surat Keterangan Pindah, selama ini menjadi keluhan masyarakat. Keterlambatan ini menghambat aktivitas kependudukan sehari-hari dan proses pembangunan daerah. Pelayanan administrasi kependudukan seharusnya menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya. Ketimpangan antara kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dengan struktur pelayanan yang masih birokratis menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya hal ini. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang memadai, serta koordinasi antar instansi terkait semakin memperparah keadaan. Oleh karena itu, diperlukan upaya nyata dari pemerintah untuk melaksanakan reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efisien, mudah diakses, dan transparan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Andriansyah, 2021). Tingginya mobilitas masyarakat serta perkembangan teknologi menuntut pelayanan publik yang cepat, mudah, dan akurat. Kabupaten Bekasi sebagai salah satu wilayah penyangga ibu kota dengan jumlah penduduk yang terus meningkat tentu menghadapi tantangan besar dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bekasi (2024), jumlah penduduk Kabupaten Bekasi telah mencapai 3.289.743 jiwa, dengan lebih dari 3 juta jiwa di antaranya merupakan penduduk wajib KTP. Tingginya jumlah penduduk ini

berbanding lurus dengan tingginya permintaan terhadap dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran.

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk Kabupaten Bekasi 2024

No.	Kecamatan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Babelan	134.680	131.892	266.572
2	Bojongmangu	15.408	15.453	30.861
3	Cabangbungin	31.130	30.333	61.463
4	Cibarusah	53.709	51.841	105.550
5	Cibitung	134.442	131.522	265.964
6	Cikarang Barat	109.090	106.274	215.364
7	Cikarang Pusat	34.905	34.963	69.868
8	Cikarang Selatan	88.935	87.781	176.716
9	Cikarang Timur	56.834	55.391	112.225
10	Cikarang Utara	123.660	120.448	244.108
11	Karang Bahagia	69.437	67.757	137.194
12	Kedung Waringin	39.963	38.628	78.591
13	Muaragembong	22.825	21.819	44.644
14	Pebayuran	56.801	55.479	112.280
15	Serang Baru	80.876	78.954	159.830
16	Setu	86.713	86.065	172.778
17	Sukakarya	29.514	28.716	58.230
18	Sukatani	53.635	52.234	105.869
19	Sukawangi	27.971	27.208	55.179
20	Tambelang	22.613	22.154	44.467
21	Tambun Selatan	222.164	220.265	442.429
22	Tambun Utara	101.521	99.667	201.188
23	Tarumajaya	64.835	63.238	128.073
Jumlah		1.661.661	1.628.082	3.289.743

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bekasi (2024)

Untuk menjawab tantangan tersebut, Disdukcapil Kabupaten Bekasi meluncurkan program SITEPAK (Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan) pada tahun 2020 sebagai inovasi berbasis digital yang bertujuan mempercepat, mempermudah, dan mengefisienkan proses layanan kependudukan seperti seperti seperti penerbitan e-KTP, Kartu Tanda Penduduk (KIA), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat pindah. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengurus dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor, cukup melalui perangkat seluler atau komputer yang terhubung ke internet. Layanan ini telah dijalankan melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/>.

SITEPAK tidak hanya berfungsi sebagai sarana pelayanan administratif, tetapi juga memiliki potensi besar sebagai sumber data kependudukan yang valid, real-time, dan siap pakai. Sayangnya, belum banyak kajian yang menelusuri sejauh mana sistem ini telah berhasil menyediakan data yang dapat dimanfaatkan untuk perumusan kebijakan lintas sektor, seperti pendidikan, kesehatan, perumahan, dan sosial. Banyak program pembangunan di daerah yang gagal sasaran karena basis datanya tidak akurat atau tidak terkini. Penelitian ini memiliki peluang untuk mengisi celah tersebut dengan meneliti kualitas data yang dihasilkan SITEPAK, serta potensi pemanfaatannya dalam pengambilan keputusan strategis di Kabupaten Bekasi.

Namun, dalam pelaksanaannya program SITEPAK ini mengalami beberapa permasalahan, hal ini ditandai seperti masih adanya warga yang belum familiar dengan teknologi digital. Literasi digital yang rendah serta keterbatasan akses internet di beberapa wilayah menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, pegawai Disdukcapil juga perlu dibekali kompetensi teknis dan pelayanan yang memadai untuk memastikan layanan SITEPAK berjalan optimal.

Menurut data dari Disdukcapil Kabupaten Bekasi tahun 2024, dari total 2.411 penduduk yang disurvei, sebanyak 76,9 persen menyatakan bahwa kebutuhan mereka belum terpenuhi dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Sementara itu, hanya 23,1 persen yang merasa bahwa pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan mereka. Angka ini menunjukkan bahwa persentase ketidakpuasan masyarakat tergolong tinggi, sehingga mencerminkan adanya kekurangan yang signifikan dalam implementasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi.

Disdukcapil Kabupaten Bekasi menghadapi kendala dalam pengelolaan administrasi kependudukan, terutama terkait penundaan yang membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan dokumen mereka. Penundaan ini disebabkan oleh penumpukan data yang belum terselesaikan tepat waktu. Berdasarkan data dari Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan tahun 2024, jumlah data *Print Ready Record (PRR)* atau data KTP yang siap untuk dicetak mencapai 1.420. Meski data PRR seharusnya dapat diproses dalam waktu ideal 1 hingga 24 jam setelah berkas dinyatakan lengkap, kenyataannya proses ini sering kali tertunda.

Dari sisi pengguna layanan elektronik, masyarakat masih merasa kurang puas dengan lambatnya proses layanan. Salah satu permasalahan utama yang dirasakan pengguna adalah waktu tunggu yang masih terlalu lama meskipun layanan sudah dilakukan secara elektronik. Masyarakat berharap proses pengajuan dokumen seperti pembuatan KTP elektronik, akta kelahiran, atau perubahan data dapat diselesaikan dalam waktu singkat melalui SITEPAK, namun kenyataannya proses verifikasi dan validasi data kerap memakan waktu berhari-hari bahkan berminggu-minggu.

Selain itu, gangguan pada website SITEPAK juga menjadi masalah utama. Website ini sering mengalami error atau server down, yang menurut pengamatan Bapak Iyan dan Bapak Doni, terjadi setidaknya sekali setiap bulan, sehingga menghambat akses masyarakat. Kendala lain adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap layanan berbasis elektronik. Banyak masyarakat belum memahami cara memanfaatkan layanan online dengan baik. Ditambah lagi, sejumlah wilayah di Kabupaten Bekasi masih menghadapi masalah konektivitas jaringan yang buruk, yang turut menghambat kelancaran layanan. Persoalan-persoalan tersebut saling terkait dan menjadi kendala yang cukup berarti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital di Kabupaten Bekasi.

Melihat berbagai permasalahan yang terjadi, peneliti berusaha melakukan penelitian komprehensif berjudul Efektivitas Program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Penelitian ini didasari oleh belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan, terutama terkait ketepatan waktu pelayanan yang belum sesuai harapan. Kondisi ini dianggap tidak sejalan dengan indikator efektivitas program yang seharusnya menjadi pedoman, sehingga mendorong peneliti untuk menggali lebih jauh akar permasalahan dan mencari solusi yang relevan.

B. Rumusan Masalah

Mengingat penjelasan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keberhasilan program efektivitas sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?

2. Bagaimana keberhasilan sasaran dalam program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?
3. Bagaimana kepuasan terhadap program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?
4. Bagaimana tingkat input dan output program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?
5. Bagaimana pencapaian tujuan menyeluruh dari program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan program dalam efektivitas program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi
2. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sasaran pada program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi.
4. Untuk mengetahui tingkat input dan output yang terdapat pada program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi.
5. Untuk mengetahui pencapaian tujuan menyeluruh dari program sistem informasi pelayanan terpadu Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bekasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti mengharapkan pada hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan teori dan penelitian ilmiah. Disamping itu, studi ini

diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi pengembangan ilmu administrasi secara menyeluruh.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi prasyarat yang harus dipenuhi oleh peneliti guna memperoleh gelar sarjana di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi selaku subjek penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan yang konstruktif dalam upaya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh instansi tersebut khususnya dalam bidang administrasi kependudukan.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini bertujuan untuk memberikan manfaat bagi warga Kabupaten Bekasi sekaligus meningkatkan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pemahaman masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan.

E. Kerangka Berpikir

Teori dalam penelitian ini menjadi dasar penyelesaian permasalahan yang telah dirumuskan. Teori ini membantu peneliti dalam mengevaluasi efektivitas program Sistem Informasi Pelayanan Terpadu pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Sipil Kabupaten Bekasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu teori yang relevan dan esensial tentang kualitas pelayanan publik mengingat permasalahan dan upaya penanggulangannya.

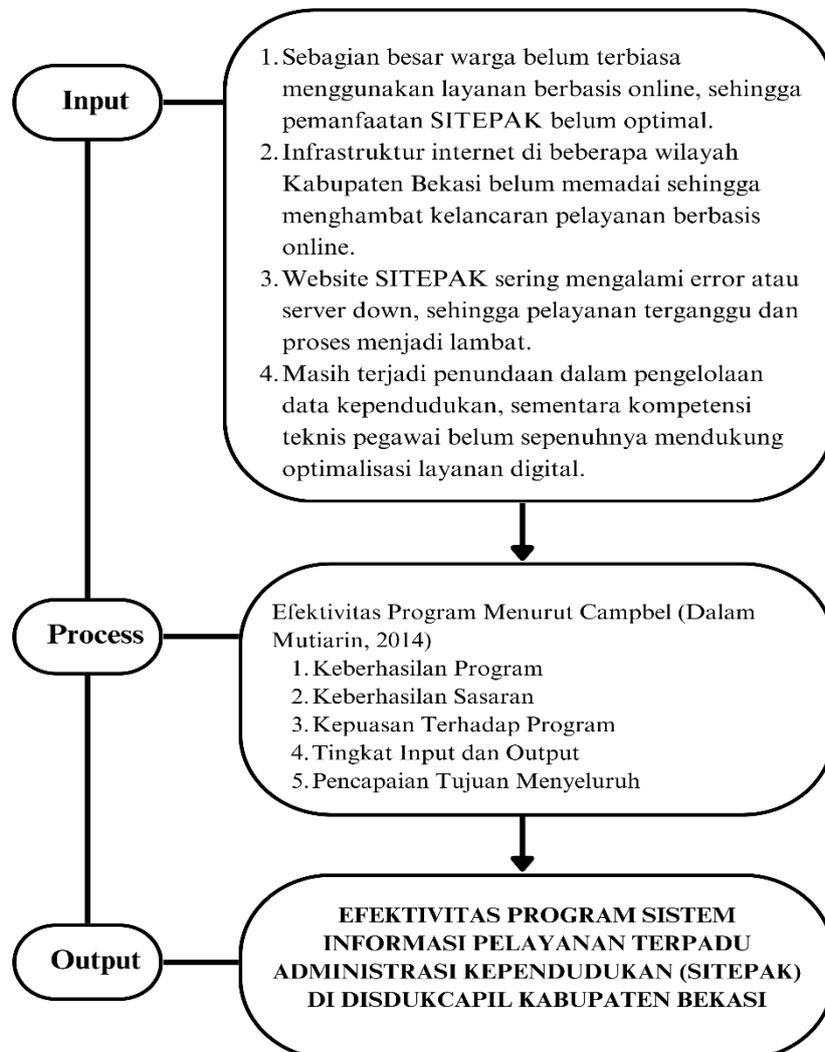
Studi ini merujuk pada gagasan Campbell (1970) dalam (Mutiarin, 2014) tentang efektivitas program, dimana efektivitas program didefinisikan sebagai penilaian seberapa baik program telah mencapai tujuannya. Penilaian efektivitas program sangat penting untuk menentukan keberhasilan program dalam mencapai hasil yang diinginkan dan memberikan manfaat yang signifikan.

Lebih lanjut Campbell (1970) dalam (Mutiarin, 2014) menjelaskan bahwa terdapat dimensi yang umumnya digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas suatu program, yaitu: 1) Keberhasilan Program; 2.

Keberhasilan Sasaran; 3. Kepuasan Terhadap Program; 4. Tingkat Input dan Output; dan 5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Dimensi yang digunakan untuk mengetahui efektivitas atau keberhasilan suatu program, sebagaimana dijelaskan oleh Campbell (dalam Mutiarin, 2014), menjadi pedoman penting bagi aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan suatu program dan melaksanakan keputusan yang telah dibuat. Ini bertujuan untuk memastikan pencapaian tujuan yang sudah dipastikan sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti mengembangkan kerangka konseptual berdasarkan faktor-faktor yang relevan dengan masalah penelitian dan hipotesis pendukung. Spesifikasi kerangka tersebut adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)