

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia saat ini sedang memaksimalkan pelayanan publik secara besar-besaran. Segala usaha serta inovasi baru telah dilakukan demi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan mudah untuk masyarakat. Era globalisasi yang serba digital ini menjadi salah satu alternatif pemerintah dalam melakukan reformasi. Globalisasi sendiri membawa pengaruh besar terhadap perubahan dalam segala bidang. Salah satu kecanggihan teknologi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat ini adalah berbasis internet atau online.¹

Pelayanan publik oleh pemerintah sejauh ini dapat dikatakan berubah semenjak adanya Pandemi Covid-19. Sebelum masa pandemi, pelayanan publik masih banyak dilakukan secara manual dimana pertemuan tatap muka langsung antara pemberi layanan dan penerimaan layanan. Masyarakat masih banyak yang harus mendatangi langsung Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendapatkan layanan yang diinginkan dalam konteks pelayanan kependudukan.

Adanya pandemi, pemerintah menerapkan kebijakan untuk pembatasan pertemuan, menjaga jarak serta menerapkan protokol kesehatan, yang kemudian pada akhirnya melahirkan kebijakan bekerja dari rumah. Penerapan kebijakan ini kemudian berimbas pada sektor layanan publik dimana mau tidak

¹ Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi Anadza, “Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”, *Journal Publicuho*, Vol 5, No 5, (November-Januari 2022) hlm. 1025

mau harus mengubah model layanan yang sebelumnya masih banyak yang dilakukan secara luring, namun harus bergerak cepat menjadi layanan yang mampu mengakomodasi sistem layanan daring.

Ada beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian atau yang dikenal dengan istilah catatan sipil. Catatan sipil juga merupakan suatu catatan yang menyangkut kedudukan hukum seseorang. Upaya pemerintah dalam melaksanakan tugas ini sesuai yang diamanahkan undang-undang bahwa setiap peristiwa kelahiran dicatatkan pada instansi pelaksana ditempat terjadinya kelahiran.²

Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Hayat mengatakan pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap Lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik-baiknya, karena pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan

² Joshua K.R. Takahepis, Ventje Kasenda, Donald Monintja, "Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado", *Jurnal Governance*, Vol 1 No. 2 (2021), hlm. 2

kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa.³

Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik merupakan kegiatan administratif dimana ada pemberi dan penerima pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat terkait dengan kepentingan publik. Wajar apabila masyarakat menuntut pelayanan publik yang berkualitas, karena sudah haknya untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih. Terlebih lagi di masa globalisasi seperti ini dimana perkembangan teknologi yang semakin pesat dan kian menunjukkan kecanggihannya, sehingga membuat manusia hidup bergantung pada kecanggihan teknologi.

Salah satu instansi pelayanan publik yang terdampak pandemi *covid-19* adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Klaten. Dengan kondisi yang seperti itu, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik terutama dalam hal administrasi kependudukan dan catatan sipil harus berhati-hati dan melakukan *physical distancing*.

Dalam melaksanakan pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Klaten melakukan inovasi yaitu dengan melakukan *smart governance* dengan menggunakan *Smart Technology*. Salah satunya adalah penggunaan aplikasi yang bernama Sakura yang resmi dirilis pada Oktober 2022. Aplikasi ini adalah

³ Izzatul Hasibah, Hayat, Hirshi, *Op. Cit*, Hlm. 1028

pelayanan pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Klaten secara online dengan menggunakan Laptop/Komputer maupun Hp Android yang dapat dilakukan secara mandiri atau bagi masyarakat yang tidak berkemampuan dalam bidang Teknologi Informasi dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan dengan bantuan Operator Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan (SAKURA). Salah satu dinas yang menggunakan aplikasi ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Klaten. Aplikasi ini sangat membantu dalam proses pelayanan apalagi dalam masa pandemi Covid-19 mengurangi penumpukan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

Sebelumnya di Kabupaten Klaten sudah menggunakan aplikasi yang dibuat oleh provinsi yang bernama Sipon Keduten, namun karena kendala sistem dari aplikasi tersebut yang membuat masyarakat mengalami kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut kemudian aplikasi Sipon Keduten ini diganti dengan Aplikasi Sakura sehingga lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses database kependudukan. Sunarna selaku Kepala Disdukcapil Kabupaten Klaten mengatakan bahwa aplikasi ini menggantikan aplikasi Sipon Keduten yang selama ini menjadi sistem pelayanan online Kabupaten Klaten. Kehadiran aplikasi sakura sekaligus menyempurnakan aplikasi sebelumnya. Disdukcapil berupaya meningkatkan kualitas administrasi kependudukan melalui pengembangan inovasi layanan administrasi secara daring. Hingga

akhirnya diluncurkan Aplikasi Sakura tersebut, diharapkan dapat dimaksimalkan oleh masyarakat.⁴

Hal ini dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui program Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil *Go Digital*. Meskipun proses pencatatan sipil di Kabupaten Klaten sudah menerapkan sistem online, namun kebijakan tersebut belum mampu memecahkan masalah yang terjadi dimasyarakat hingga sampai saat ini. Masih banyak masyarakat yang tingkat pemahamannya terkait dengan pemanfaatan Teknologi Informasi masih sangat minim akan pengetahuannya.

Lalu apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan aplikasi Sakura di Kabupaten Klaten ini? Apakah Aplikasi ini sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pada Disdukcapil? Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI SAKURA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KLATEN”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Sakura pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi pelayanan publik berbasis aplikasi Sakura pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten?

⁴ Damianus Bram, 2023, *Disdukcapil Klaten Upgrade Aplikasi Adminduk, Hadirkan Sakura*, <https://radarsolo.jawapos.com/daerah/klaten/19/05/2022/disdukcapil-klaten-upgrade-aplikasi-adminduk-hadirkan-sakura/> , (27 Maret 2023 pukul 22.05)

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi Sakura pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
2. Untuk mengetahui faktor pelayanan publik berbasis aplikasi Sakura pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dalam penelitian ini bagi peneliti maupun pembaca:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pelayanan administrasi pemerintah (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) Kabupaten Klaten.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh yang baik untuk pengelolaan program sesuai dengan tujuan utama pemerintah. Penelitian ini pula diharapkan dapat memberikan pemahaman bagi masyarakat luas.