

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini era modernisasi memang berkembang dengan pesat, sehingga mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pemerintah Indonesia selalu mengikuti perkembangan sehingga sistem di Indonesia bertambah menjadi canggih, yang dimana perkembangan jaman dapat memudahkan pekerjaan karena sistem semakin baik. Hal ini sangat membantu mempercepat pekerjaan menjadi efektif, efisien, dan mudah. Indonesia itu sendiri ialah salah satu negara yang mengikuti perkembangan tersebut. Dengan perkembangan zaman saat ini negara berkembang mau tidak mau harus mengikuti perkembangan teknologi seiring dengan perubahan zaman maka berubah pula tatanan kebiasaan masyarakat, tetapi dengan hal tersebut perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan dalam aktifitas sehari-hari, salah satu teknologi yang saat ini sedang berkembang yaitu sistem informasi.

Sistem Informasi ini agar suatu informasi dapat menyebar dengan luas dengan lebih cepat, efisien dan efektif. Sistem informasi ini dirancang untuk mengatasi suatu masalah. Berdasarkan dengan kemajuan teknologi yang berkembang pesat. Sistem informasi dilakukan secara jelas dan cepat dengan berbentuk laporan Informasi dapat berguna untuk pengambilan keputusan agar keputusan tersebut bisa bermanfaat untuk saat ini dan kedepannya. Dengan hal tersebut pemerintah banyak yang memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi kepada warga, sebab itu dapat mempermudah pemerintah dalam memberi pelayanan atau pun informasi kepada masyarakat sekitar. Salah satu contoh sistem informasi biasanya dipakai untuk pelayanan. Kesuma & Juniati (2020)

Administrasi kependudukan di Indonesia pada saat ini terus mengalami perubahan beserta pembaharuan, Pemerintah di Indonesia terus mencari berbagai alternatif untuk meningkatkan kemudahan dan keakuratan data. Kependudukan telah diatur dalam UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Sistem Informasi kependudukan ialah bentuk sistem yang mengelola, mengkaji, dan juga menyimpan ataupun mengembangkan sistem informasi kependudukan demi mencapai tertib administrasi di bidang kependudukan.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) suatu instansi yang bergerak di bidang komunikasi dan informatika yang berfungsi sebagai pelayanan pengaduan Masyarakat di Kota Bandung. Diskominfo bertanggung jawab untuk pengolahan data untuk dijadikan informasi yang bermanfaat untuk masyarakat. Diskominfo juga mempunyai program salah satunya yaitu aplikasi yang bernama SIPAKU (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kewilayahan Terpadu) . Aplikasi SIPAKU hadir pada tahun 2019 yang diatur dalam Permendagri 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Kependudukan. Yang diduga bisa menunjang keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dikhususkan untuk wilayah Kota Bandung, yang mana aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan, pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan administrasi. Seperti, pengajuan untuk membuat Kartu Keluarga (KK), pengajuan membuat KTP, ataupun surat pindah keluar. Dengan adanya aplikasi ini agar proses dalam pelayanan lebih akurat dan terstruktur sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terutama dalam pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan.

Gambar 1. 1 Aplikasi Sipaku



Sumber: DISKOMINFO Kota Bandung,2021

Halaman utama SIPAKU pada gambar , yaitu pelayanan yang bisa diakses oleh petugas pelayanan dan masyarakat, misalnya membuat KTP, pengajuan ahli waris, pengajuan kartu keluarga, yang nantinya data tersebut diproses oleh petugas kelurahan untuk disampaikan ke kecamatan setempat lalu akan diberikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam menggunakan aplikasi ini masyarakat cukup membuka portal aplikasi SIPAKU lalu klik masuk setelah itu masyarakat bisa mengisi NIK dan *password* yang sudah dibuat, setelah itu masyarakat bisa mengajukan KK,KTP ataupun Surat pindah keluar yang nantinya tinggal diproses oleh petugas. Sehingga dalam munculnya aplikasi ini agar dapat mempermudah pelayanan agar lebih efisien,mudah,cepat,terintegrasi,dan terpantau DISKOMINFO Kota Bandung (2021)

Kota Bandung ini sudah beberapa kelurahan yang menggunakan aplikasi SIPAKU ini, Aplikasi ini belum berjalan dengan efektif karna masih banyak pembaharuan. Menurut bapak Prasetya Firmansyah selaku tenaga administrasi kelurahan pasanggrahan menyatakan aplikasi SIPAKU ini sudah berjalan kurang lebih 70% selama tiga tahun terakhir ini. Dalam aplikasi SIPAKU sudah ada beberapa sub menu antaranya: Pengajuan KTP, Pengajuan KK, Surat pindah keluar, Surat Kematian,Surat Kelahiran dan Surat Domisili. Namun

pada aplikasi ini hanya bisa mengakses tiga layanan saja,antaraanya Pengajuan KTP ,Pengajuan KK, dan Surat pindah keluar.

Pengajuan surat yang lain seperti pengajuan ahli waris, pengajuan surat nikah pengajuan surat kematian, dan sebagainya masih dilakukan secara manual padahal pengajuan tersebut sudah ada di sub menu aplikasi SIPAKU. Hal lain yang menjadi masalah di kelurahan pasanggrahan ini bahwa masyarakat masih banyak yang krisis literasi digital . Hal tersebut berkaitan dengan sosialisasi petugas yang belum menyebar luas, mayoritas masyarakat belum mengerti maka harus datang ke kelurahan dan diberikan arahan langsung oleh petugas kelurahan untuk melakukan register ke aplikasi SIPAKU. Petugas kelurahan seharusnya bisa melakukan sosialisasi secara merata kepada masyarakat agar masyarakat bisa paham atas program yang sedang berjalan. Karena saat ini proses pengajuan KTP, KK, dan surat pindah keluar sudah dilakukan full menggunakan aplikasi SIPAKU.

Tabel 1. 1 Data Register Pelayanan SIPAKU Kelurahan Pasanggrahan 2021-2023

NO	NAMA PELAYANAN	Register Pelayanan		
		2021	2022	2023
1	Pengajuan Kartu Keluarga	12,32%	51,24%	36,45%
2	Pengajuan KTP elektronik	11,80%	51,31%	36,90%
3	Pengajuan Surat Pindah Keluar	6,65%	53,92%	39,43%

Sumber: Pelayanan Kelurahan Pasanggrahan ,data diolah oleh peneliti (2023)

Dilihat dari data bisa dilihat bahwasanya kelurahan pasanggrahan sudah menerima cukup banyak pengiriman berkas dari masyarakat dan bisa dipantau sejauh ini kondisi dari pelayanan sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada tahun 2022 sudah banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi SIPAKU karena dengan adanya aplikasi SIPAKU ini pemerintah

kelurahan bisa menyimpan dokumen dengan efisien dan tidak menumpuknya surat di kantor atau ada hal lain diluar dugaan kantor.

Kelurahan Pasanggrahan masih memerlukan arsip fisik sebagai bahan pengajuan. Kelurahan yang masih memerlukan arsip fisik itu antara lain Kelurahan Pasanggrahan dan Kelurahan Pasir jati, kekurangannya ialah terjadinya penumpukan berkas. Namun ada pula kelurahan yang sudah tidak memerlukan arsip fisik seperti Kelurahan Cigending, Kelurahan Pasir Wangi, dan Kelurahan Pasir Endah. Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas peneliti mengambil lokus di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung karena merupakan salah satu kelurahan yang belum efektif dalam menggunakan aplikasi SIPAKU dan masyarakat di Kelurahan Pasanggrahan pun belum mengerti tentang aplikasi SIPAKU

Pada saat peneliti observasi langsung ke lapangan, peneliti menemukan beberapa titik masalah pada saat proses melayani masyarakat yang mengakibatkan terhambatnya sarana dan sistem perinformasian yang dapat membantu proses pengajuan pada aplikasi SIPAKU.

Perlu diadakannya sebuah penelitian lebih lanjut tentang efektivitas aplikasi setelah aplikasi ini muncul, sebagai wadah untuk mempermudah petugas kelurahan melakukan penginputan data. Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas dalam suatu program, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas yang diangkat oleh Subagyo (2000). Menurut Subagyo, Dalam mengukur sebuah efektivitas memerlukan 4 indikator untuk menguji apakah program tersebut sudah efektif atau belum, keempat indikator tersebut ialah : Ketepatan sasaran program (melihat sudah sejauh mana program tersebut dicapai), Sosialisasi Program (Memberikan informasi kepada masyarakat agar informasi mengenai pelaksanaan program tepat sasaran), Tujuan program (Melihat sudah sejauh mana ketepatan antara hasil dengan tujuan sebelumnya), Pemantauan (Dilakukan setelah keberhasilan program). Teori dari Subagyo (2000) sangat tepat untuk membantu peneliti dalam

menyelesaikan masalah yang terjadi dilapangan, maka dari itu peneliti menggunakan teori Subagyo (2000).

Permasalahan yang terjadi pada penelitian ini sosialisasi di Kelurahan Pasanggrahan dilakukan belum optimal karena hanya dilakukan oleh RT RW bukan oleh petugas kelurahan sehingga masyarakat belum paham dengan jelas aplikasi yang digunakan sedangkan pada teori Subagyo (2000) pada dimensi sosialisasi program mengatakan bahwa sosialisasi harus dilakukan secara menyeluruh kepada masyarakat agar masyarakat paham atas aplikasi yang sedang berjalan

Peneliti tertarik berdasarkan pada hasil temuan masalah yang ada dilapangan dan masalah konsep yang peneliti temukan, Oleh sebab itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung”

B. Identifikasi Masalah

1. Masyarakat masih belum memahami aplikasi SIPAKU karena masih krisis literasi digital
2. Sosialisasi yang dilakukan kelurahan pasanggrahan belum optimal sehingga berkonsekuensi terhadap ketidaktahuan masyarakat terkait dengan Aplikasi SIPAKU
3. SIPAKU di Kelurahan pasanggrahan masih harus melampirkan bukti fisik sebagai bahan pengajuan administrasi kependudukan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang dari permasalahan yang terjadi, maka peneliti merumuskan sebuah masalah sebagai :

1. Bagaimana ketepatan sasaran SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung?
2. Bagaimana sosialisasi program terkait SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung?
3. Bagaimana tujuan program SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung?
4. Bagaimana pemantauan atau monitoring yang dilakukan terhadap SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis ketepatan sasaran SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung
2. Untuk menganalisis sosialisasi program terkait SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung
3. Untuk menganalisis tujuan program SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung
4. Untuk menganalisis pemantauan atau monitoring yang dilakukan terhadap SIPAKU di Kelurahan Pasanggrahan Kota Bandung

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Agar dapat menambah ilmu pengetahuan baru serta pengalaman tersendiri, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan

- b. Menambah informasi tentang Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi
2. Manfaat Praktis
- a. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIPAKU khususnya untuk Kelurahan Pasanggrahan
 - b. Sebagai bahan acuan untuk peneliti yang akan mendatang yang berkaitan dengan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIPAKU

F. Kerangka Berpikir

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mana pada pasal 12 menjelaskan untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, kecamatan dapat menyediakan sistem informasi sesuai dengan Permendagri 95 tahun 2019 tentang Sistem Informasi Kependudukan

Sistem Informasi Pelayanan Kependudukan Kewilayahan Terpadu (SIPAKU) merupakan suatu portal yang diciptakan untuk mempermudah petugas kelurahan dalam menginput data seperti pengajuan KTP, KK, dan surat pindah keluar.

SIPAKU diharapkan dapat membantu petugas agar lebih cepat dalam melayani masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Dalam portal sipaku sudah memberikan pelayanan yang cukup maksimal dan bisa membantu mempermudah masyarakat dalam pengajuan berkas tetapi pada SIPAKU ini tidak dapat diakses untuk seluruh pelayanan yang ada di kelurahan pasanggrahan

Masalah yang terjadi masyarakat masih ada yang belum mengerti tentang aplikasi SIPAKU ini, sehingga perlu dilakukan sosialisasi oleh petugas kelurahan pasanggrahan. Karena masyarakat masih krisis literasi digital. Dalam menjalankan sosialisasi petugas kelurahan dinilai belum optimal

Perlu diadakannya sebuah penelitian lebih lanjut tentang efektivitas aplikasi setelah aplikasi ini muncul, sebagai wadah untuk mempermudah petugas kelurahan melakukan penginputan data. Adapun beberapa indikator untuk mengukur efektivitas dalam suatu program, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas yang diangkat oleh Subagyo (2000). Menurut Subagyo, Dalam mengukur sebuah efektivitas memerlukan 4 indikator untuk menguji apakah program tersebut sudah efektif atau belum, keempat indikator tersebut ialah : Ketepatan sasaran program (melihat sudah sejauh mana program tersebut dicapai), Sosialisasi Program (Memberikan informasi kepada masyarakat agar informasi mengenai pelaksanaan program tepat sasaran), Tujuan program (Melihat sudah sejauh mana ketepatan antara hasil dengan tujuan sebelumnya), Pemantauan (Dilakukan setelah keberhasilan program).

Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir