

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Administrasi kependudukan merupakan suatu hal yang sangat berperan dalam memberikan informasi sesuai dengan keadaan penduduk, dimana dari sistem administrasi kependudukan dapat diketahui segala aspek data-data kependudukan dan informasi keadaan tentang kondisi masyarakat. Di dalam status hukum dapat memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh keadilan.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang dapat berhubungan dengan tata persyuratan yang berkaitan dengan berkas. Adapun dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan maka dibutuhkan tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Sedarmayanti (2011) menambahkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Sinambela (2010:128) pelayanan administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi terhadap sejumlah orang yang memiliki keperluan setiap kegiatannya. Adapun dalam memberikan pelayanan yang

diberikan oleh suatu instansi merupakan suatu rangkaian sebagai proses penyelenggara dan pengurusan segenap tindakan atau kegiatan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Zahruli (2006) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada pelanggan. Keandalan diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh profesionalisme dalam menangani keluhan masyarakat, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pelayanan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan memberikan pelayanan selalu sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Pengukur pelayanan dapat menggunakan langkah mengukur kualitas pelayanan menurut Zheithalm yaitu : Reliability (keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati), Tanggibles (Bukti langsung). Oleh karena itu dengan adanya teori menurut Zheithalm maka kita dapat mengukur kualitas yang diberikan oleh pihak terkait terhadap masyarakat.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik.

Salah satu contohnya yaitu penerapan administrasi kependudukan secara online. Administrasi kependudukan online merupakan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administarasi Kependudukan secara online membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan pelayanan administrasi secara online yang disebut dengan istilah Bakso Urat Dukcapil Sergai. Bakso Urat sendiri merupakan singkatan dari (Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat). Bakso Urat Dukcapil Sergai dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat dilakukan dengan mudah dan penggunaan aplikasi yang dapat diakses dimana saja. Bakso Urat Dukcapil Sergai merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai dengan asas atau dasar untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Namun, masih banyak tantangan yang dihadapi dalam implementasi Adminduk berbasis digital.

Menurut penelitian yang pernah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai membahas mengenai “Efektivitas Pelayanan Administrasi Online. Hasil penelitian tersebut menyangkut kepada hambatan yang dihadapi dalam implementasi Adminduk berbasis digital antara

lain sarana dan prasarana yang belum optimal, kemampuan sumber daya manusia, dan masyarakat belum puas dengan kualitas pelayanan Adminduk digital.(Lase & Pane, 2024) .

Berdasarkan observasi awal administrasi kependudukan secara online masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang kurang memuaskan kepada masyarakat. Meskipun pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan digital dengan optimal, tidak serta merta membuat masyarakat secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Pelaksanaan pelayanan Adminduk digital masih banyak menemui beberapa kendala di dalamnya yaitu (1) proses pelayanan administrasi kependudukan digital masih lambat (2) Sarana dan prasarana yang mendukung Adminduk digital belum optimal, (3) Rendahnya penggunaan digital pada masyarakat, (4) Trouble jaringan, (5) kurangnya sumber daya manusia yang cukup mampu untuk melaksanakan pelayanan Adminduk digital kepada masyarakat. Sehingga masyarakat banyak yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan. Keterbatasan akses juga membuat masyarakat sulit untuk menggunakan layanan Adminduk digital. Bagi masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan teknologi mereka tidak begitu paham akan digital dan bahkan ada sebagian masyarakat yang merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang telah diarahkan oleh petugas Dukcapil Sergai, sehingga kebanyakan masyarakat lebih memilih cara yang instan yaitu dengan melalui bantuan orang lain atau yang sering kita sebut dengan calo agar keperluan yang menjadi tujuan dari masarakat tersebut dapat segera terselesaikan. (Observasi Awal 29 September 2024).

Berikut adalah data-data yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan online pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

**Tabel 1. 1**  
**Data Masyarakat pengguna pelayanan Administrasi Kependudukan**  
**pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kabupaten Serdang Bedagai**

No	Jumlah Penduduk	Pengguna Pelayanan Adminduk digital	Pengguna Adminduk Offline
1	657.490 Jiwa	396.670 Jiwa	120.650 Jiwa

*Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai 2023*

Pada data tabel diatas menunjukan bahwa pada tahun 2023 penduduk Kabupaten Serdang Bedagai berjumlah 657.490 Jiwa dengan penduduk yang paham penggunaan pelayanan adminduk digital berjumlah 396.670 jiwa, penduduk yang melakukan pelayanan adminduk offline 120.650 Jiwa. Dalam hal ini menunjukan bahwa kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai belum memberikan kemampuan maksimal dalam pelayanan Administrasi Kependudukan berbasis digital, namun masih terdapat masyarakat yang tidak paham dengan teknologi sehingga masih banyak masyarakat yang belum melakukan pelayanan online.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Mengapa pelayanan administrasi kependudukan secara online belum berjalan baik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ?
2. Apa saja kendala dalam pemberian kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Serdang Bedagai?

## **1.3 Fokus Masalah**

1. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, difokuskan Daya tanggap (responsiveness) petugas, keterbukaan informasi, ketepatan waktu.
2. Kendala yang dihadapi dalam memberikan kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital bagi masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai difokuskan pada pembuatan server, sistem pelayanan digital dan daya tanggap.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, maka tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan Pelayanan administrasi kependudukan digital online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan secara online pada

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Serdang Bedagai.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Teoritis**

- 1) Hasil penelitian yang penulis teliti dapat berguna sebagai bahan tambahan dan masukan untuk memperkaya kepustakaan dan pengembangan ilmu sosial, khususnya Ilmu Administrasi Publik.
- 2) Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dalam pengembangan konsep dan teori.

#### **2. Manfaat Praktis**

- 1) Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan lagi bagi pemerintah dan pihak terkait dalam menyediakan kualitas pelayanan Adminduk digital bagi masyarakat di Kabupaten Serdang Bedagai.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti sendiri dan peneliti selanjutnya yang mengambil objek penelitian yang sama dengan penulis teliti.