

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat, setiap tahun pemerintah selalu mengevaluasi pelayanan publik, hal ini untuk mengukur sejauh mana kinerja pelayanan publik yang sudah berjalan selama satu tahun. Evaluasi dan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan publik mendapat perhatian nomor satu dari pemerintah, baik pemerintah pusat, daerah provinsi dan kabupaten/kota.

Pelayanan publik seperti saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur pemerintahan yang belum memadai. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan publik baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti birokrasi yang berbelit-belit, jangka waktu yang tidak pasti, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional, hal-hal sebagaimana tersebut di atas dapat menimbulkan citra buruk terhadap kinerja pemerintah. Apabila hal tersebut terus-menerus terjadi tanpa adanya perubahan yang berarti dari pemerintah dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah.

Pelayanan terhadap masyarakat di desa, pada umumnya masih menggunakan *hardcopy* yang media utamanya adalah kertas, dapat

dibayangkan berapa jumlah ton kertas yang dibutuhkan untuk mendata masyarakat satu desa, kecamatan, kabupaten bahkan masyarakat seluruh Indonesia. Bahan utama pembuatan kertas adalah dari kayu, yang mana jika lahan untuk menanam bahan baku kertas semakin sempit, maka akan sulit untuk mendapatkan kertas, sehingga kebutuhan akan kertas semakin berkurang, kendala utama yang pasti adalah permasalahan peremajaan hutan tidak secepat waktu menghabiskan kertas. Oleh karena itu perlu ada pola layanan baru yang tidak selalu berorientasi pada kertas.

Kantor pelayanan publik yang langsung berhadapan dengan masyarakat adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Rembang. Sistem informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa di Kabupaten Rembang pada umumnya dilakukan secara konvensional, khususnya dalam pengolahan data kependudukan. Pendataan penduduk dengan cara konvensional masih banyak kelemahan dan kekurangan, hal ini dikarenakan sistem yang ada masih menggunakan lembaran kertas, risikonya data yang sudah dicatat mudah hilang ataupun rusak. Berdasarkan kelemahan-kelemahan pendataan kependudukan sebagaimana tersebut di atas, maka pemerintah membuat Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa (SiapKeDesa). Tujuan dari penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa (SiapKeDesa) adalah untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat desa yang efektif, efisien dan hemat waktu.

Pengembangan sistem Pelayanan kependudukan berbasis *web* pada Desa merupakan diharapkan dapat memberikan informasi mengenai data penduduk dan pelayanan cetak surat dengan berbasiskan *web*, sehingga membantu kecepatan dan kualitas dalam penyampaian informasi serta mempermudah dalam pelayanan cetak surat-menyurat agar lebih efektif dan efisien.

Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Desa bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, selain itu pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dapat memberikan data dan informasi dalam skala nasional, oleh sebab itu data kependudukan yang sudah didaftarkan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, maka data tersebut menjadi akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses. Pengelolaan data dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk mengelola data kependudukan daerah, yang meliputi pengelolaan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Hasil Sensus, dan Laporan Demografi penduduk.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berkaitan dengan data penduduk mencakup seluruh aspek kependudukan. Dipusatkan di Daerah Tingkat II seperti Kabupaten dan Kotamadya, dengan prasarana teknologi informasi SIAK dapat menangani pendataan status penduduk dengan segala perubahannya. Sistem informasi ini sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial meliputi

perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan sebuah sistem informasi yang pengelolaannya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi berbagai kegiatan pengelolaan administrasi kependudukan pada tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang dimaksudkan untuk administrasi kependudukan dalam skala nasional terselenggara secara terpadu dan tertib. Fokus pada penelitian ini adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis Teknologi Informasi, dengan lokus di Kabupaten Sumedang. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan mengkaji program SIAK yang dilakukan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga akhirnya dapat menciptakan penduduk yang memiliki Nomor identitas tunggal.¹

Dasar hukum pendataan penduduk secara *online* adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama perubahan UU dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan

¹ Ahmad Ripa'I, *Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*, Jurnal Dukcapil, Vol. 6, No. 1, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, 2018, hlm. 68.

ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Pendataan penduduk sebelum ada aplikasi SiapKeDesa sebagaimana diterapkan di Kabupaten Rembang masih menggunakan cara manual, yaitu dengan mendata penduduk dengan mendatangi penduduk dari rumah kerumah dengan melakukan tanya jawab dengan masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi seperti sekarang ini pendataan penduduk dapat dilakukan secara *online*. Tujuan adanya Aplikasi SiapKeDesa adalah untuk mewujudkan Sistem Aplikasi yang sistematis, praktis dan mudah dalam pelayanan pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mempercepat penyelesaian pekerjaan dan meningkatkan database kependudukan yang lebih baik secara digitalisasi, selain itu juga mempermudah monitoring pelayanan pendaftaran yang terpadu dalam pemanfaatan database sesuai bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta memudahkan komunikasi pelayanan dalam memberikan informasi perkembangan pelayanan administrasi dokumen kependudukan dengan masyarakat melalui SMS *Center* Pelayanan Kependudukan.

Sebelum ada aplikasi pelayanan publik terhadap masyarakat yang mengajukan permohonan seperti Kartu Tanda Penduduk, Permohonan pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Pepermohoanan perizinan usaha masih menggunakan cara manual, yaitu pemohon datang langsung ke kantor Kependudukan dan Catatan Sipil mengisi blangko, kemudian dilampiri dengan persyaratan yang sudah ditentukan diserahkan kepada petugas,

selanjutnya pemohon membayar diloket yang sudah disediakan. Cara sebagaimana tersebut di atas kurang efektif dan memerlukan waktu yang cukup lama serta membuat antrian di kantor menjadi panjang.

Atas dasar itulah, Pemerintah Kabupaten Rembang membuat aplikasi SiapKeDesa, aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus surat-surat sebagaimana tersebut di atas, cara penggunaan aplikasi ini cukup mudah, masyarakat dapat mengajukan permohonan cukup dengan menggunakan *smartphone* atau menggunakan internet secara *online*. Dalam mengajukan permohonan surat-surat yang diperlukan masyarakat dengan menggunakan aplikasi SiapKeDesa dapat memangkas waktu, birokrasi dan sangat efektif. Masyarakat tidak perlu antri berjam-jam di kantor pembayaran dapat dilakukan melalui ATM. Namun, dengan adanya aplikasi SiapKeDesa masih ada kendala, kendala yang muncul adalah dari masyarakat yang mana masyarakat ada yang dapat dengan mudah menggunakan aplikasi SiapKeDesa, tetapi ada juga masyarakat yang hanya sekedar bisa dan juga masyarakat yang sama sekali tidak dapat menggunakan aplikasi SiapKeDesa, hal ini merupakan tantangan Pemerintah Kabupaten Rembang kedepan untuk segera di atasi.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian pada 3 (tiga) desa yang berada di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang, yaitu desa Banowan, desa Baturno dan desa Tulung, setiap desa akan diambil sampel 3 (tiga) orang. Alasan pengambilan sampel diketiga desa sebagaimana tersebut di atas adalah, desa Banowan merupakan desa yang paling baik dan paling

siap menerima program SiapKeDesa. Alasannya adalah desa banowan merupakan desa yang masyarakatnya rata-rata masih berusia produktif, yaitu 19 tahun sampai 45 tahun, hal ini ditambah dengan pertumbuhan penduduk di desa Banowan yang merata dengan sumber daya manusia yang baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk usian remaja yang menempuh pendidikan pada perguruan tinggi.

Desa Tulung merupakan desa yang cukup siap menerima aplikasi SiapKeDesa sedangkan desa Baturno merupakan desa yang masyarakatnya belum atau kurang siap menerima aplikasi SiapKeDesa, alasannya adalah penduduk desa Baturno penduduknya rata-rata sudah berusia lanjut (di atas 55 tahun) dan pertumbuhan penduduk di desa Baturno tidak sama dengan kedua desa yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun penggolongan usia dalam penelitian ini seperti tabel di bawah ini :

Table 1
Masyarakat yang dari golongan usia

No	Golongan usia	Jumlah penduduk	Keterangan		
			Dapat menggunakan aplikasi	Tidak dapat menggunakan aplikasi	Sekedar dapat menggunakan aplikasi
1	20 sampai 35 tahun		✓	-	-
2	40 sampai 55 tahun		-	-	✓
3	57 sampai 68 tahun		-	✓	-

Berdasarkan data senagaimana tersebut di atas dapat diketahui bahwa untuk golongan usia 20 dan 35 tahun rata-rata dapat menggunakan aplikasi SiapKeDesa, sedangkan untuk golongan usia 40 sampai 55 tahun hanya sekedar dapat menggunakan aplikasi SiapKeDesa, tetapi tidak dapat mengoperasikan dengan maksimal dan membutuhkan waktu yang cukup

lama, sedangkan untuk golongan usia 57 - 65 tahun rata-rata tidak dapat mengoperasikan aplikasi SIAK DESA.

Table 2
Surat permohonan pemohon

No	Nama Pemohon	Usia/tahun	Jenis Surat	Keterangan
1	Sujafar	65 tahun	Surat Akta Kelahiran	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
2	Karsit	67 tahun	Kartu Keluarga	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
3	Umam R.	24 tahun	Pindah Penduduk sebagai syarat nikah	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
4	Budi Santoso	20 tahun	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
5	Ardika B.K	40 tahun	Akta Kalahiran	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil
6	Erik	54 tahun	Akta kelahiran	Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil

Berdasarkan tabel tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa usia 57 sampai 68 tahun yang tidak dapat menggunakan aplikasi mengurus akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK), sedangkan golongan usia 20 sampai 35 tahun yang dapat menggunakan aplikasi mengurus mengurus pindah penduduk sebagai syarat nikah dan mengurus Kartu Tanda Penduduk dan untuk golongan usia 40 sampai 55 tahun yang hanya sekedar dapat menggunakan aplikasi mengurus akta kelahiran.

Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk menciptakan pemetaan komposisi dan kepadatan penduduk secara akurat, sehingga permasalahan kemiskinan yang dihadapi penduduk yang tinggal di wilayah pelosok dapat teratasi dengan baik. SiapKeDesa diharapkan mampu memberikan data kependudukan yang akurat agar memudahkan pemerintah baik pada tingkat pusat maupun daerah dalam mengantisipasi permasalahan penduduk yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran

penduduk dan pencatatan sipil.² Namun, dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari kendala dan hambatan-hambatan yang setiap saat dapat muncul.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DESA (SiapKeDesa) DALAM RANGKA MEMBERIKAN PELAYANAN YANG LEBIH EFISIEN KEPADA MASYARAK DI KABUPATEN REMBANG.**

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang sebagaimana tersebut di atas, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat ?
2. Bagaimana model *best* praktis dalam mengimplementasikan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memahami implementasi aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat.

² *Ibid*, hlm. 70.

2. Untuk memahami model *best* praktis dalam mengimplementasikan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini nantinya mampu memberikan sumbangan pemikiran bagi kalangan akademisi dalam pengembangan Hukum Tata Negara pada umumnya khususnya mengenai implementasi aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (siap desa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat.

2. Secara praktis

Dari Hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan masukan pada Pemerintah, dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam hal ini Hukum Tata Negara (HTN), juga mampu dan dapat memberikan informasi bagi masyarakat mengenai implementasi aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (siap desa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisa skripsi ini terdiri dari lima bab, yang mana antara bab satu dengan yang lainnya saling berkaitan, adapun kelima bab masing-masing akan membahas sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini akan menguraikan Latar Belakang Permasalahan, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka, dalam bab ini akan membahas tentang Tinjauan Umum Pemerintahan Desa, Pengertian Desa, Pengertian Pemerintahan Desa, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa, Pengertian Administrasi, Pengertian Kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Pengertian Implementasi, Pengertian Aplikasi dan Pelayanan Yang Lebih Efisien

BAB III Metode Penelitian, dalam bab ini akan membahas metode penelitian yang terdiri dari Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Metode Penentuan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengolahan Dan Penyajian Data dan Metode Analisa Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan membahas permasalahan yang akan diteliti yaitu tentang implementasi aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat dan model *best* praktis dalam mengimplementasikan aplikasi sistem informasi

administrasi kependudukan desa (SiapKeDesa) dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat.

Bab V Penutup, dalam bab ini akan membahas Kesimpulan dan Saran dari hasil pembahasan.

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran.

