

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari bagi instansi pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke sistem berbasis digital yang memanfaatkan internet dan aplikasi elektronik, sehingga memungkinkan akses layanan yang lebih cepat dan fleksibel.

Pelayanan administrasi berbasis digital hadir sebagai solusi atas berbagai kelemahan sistem konvensional, seperti lambatnya proses pelayanan, tingginya biaya operasional, serta potensi terjadinya praktik maladministrasi. Dengan sistem digital, masyarakat dapat memperoleh layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Hal ini sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan publik yang mudah diakses, cepat, dan efisien.

Secara teoritis digitalisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut banyak studi, efektivitas sistem digital berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. Digitalisasi mengurangi biaya operasional, meminimalkan birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Berbagai penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan di kabupaten tanggerang dan majalengka, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital seperti kemudahan akses dan kecepatan, secara signifikan

mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun, perlu di catat bahwa keberhasilan penerapan digitalisasi juga sangat di pengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan dukungan dari aparat sipil Negara (ASN) itu sendiri.

Digitalisasi di Disdukcapil memungkinkan integrasi data kependudukan secara nasional, mempercepat proses pelayanan, dan meminimalkan kesalahan administratif. Misalnya, sistem online pendaftaran dokumen, pelayanan berbasis aplikasi, dan database terpadu mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, serta memudahkan pemerintah dalam pemantauan dan perencanaan kebijakan berbasis data. Selain meningkatkan efisiensi, pemanfaatan teknologi digital juga membantu mengurangi praktik birokrasi yang berbelit, meningkatkan akuntabilitas, serta mendukung transparansi layanan publik. Meski demikian, penerapan digitalisasi di Disdukcapil menghadirkan tantangan, seperti perlunya keamanan data yang lebih ketat, literasi digital bagi masyarakat, serta kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi didukung oleh berbagai regulasi pemerintah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengatur sistem administrasi kependudukan secara menyeluruh, termasuk pemanfaatan teknologi informasi. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya juga memberikan dasar hukum bagi penggunaan dokumen elektronik. Selanjutnya, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) menjadi landasan utama dalam penerapan digitalisasi pemerintahan guna mewujudkan tata kelola yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Penerapan digitalisasi di Disdukcapil memberikan berbagai manfaat, antara lain mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, serta memudahkan integrasi data kependudukan secara nasional. Layanan berbasis online, aplikasi digital, dan penggunaan database terpadu memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit.

Digitalisasi pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai tantangan. Kesiapan infrastruktur teknologi, tingkat literasi digital masyarakat, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan penerapan digitalisasi. Selain itu, keamanan data dan perlindungan informasi pribadi juga menjadi isu yang perlu mendapat perhatian serius.

Kondisi geografis Kabupaten Aceh Tengah yang didominasi oleh wilayah dataran tinggi menjadi tantangan tersendiri dalam penerapan digitalisasi. Keterbatasan jaringan internet, kurangnya literasi digital masyarakat di wilayah pedesaan, serta adanya resistensi dari sebagian aparaturnya terhadap perubahan sistem diduga menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan berbasis digital. Hal ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek,

seperti kecepatan pelayanan, kemudahan akses, kejelasan prosedur, serta responsivitas petugas.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis pengaruh pelayanan administrasi berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam beberapa tahun terakhir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah telah mengembangkan sistem pelayanan administrasi berbasis digital sebagai bagian dari upaya transformasi pelayanan publik. Layanan tersebut meliputi pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, akta kelahiran, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang dapat diakses secara daring. Penerapan sistem ini menunjukkan adanya pergeseran dari pelayanan manual menuju pelayanan digital yang lebih praktis dan efisien, ditandai dengan meningkatnya jumlah masyarakat yang memanfaatkan layanan online serta berkurangnya antrean di kantor pelayanan.

Berdasarkan observasi awal, administrasi kependudukan berbasis digital masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang kurang memuaskan kepada masyarakat. Meskipun Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah sudah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan digital dengan optimal, tidak serta merta membuat masyarakat secara keseluruhan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi, mereka belum begitu memahami layanan digital, bahkan sebagian masyarakat merasa kurang mengerti dengan penjelasan yang telah diberikan oleh petugas Disdukcapil Aceh Tengah. Akibatnya, sebagian besar masyarakat lebih memilih cara yang instan, yaitu melalui bantuan orang lain atau yang sering disebut dengan calo, agar

keperluan administrasi yang menjadi tujuan mereka dapat segera terselesaikan. Berdasarkan observasi peneliti ditemukan fenomena bahwa pelayanan berbasis digital ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, serta gangguan teknis pada aplikasi pelayanan. Selain itu, sebagian masyarakat juga mengeluhkan lamanya proses verifikasi dokumen dan kurangnya responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan secara daring. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan dengan realitas pelayanan yang diterima.

Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian untuk mengetahui sejauh mana penerapan pelayanan administrasi berbasis digital mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang sebelumnya, maka peneliti ingin merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah?
2. Apa saja kendala dalam pemberian pelayanan Berbasis Digital pada Disdukcapil Kabupaten Aceh Tengah?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memperjelas permasalahan dalam penelitian ini, perlu adanya focus penelitian sehingga akan dapat diperoleh suatu kejelasan data yang tepat dan akurat

terhadap aspek-aspek yang harus diteliti. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, yang meliputi pelaksanaan sistem digital, penggunaan aplikasi atau media pelayanan, kemudahan akses, serta peran aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kendala dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, yang meliputi kendala sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur dan jaringan, gangguan sistem, serta keterbatasan pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

1.4 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, meliputi pelaksanaan sistem, penggunaan aplikasi atau media digital, serta peran aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, meliputi kendala sumber daya manusia, infrastruktur dan jaringan, gangguan sistem, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik, khususnya mengenai proses pelaksanaan dan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Manfaat praktis

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tengah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, termasuk melalui pemanfaatan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan layanan WhatsApp.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital serta membantu mengetahui kendala yang masih dihadapi dalam penggunaan layanan tersebut.