

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada abad sekarang kehidupan manusia tidak lepas dari penggunaan teknologi. Semakin hari semakin terlihat kecanggihan teknologi yang berkembang pesat dengan membawa perubahan dari tradisional ke dunia lebih *modern*. Pemanfaatan teknologi hampir dipergunakan dalam semua aspek kehidupan, baik di segi pendidikan, ekonomi, kesehatan bahkan pemerintahan. Adanya teknologi membuat seluruh aktivitas manusia bisa terhubung dalam sebuah sistem *online* yang berupa aplikasi atau *website*. Sistem *online* ini memungkinkan kita berkomunikasi tanpa terhalang jarak dan waktu hanya dengan perangkat elektronik *handphone* atau komputer.

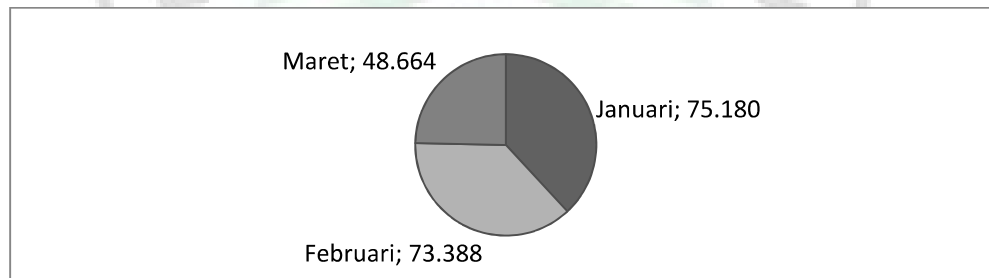
Semakin berkembangnya kemajuan teknologi membuat semakin banyaknya tuntutan masyarakat agar pemerintah meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan yang baik, cepat dan mudah di akses oleh masyarakat menunjukkan bahwa pemerintah sudah mewujudkan *good governance*. Di Indonesia saat ini pelayanan publik mengalami reformasi dari yang sebelumnya tradisional ke kantor pelayanan kini menjadi *online* melalui *website* yang dapat diakses dimanapun.

Berdasarkan tuntutan globalisasi yang menginginkan pembaharuan pelayanan agar lebih transparan dan efisien, pemerintah Kota Pematangsiantar menghadirkan pembaruan berupa layanan Administrasi Kependudukan berbasis *online* melalui laman <https://siantar.dukcapil.online>. *Website* ini dibuat untuk menyediakan layanan, seperti mengajukan dokumen pencatatan sipil dan kependudukan secara *online*.

Sehingga pelayanan yang diterima masyarakat akan lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Pematangsiantar No 02 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Pematangsiantar. Layanan *website* tersebut menyediakan berbagai jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (perubahan data, pembuatan baru, hilang/rusak), KTP Elektronik (rusak, hilang atau pembuatan baru), Sinkronisasi Data BPJS, Bank atau Data Online dan Surat Pindah Ke Luar Kota.

Gambar 1.1

**Diagram Kunjungan *Website* Siantar Dukcapil Online
Periode Januari – Maret 2024**



Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar

Dari diagram tersebut dapat dilihat bahwa total pengunjung *website* Disdukcapil Siantar cukup tinggi lebih dari 48.000 kunjungan dalam tiga bulan terakhir. Hal itu membuktikan antusias masyarakat Kota Pematangsiantar terhadap layanan ini sangat tinggi setiap harinya. Dengan total pengajuan layanan yang digunakan masyarakat sebanyak 3.478 kali pengajuan dalam periode Januari-Maret 2024. (Sumber Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar)

Dengan diterapkan *website* pada pelayanan Administrasi Kependudukan online permasalahan masyarakat sudah bukan mengeluhkan masalah antrian yang terlalu panjang, sikap pegawai/staff kantor yang kurang ramah atau masalah seperti

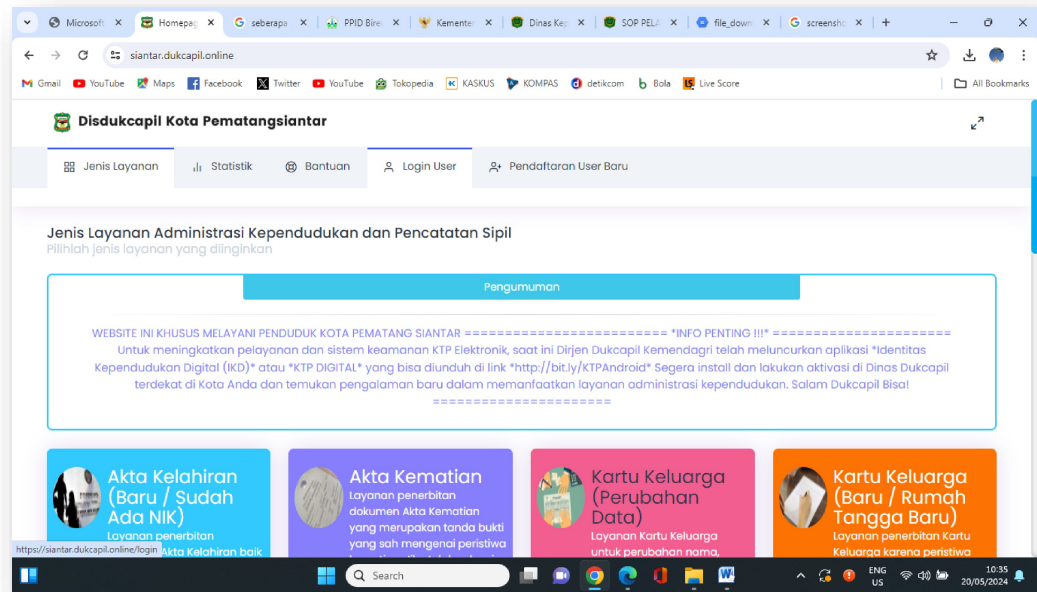
pada era sebelum nya tidak ditemukan lagi. Akan tetapi kini masyarakat mengeluhkan bahwa meskipun sudah era digitalisasi namun tetap harus mengantar dokumen persyaratan dan mengambil berkas yang sudah selesai langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar. Padahal bisa saja melalui layanan jasa kirim agar masyarakat tidak lagi menggunakan cara tradisional seperti itu.

Selain itu, ditemukan bahwa informasi yang ditampilkan *website* Dukcapil Pematangsiantar hanya sedikit bahkan dalam website ini tidak ditampilkan Standar Operasional Prosedur padahal SOP pada instansi pemerintah sangat dibutuhkan sebagai acuan melakukan kegiatan agar mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian oleh pegawai. Sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No x Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Portal dan Situs Web Badan Pemerintahan pada pasal 13 ayat 1 menjelaskan bahwa situs badan pemerintahan sekurangnya-kurangnya harus menampilkan informasi berupa Profil Badan Pemerintahan, narasi tunggal terkait kebijakan dan program prioritas sesuai arahan presiden, kebijakan dan produk hukum Badan Pemerintahan, pelaksanaan program dan kegiatan lembaga Badan pemerintahan, profil layanan publik, layanan aspirasi dan pengaduan, akun resmi media sosial Badan Pemerintahan, dan kontak pengelola situs.

Seperti yang dapat dilihat dari gambar 1.2 yang menampilkan tampilan website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar yang hanya memuat sedikit informasi dalam page nya. Beberapa informasi penting seperti panduan video, alamat kantor dinas, tidak ditampilkan. Hal demikian membuat seperti:

GAMBAR 1.2

Tampilan *Website* Disdukcapil Pematangsiantar



Sumber: *Website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar

Jika dibandingkan dengan tampilan *website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daerah lain di Provinsi Sumatera Utara yang terdiri dari 25 *website* daerah kabupaten dan 5 *website* wilayah kota, wilayah Pematangsiantar masih terbilang sederhana dan belum memadai. Dapat dilihat dari informasi yang ditampilkan tidak seperti *website* wilayah lain yang bahkan memuat video tutorial untuk mendaftar sebagai user dan bagaimana dalam menggunakan layanan nya. Tidak adanya visi dan misi yang ditampilkan serta link untuk pengaduan terkait kendala ataupun profil Badan Pemerintahan.

Sebagai masyarakat yang masih beradaptasi dengan layanan online ini tentunya masih butuh panduan dari pihak instansi terkait. Masyarakat masih ada yang tidak mengetahui keberadaan *website* ini dan kebingungan cara

mengaplikasikannya. Untuk itu pemerintah harus semakin meningkatkan literasi digital agar maksimal dan secara merata. Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul: **“Implementasi *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang ditemukan dalam penelitian ini ialah:.

1. Masyarakat tetap harus mengantar dokumen fisik dan mengambil berkas langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematangsiantar.
2. Kurangnya informasi yang ditampilkan oleh pengelola *website* Dukcapil Pematangsiantar seperti SOP, media sosial, dan bahkan alamat kantor juga tidak ditampilkan.
3. Literasi digital yang diberikan pemerintah belum merata sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan layanan online di Kota Pematangsiantar padahal bisa saja dibuat video tutorial di *website* tersebut.
4. Kendala pada *website* yang sering *error* saat memasukkan dokumen persyaratan administrasi.
5. Rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan teknologi pada pelayanan administrasi kependudukan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diberikan oleh peneliti terhadap penelitian ini bertujuan untuk memfokuskan masalah yang dikaji, agar peneliti mengkaji yang sesuai dengan batasan masalah:

1. Dalam implementasi *e-government* masyarakat tetap harus mengantar dokumen fisik dan mengambil berkas langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.
2. Literasi digital yang diberikan pemerintah kurang merata dapat dilihat dari minimnya informasi yang ditampilkan di *website* tidak menunjukkan panduan penggunaan layanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, rumusan masalah yang disampaikan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pematangsiantar?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat implementasi *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Pematangsiantar?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat implementasi *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar dalam meningkatkan pelayanan publik.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa teoritis dan manfaat berupa praktis. Dalam hal ini manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

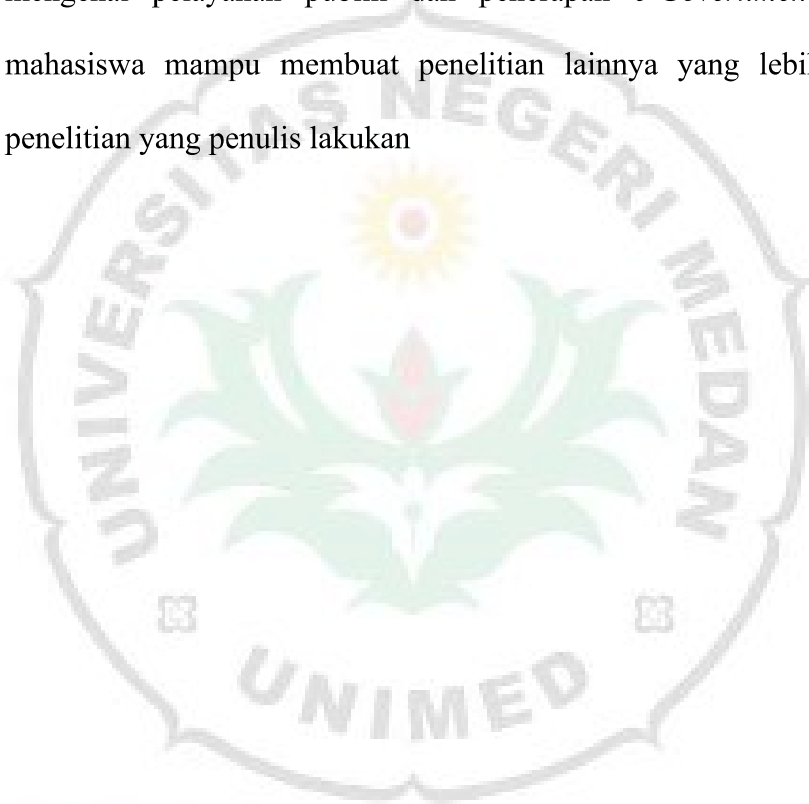
Penelitian ini memberikan banyak pemahaman berupa pengetahuan bagi penulis dan pembaca mengenai tentang pelayanan publik di kota Pematang Siantar. Selain itu juga menambah kajian mengenai pelayanan publik berbasis *E- Government* yang diharapkan temuan dalam penelitian ini dapat menyumbangkan informasi bagi Ilmu Administrasi Publik, Ilmu Politik, dan bidang keilmuan lainnya.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini, secara praktis bermanfaat bagi pembaca dan penulis yaitu mendapatkan banyak pemahaman dan wawasan baru terutama bagi yang ingin mempelajari implementasi *e-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pematangsiantar.

3. Manfaat Bagi Dunia Pendidikan

Bagi mahasiswa diharapkan dengan adanya penelitian ini maka bisa menambah sumber pengetahuan dan referensi untuk memperoleh ilmu mengenai pelayanan publik dan penerapan *e-Government*. Sehingga mahasiswa mampu membuat penelitian lainnya yang lebih baik dari penelitian yang penulis lakukan



THE
Character Building
UNIVERSITY