

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sebagai instansi pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat, selain itu juga mempunyai peranan penting dalam hal menyediakan layanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengoptimalkan semua potensi yang dapat mendukung pelayanan. Berdasarkan hal tersebut untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka berupaya menciptakan inovasi baru yang dapat memudahkan serta memberikan kepastian layanan kepada masyarakat di Kabupaten Majalengka dalam hal mengurus administrasi kependudukannya tersebut.

Inovasi tersebut diberi nama Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR). SILANCAR merupakan sebuah inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) yang berbasis media komunikasi sosial melalui aplikasi Whatsapp (WA). Dimana dengan adanya pelayanan menggunakan media komunikasi melalui Whatsapp (WA) ini masyarakat tidak harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka untuk mengajukan permohonan pendaftaran layanan dokumen kependudukannya, akan tetapi masyarakat cukup mengirim pesan

melalui nomor whatsapp yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sesuai dengan keperluan pembuatan dokumen yang dibutuhkan karena terdiri dari beberapa bagian yang terdiri dari Admin Pendaftaran Penduduk untuk Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Identitas Anak (KIA). lalu terdapat Admin Pencatatan Sipil untuk Pembuatan Dokumen Kependudukan seperti Akta Kelahiran dan Akta Kematian, serta Admin Informasi Dan Pengaduan serta Perbaikan Data Kependudukan yang berfungsi untuk mengupdate Data Kependudukan terbaru atau memperbaiki data kependudukan ganda.

Adanya Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) ini bertujuan untuk memberikan alternatif pelayanan bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Majalengka. Selain tidak harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi karena masyarakat sebagai pemohon hanya cukup mengajukan dokumen kependudukannya dari rumah dan menunggu hasilnya saja. Hasil dari pengajuan dokumen kependudukan melalui Whatsapp dari rumah yaitu melalui PDF atau dokumen tersebut bisa di antar melalui PT.POS sesuai dengan permintaan yang diajukan oleh masyarakat.

Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) ini selain untuk mencegah dan menanggulangi adanya praktek percaloan serta pungutan liar juga untuk menghindari adanya kerumunan sebagai upaya mencegah penyebaran covid-19. Pandemi covid-19 yang terjadi saat ini menuntut banyak perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Adanya tuntutan

dari masyarakat yang menginginkan pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) yang serba cepat serta kondisi covid-19 yang membuat organisasi atau instansi melakukan banyak inovasi dalam pelayanan publik serta perkembangan zaman yang semakin canggih dan modern. Pemanfaatan teknologi dalam kegiatan operasional organisasi memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya efisiensi kerja, tetapi juga terhadap budaya kerja baik antar unit maupun institusi. Produk yang dihasilkan teknologi dalam sebuah organisasi berupa layanan jasa, dimana layanan jasa tersebut menjadi fasilitas dari teknologi yang diterapkan pada sebuah organisasi. Dengan adanya pelayanan publik secara daring atau online menggunakan teknologi yang berbasis media komunikasi sosial melalui aplikasi Whatsapp (WA) sudah menjadi pelayanan yang paling praktis untuk masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik menggunakan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) telah diresmikan pada tanggal 27 April 2021 oleh Bupati Kabupaten Majalengka dan sudah diterapkan untuk melayani penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Di Bidang Administrasi Kependudukan (Adminduk). Bentuk-bentuk pelayanan yang terkait urusan Administrasi Kependudukan (Adminduk) terdiri dari pengurusan Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga

(KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan publik ialah tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah hak setiap warga negara yang harus dipenuhi, karena negara berkewajiban menyelenggarakan pelayanan guna untuk memenuhi hak-hak warga negaranya. Selain itu, pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang prima untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Oleh sebab itu, sustansi administrasi sangat berperan dalam mengatur atau mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyedia layanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah dalam mengatur dan meningkatkan kualitas kehidupan manusia melalui pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pengumpulan, pengelolaan dan penyedia berbagai data dan informasi seluruh masyarakat yang membutuhkan. Kebutuhan terkait dokumen kependudukan menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka untuk menyediakan layanan kependudukan agar terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada di Indonesia khususnya di kabupaten Majalengka.

Efektivitas dapat diartikan sebagai tepat sasaran juga lebih diarahkan pada keberhasilan pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan yang baik memang diperlukan

sebuah pengukuran atau standar yang digunakan dalam menilai sebuah organisasi dapat dinyatakan efektivitas atau tidaknya. Efektivitas bukan hanya sekedar pencapaian tujuan melainkan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, dari pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan. semakin besar kontribusi yang dilakukan terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan yang dilaksanakan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka terlepas dari baiknya tidak serta merta memiliki kesempurnaan, melainkan masih adanya kekurangan dalam proses pelaksanaannya dan pasti akan ditemukannya permasalahan-permasalahan yang menghambat proses pelayanan.

Pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka saat pandemi seperti ini memang perlu melakukan berbagai adaptasi, alternatif pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dengan menggunakan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) dengan menggunakan aplikasi Whatsapp (WA) dengan demikian terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi seperti pelayanan online menggunakan SILANCAR menjadi slowrespon sehingga masyarakat banyak yang datang ke kantor dan menimbulkan kerumunan serta dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka dimasa pandemi covid-19 ini sedikit terkendala karena proses sosialisasi yang biasanya dilakukan secara langsung atau jemput bola kepada masyarakat harus dikurangi karena adanya social distancing sehingga ada beberapa informasi yang belum

begitu maksimal diterima oleh masyarakat terkait pembaharuan pelayanan. Terkait permasalahan tersebut, menyebabkan pelayanan menggunakan SILANCAR ini menjadi kurang efektif karena isunya banyak orang yang beranggapan bahwa membuat dokumen kependudukan menggunakan SILANCAR ini sulit, sebagian masyarakat tidak mempunyai hp android dan akan memperlama proses pembuatan dokumen kependudukannya. Namun pada kenyataannya membuat dokumen kependudukan menggunakan SILANCAR itu hanya 5 menit dan jika datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu membutuhkan waktu 30 menit hingga satu jam karena menggunakan nomor antrean.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka.”**

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian kualitatif ini yaitu untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Hal ini didasarkan pada permasalahan yang ditemui oleh peneliti berupa dengan kurangnya efektivitas pelayanan yang dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektifitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?
2. Apa saja Hambatan Dalam Pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin di peroleh diantaranya yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam pelaksanaan Efektivitas Pelayanan Pada Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dari Rumah (SILANCAR) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Diharapkan dapat memberikan tambahan dan kontribusi, wawasan, pengetahuan serta pengalaman mengenai penerapan teori-teori yang telah diterima dalam perkuliahan khususnya dibidang Administrasi Publik. Penelitian ini juga

diharapkan mampu memberikan sumbangan pemahaman yang positif dan dapat memperkaya konsep atau teori untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya yang terkait dengan manajemen pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini mampu memberikan manfaat bagi lembaga maupun instansi agar dapat terus berkembang untuk kedepannya. Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini sebagai bahan masukan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka menjadi lebih baik.