

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat Kota Cimahi sering kali menghadapi keterbatasan dalam mengurus dokumen kependudukan, seperti antrean Panjang, proses yang lambat, dan keterbatasan pegawai yang menangani. Dari keterbatasan tersebut banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Hal ini menimbulkan ketidaknyamanan sehari-hari, di mana warga harus menyisihkan waktu lebih lama untuk menunggu giliran. Namun, melalui inovasi layanan berbasis daring, permasalahan tersebut mulai teratasi, di mana akses internet memungkinkan pengajuan dokumen dari rumah dengan langkah sederhana. Pengalaman ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat mengubah rutinitas birokrasi yang melelahkan menjadi proses yang lebih ringan dan fleksibel.

Kota Cimahi merupakan salah satu kota yang terdapat di Provinsi Jawa Barat yang sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Bandung hingga ditetapkan menjadi kota pada 21 Juni 2001. Kota Cimahi memiliki 3 Kecamatan dan 15 Kelurahan, 312 RW, serta 1.728 RT. Jumlah penduduk Kota Cimahi setiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah penduduk ini mengharuskan Pemerintah kota Cimahi mempersiapkan kebutuhan ruang yang lebih luas. Adapun dampak lainnya dari peningkatan jumlah penduduk adalah meningkatnya permintaan masyarakat terkait kemudahan dalam membuat dokumen kependudukan, sehingga Pemerintah Kota Cimahi diuntut untuk menghadirkan

pelayanan yang cepat dan mudah di akses.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi meluncurkan 8 program unggulan, yaitu RW Tuntas, Pelayanan Mobil Keliling, One Day Service 3 in 1, Jemput Bola Ke Sekolah (JEMPUT LALA), Jemput Bola Jompo dan Lansia (JEBOL Tas), Pelayanan Informasi & Pengaduan Administrasi Kependudukan (ePandu) melalui media elektronik WhatsApp, Instagram, dan E-Mail, WALI GISA (Warga Peduli Gerakan Indonesia Sadar Adminduk), dan Digitalisasi Layanan.

Salah satu wujud nyata dari digitalisasi layanan, pada 16 Agustus 2022 Disdukcapil Kota Cimahi meluncurkan website DILANDACITA sebagai platform utama untuk pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Melalui website yang diluncurkan ini, warga dapat mengajukan berbagai dokumen seperti KTP, KK, atau akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor, hanya perlu konfirmasi akhir untuk pencetakan. Inovasi ini lahir dari respons terhadap keluhan masyarakat atas tumpukan administrasi yang sebelumnya memperlambat pelayanan. Secara bertahap, DILANDACITA tidak hanya menyederhanakan akses individu, tetapi juga membangun fondasi untuk perubahan pola layanan yang lebih mudah terhadap kebutuhan lokal.

DILANDACITA diintegrasikan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memanfaatkan kemajuan teknologi di Kota Cimahi untuk mempercepat proses internal instansi. Dokumen yang diajukan secara daring diproses lebih efisien, mengurangi beban kerja manual dan memungkinkan pelacakan real-time yang transparan. Keunggulan ini terasa dalam keseharian masyarakat, di mana birokrasi yang dulu tertutup kini menjadi lebih terbuka dan

akuntabel. Dari pengalaman ini, terlihat bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan kecepatan, tetapi juga membangun kepercayaan melalui sistem yang lebih modern dan menyeluruh.

Website DilandaCita telah tersedia sejak september 2022, tetapi banyak masyarakat di Kota Cimahi yang tidak mengetahuinya. Akibatnya, masih banyak masyarakat yang mengurus dokumen mereka secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi. Masyarakat masih menggunakan metode manual karena perubahan kebijakan sistem informasi melalui media elektronik, sehingga mereka tidak memahami informasi tersebut.

Selain persoalan literasi digital, kendala teknis juga turut menghambat efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan jaringan internet dan gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan respons. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan website juga membuat banyak data yang diajukan tidak sesuai ketentuan, sehingga sering ditangguhkan dan staf harus menunggu untuk melakukan verifikasi ulang. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan daring tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan pengguna.

Selain itu, efektivitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang memberikan layanan. Staf Disdukcapil dituntut tidak hanya menguasai prosedur pelayanan, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugasnya. Disdukcapil mempromosikan website Dilandacita kepada masyarakat agar masyarakat memahami tentang pelayanan yang dilakukan secara online. Dengan cara sosialisasi yang disebarakan

melalui media sosial seperti Instagram dan YouTube, karena media sosial saat ini sangat efektif sebagai sumber informasi bagi masyarakat. Media massa lainnya seperti pamflet dan koran juga disebarakan.

Berdasarkan pemaparan diatas, Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel semakin meningkat seiring perkembangan zaman. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih sering menghadapi berbagai permasalahan, seperti antrean panjang, keterbatasan sumber daya manusia, lambatnya proses pelayanan, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Tugas pemerintah untuk menumbuhkan kepercayaan, mendorong pembangunan dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu dengan memastikan bahwa lembaga-lembaga pemerintahan melayani kebutuhan masyarakat secara efektif dan bertanggung jawab. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik termasuk kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, dan kejujuran.

Setiap warga negara, terutama di Indonesia, mengharapkan pemerintahan yang transparan dan efektif untuk mengatasi masalah pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik menjadi landasan bagi pemerintahan demokratis Indonesia. Aktivitas atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk

memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif kepada setiap warga negara dan penduduk oleh pihak yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Di Indonesia, dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta kematian merupakan kebutuhan dasar administrasi warga negara karena berfungsi sebagai identitas hukum dan syarat utama untuk mengakses hak-hak sipil dan layanan publik. ketepatan, kecepatan, dan kemudahan dalam pengurusan dokumen tersebut menjadi hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah melalui perangkat daerah yang berwenang.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setiap Negara berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada setiap warga Negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka dalam kerangka pelayanan publik. Ini harus dilakukan untuk membangun kepercayaan penyelenggara pelayanan publik, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat memangkas prosedur birokrasi yang panjang, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat tanpa harus selalu datang ke kantor pelayanan. Hal ini sejalan dengan program pemerintah pusat mengenai e-government, yaitu penerapan teknologi informasi untuk mendukung terciptanya tata kelola

pemerintahan yang baik (good governance).

Penerapan DILANDA CITA mencerminkan e-Government yang lebih luas di Indonesia, di mana teknologi informasi digunakan untuk layanan publik mulai dari kependudukan hingga perizinan lainnya. Di tingkat daerah seperti Kota Cimahi, program ini menjadi contoh konkret bagaimana pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang cepat, transparan, dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Transformasi ini mendorong pergeseran dari sistem manual ke digital, yang pada akhirnya memperkuat efisiensi pelayanan publik secara keseluruhan dan mendukung pembangunan yang lebih berkelanjutan.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis mengangkat judul ***“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEBSITE DILANDACITA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI”***.

1.2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian ini pada Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan mengenai kepentingan masyarakat terkait pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah dan inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah terkait pelayanan publik melalui Website *DILANDA CITA*. Maka rumusan masalah peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan publik melalui website DilandaCita di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?

2. Apa saja faktor penghambatan dan usaha mengatasi hambatan dalam meningkatkan Efektivitas pelayanan publik melalui website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas pelayanan publik melalui website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor hambatan dan usaha mengatasi hambatan tersebut dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui website Dilandacita di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

1.5. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik dan juga hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi semua pihak terutama untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan website Dilanda Cita, sebagai pengukur efektivitas pelayanan publik.