

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tujuan utama dibentuknya suatu negara adalah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat sebagai warga negara adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan, seperti yang diungkapkan oleh Moenir bahwa pelayanan publik sebagai proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Ungkapan Moenir tersebut menerangkan bahwa suatu pelayanan publik dapat dipenuhi oleh orang lain. Sesuai dengan penyelenggaraan negara, pihak yang mampu memenuhi kebutuhan dari warga negaranya adalah pemerintah.<sup>1</sup>

Pemerintah dalam hal keberlangsungansuatu negara memiliki peran sebagai pelayan masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak pemerintah diwakilkan oleh birokrasisedangkan masyarakat berperan sebagai pihak yang dilayani atau dalam konteks *New Public Service* berperan sebagai warga negara atau *citizens*. Era dari *New Public Service* menghendaki

---

<sup>1</sup>Yulia Indarwati (2017). Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga. Surabaya. Hal 1

bahwa birokrasi sebagai pihak pemberi layanan publik harus mampu memberikan pelayanan dengan menerapkan prinsip tanggung jawab kepada warga negara. Selain itu, dalam pemberian pelayanan harus menghilangkan sifat diskriminatif, dimana dalam memberikan pelayanan harus menyamaratakan semua warga negara dan tidak membeda-bedakan sesuai stratifikasi sosial, suku, agama, etnik dan lain sebagainya. Sesuai dengan tujuan dari berdirinya negara yaitu mensejahterakan warga negaranya, maka salah satu aspek penting untuk pencapaiannya yaitu dengan melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas. Hal tersebut dapat dicapai dengan melaksanakan pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien.<sup>2</sup>

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah merupakan hal yang patut disoroti karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat luas. Salah satunya Pemerintah Indonesia. Pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan publik belum berjalan sesuai yang diharapkan, hal ini ditunjukkan laporan Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2018 menunjukkan bahwa selama kurun waktu 2015-2017 masih ditemukan laporan sejumlah 33.649 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Lebih lanjut, dalam laporan tersebut pengaduan paling banyak diterima pada Pemerintah Daerah sejumlah 6.270 laporan yang mengindikasikan bahwa pelayanan pemerintah daerah masih buruk.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup>ibid

<sup>3</sup>Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103. <https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>. Hal 104

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah, yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :<sup>4</sup>

1. perumusan kebijakan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. pelaksanaan kebijakan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. pelaksanaan administrasi dinas daerah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
5. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan temuan Ombudsman RI Perwakilan NTT menemukan beberapa hal menyangkut pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kota Kupang. Salah satunya adalah belum tersedianya layanan nomor telepon pengaduan di loket (call center), belum diumumkan semua dokumen yang sudah diterbitkan melalui situs web/papan pengumuman, belum mengumumkan jumlah blanko E-KTP yang masih tersedia melalui papan pengumuman, keluhan warga yang telah melakukan perekaman sejak tahun 2016-2017 namun, sampai

---

<sup>4</sup><https://dukcapil.kupangkota.go.id/tentang-kami/tugas-pokok-dan-fungsi.html>. Diakses tanggal 25 September 2020 Pukul 22.20 Wita

pada Juli 2018, belum menerima informasi apakah status perekaman mereka dinyatakan siap cetak.<sup>5</sup>

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada . Dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, setiap daerah dapat membuat inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi di daerahnya masing-masing, dengan demikian inovasi yang tercipta akan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>6</sup>

Salah satu Inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Kupang dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK) yang sudah diatur Sesuai dengan Peraturan Wali Kota Nomor 4 tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan lingkup Kota Kupang.

---

<sup>5</sup><https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ini-beberapa-temuan-ombudsman-pada-kantor-dinas-dukcapil-kota-kupang>. Diakses tanggal 25 September 2020 Pukul 22.25 Wita

<sup>6</sup> Oktarizal Vandhika (2020) Inovasi Pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Jurusan Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Andalas. Padang. Hal 3

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah pelayanan aplikasi kependudukan secara elektronik yang ada di Disdukcapil Kota Kupang bagi seluruh masyarakat dengan beberapa manfaat antara lain secara daring maupun offline. Dengan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini masyarakat dimudahkan dengan pelayanan tanpa antrian fisik, karena pengisian formulir permohonan dan data pendukung dilakukan secara daring sehingga lebih cepat, membantu pengurusan adminduk tanpa calo, dimana masyarakat lebih mudah untuk mengurus dokumennya sendiri serta pelayanan akan lebih akurat karena petugas langsung melayani masyarakat secara tatap muka. Keuntungan lain dari penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja Disdukcapil Kota Kupang sehingga dapat dijadikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang.

Adapun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menyediakan pelayanan Paket Kelahiran, Kematian, Perceraian, Pindah Datang, Pindah Keluar, Non Paket Kartu Keluarga, Non Paket KTP, Non Paket KIA, Non Paket Akta Kelahiran, Non Paket Kematian, Non Paket Akta Perkawinan dan Non Paket Akta Perceraian yang dapat diakses secara online dengan estimasi waktu hanya 1 hari saja. Dampak Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pelayanan 9 x 24 jam nonstop pelayanan adminduk di Dukcapil Kota Kupang telah melayani sekitar 6.816 adminduk warga Kota Kupang yang terdiri dari 4.101 KTP Elektronik, 1.079 Kartu Keluarga, 1.057 KIA, 31 SKPWNI, 420 Akta Kelahiran, 33 akta kematian, 88 akta perkawinan, 2

akta perceraian dan 5 SKBPM, yang telah dilakukan dalam 3 shift yakni : Shift 1: 08.00 - 16.00 Wita, Shift 2: 16.00 - 22.00 Wita, Shift 3: 22.00 - 08.00 Wita serta 1.000 blangko yang terpakai.

Berdasarkan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Implementasi inovasi pelayanan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka permasalahan pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang ?

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Untuk Menganalisis Dan Mendeskripsikan Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis/Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat mempunyai implikasi teoritis tentang Implementasi Inovasi Pelayanan bagi Universitas Katolik Widya Mandira dan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik serta khususnya bagi Prodi Ilmu Pemerintahan.

## **2. Manfaat Praktis**

- a) Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berupa hasil atau laporan penelitian yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya
- b) Agar dapat dijadikan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tentang penting Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).