

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diatur bahwa setiap lembaga yang memberikan layanan kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, harus menyusun, menetapkan, dan mengimplementasikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah menjadi patokan dalam memberikan layanan di lingkungan masing-masing (Lestari, 2020). Pasal 1 Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi semua warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan layanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik mengacu pada layanan yang diselenggarakan oleh birokrasi atau lembaga lain yang bukan badan usaha swasta dan tidak berfokus pada tujuan mendapatkan keuntungan (profit), (Prestiana, 2011). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan hal yang esensial bagi seluruh masyarakat dan dapat dianggap sebagai kebutuhan dasar yang diperlukan oleh semua individu dalam masyarakat. Masyarakat senantiasa memerlukan pelayanan selama mereka menjalani kehidupan mereka, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi berbagai tuntutan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Menurut amanat yang terdapat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik, keterlibatan masyarakat dan pihak terkait diwajibkan. Ini sesuai dengan Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 3 tentang evaluasi kemasyarakatan dan sumber daya manusia serta Pasal 6 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Memberikan layanan publik kepada masyarakat oleh pemerintah merupakan hasil dari fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, yang menegaskan bahwa memperkuat

kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik merupakan tugas yang harus dilakukan sejalan dengan aspirasi dan permintaan semua warga negara dan penduduk terkait peningkatan pelayanan publik.

Kemampuan mencapai efektivitas dan efisiensi dalam layanan publik menjadi semakin penting, terutama mengingat adanya pelaksanaan otonomi daerah yang mengalihkan sebagian besar urusan pemerintahan kepada pemerintah daerah, sehingga masyarakat dapat dengan lebih mudah mengakses layanan pemerintah di wilayahnya sendiri (Hardiansyah, 2011). Salah satu bentuk layanan publik yang fundamental adalah layanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan sejenisnya, merupakan bukti yang sah akan identitas seseorang yang diakui secara hukum untuk menetapkan status pribadi setiap individu. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dan harus dijamin untuk dipenuhi dengan baik oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat.

Kesuksesan dalam reformasi birokrasi hanya akan terwujud apabila masyarakat menilai bahwa pelayanan publik telah berjalan dengan baik (MenPAN&RB, 2014). Keberhasilan penyediaan pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari suatu inovasi yang di buat oleh lembaga itu sendiri. Ada banyak lembaga pemerintahan saat ini di Indonesia yang kemudian membentuk atau membuat suatu inovasi yang dapat menunjang kinerja dan mewujudkan visi misi dan tujuan kerja lembaga tersebut. Tentunya inovasi ini berkesesuaian dengan perkembangan zaman yang telah terintegrasi.

Perwujudan lahirnya inovasi yang telah mengikuti perkembangan zaman ini tidak terlepas pada konsep kota pintar atau saat ini dikenal dengan sebutan *Smart City*. Program Smart City termasuk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang mengadopsi kemajuan teknologi masa kini. Sesuai dengan Pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan

ketentuan hukum bagi setiap warga negara yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Endra, S, 2015).

Kehadiran konsep *smart city* di Indonesia menjadi angin segar lahirnya banyak inovasi yang mampu mengintegrasikan kinerja yang berbasis pelayanan utama kepada masyarakat dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi. Perwujudan inovasi ini banyak ditemukan di berbagai wilayah kota ataupun daerah di Indonesia, salah satunya di Kota Jambi Provinsi Jambi yang sejak tahun 2018 telah beranjak menuju transisi kota pintar, sudah banyak pelayanan dan kinerja yang berbasis pelayanan digital, sehingga dirasakan cukup efektif dan efisien.

Dalam mencapai transisi menuju kota pintar Pemerintah Kota Jambi mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Smart City dikeluarkan dengan pertimbangan bahwa dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah dan tugas pembantuan, pentingnya penyediaan sarana dan prasarana yang efisien dan efektif melalui implementasi *Smart City*. Dengan maksud untuk mencapai implementasi *Smart City* yang terkoordinasi, terintegrasi, terstruktur, dan tepat sasaran, diperlukan pedoman dalam pelaksanaan pembangunan *Smart City* di Kota Jambi.

Dengan hadirnya Perda tersebut kini secara perlahan seluruh pelayanan public dalam lingkup Kota Jambi telah berkembang dengan memanfaatkan sistem informasi pelayanan. Yang memudahkan masyarakat atau public untuk mengakses dan mendapatkan pelayanan. Salah satunya aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Jambi atau SIPADUKO. SIPADUKO adalah Suatu aplikasi yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan secara *online* tanpa harus datang ke Dinas Dukcapil dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan serta pelayanan yang membahagiakan masyarakat. Adapun layanan pada aplikasi SIPADUKO terdiri dari pembuatan KTP-el, kartu keluarga, akta, (KIA) kartu identitas anak, perubahan kewarganegaraan, dan (SKPWN) surat keterangan pindah warga negara indonesia (disDinas Dukcapil.go.id,2023).

Sebelum hadirnya aplikasi ini pada Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi mungkin belum mencapai tingkat kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat. Kepuasan diartikan sebagai tanggapan positif dari pelanggan yang tercermin dalam perasaan puas, pemenuhan harapan terhadap kinerja dan layanan. Pandangan ini sejalan dengan perspektif Kotler yang diungkapkan dalam (Fran A.M, 2022) bahwa kepuasan adalah evaluasi emosional seseorang atas kinerja atau hasil suatu produk yang dibandingkan dengan harapannya. Hal ini di buktikan dengan beberapa permasalahan seperti adanya jarak yang jauh dari tempat tinggal ke kantor Dinas Dukcapil Kota Jambi, kesalahan pendataan yang mengakibatkan berulang kali mengurus ke Dinas Dukcapil sehingga dirasa tidak efektif dan efisien. Ditambah belum lagi ketika pengurusan di kantor akan memakan waktu lama seperti antian dan juga harus menunggu terlebih dahulu. Dan berpotensi adanya calon atau oknum-oknum yang menyalahgunakan kewenangan demi memperlancar pengurusan administrasi tersebut sehingga munculah pungutan liar (Pungli).

Oleh karena itulah untuk meningkatkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dan memastikan kepuasan mereka, Dinas Dukcapil Kota Jambi menghadirkan inovasin yang mengadopsi kemajuan teknologi dan perubahan zaman dengan merilis solusi terbaru dalam bentuk pelayanan *online* berbasis konsep smart city, yang diimplementasikan melalui aplikasi atau situs web yang disebut SIPADUKO. Konsep e-government, seperti yang dijelaskan oleh (Hartono 2010), merujuk pada penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (ICT) dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan public.

Dengan hadirnya SIPADUKO tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Dukcapil Kota Jambi menjadi meningkat hal ini di buktikan dengan data publikasi resmi dari website Dinas Dukcapil Kota Jambi yang penulis kutif di bawah ini dalam gambar berikut.



Sumber: disdukcapil.jambikota.go.id

Gambar 1.1

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi SIPADUKO

Berdasarkan gambar 1.1 diatas dapat disimpulkan Dinas Dukcapil Kota Jambi mendapat standar baik dari masyarakat terbukti dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 89,05 atau predikat sangat baik. Di samping mendapatkan skor tinggi terhadap indeks kepuasan di atas tentu ada beberapa permasalahan. Meskipun Dinas Dukcapil Kota Jambi telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, seperti aplikasi SIPADUKO dan prosedur yang telah disesuaikan dengan standar operasional, kenyataannya tidak semua masyarakat dapat merasakan manfaat tersebut secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa masyarakat Kota Jambi, ditemukan bahwa masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan elektronik, khususnya karena keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan perangkat seperti gadget atau komputer. Hal ini menjadi tantangan serius dalam upaya digitalisasi pelayanan publik. Dalam situasi ini, ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, bukan hanya ketidakpuasan yang muncul,

tetapi juga dapat menimbulkan kekecewaan dan kesan negatif terhadap kualitas pelayanan pemerintah.

Selain itu, berdasarkan pengamatan dan wawancara tersebut, muncul pula permasalahan lain yang berkaitan dengan sistem pengaduan masyarakat. Beberapa warga mengeluhkan lambatnya respons terhadap laporan masalah teknis seperti gagal unggah dokumen, tidak dapat login, atau informasi layanan yang tidak jelas dalam aplikasi. Prosedur pengaduan yang ada dianggap belum optimal dalam menyelesaikan keluhan secara cepat dan menyeluruh. Meski indeks kepuasan pengguna SIPADUKO tercatat cukup tinggi, yaitu 89,05, angka tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman seluruh masyarakat Kota Jambi secara merata. Oleh sebab itu, penulis merasa sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai indikator-indikator kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, guna mengetahui aspek mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan ke depannya.

Penelitian ini mengangkat topik mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan SIPADUKO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Fokus penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan SIPADUKO di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Oleh karena itulah penulis tertarik dan akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI SIPADUKO PADA DINAS KEPENDUDUKANDAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis oleh penulis, maka dapat di rumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi masyarakat Kota Jambi mengenai kepuasan pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)?.
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan dan mengetahui persepsi masyarakat Kota Jambi mengenai kepuasan pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Untuk memahami faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Kota Jambi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi pada penggunaan aplikasi SIPADUKO (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang luas terhadap pembaca yakni sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Bermanfaat secara teoritis yakni, penelitian ini dapat menjadi penambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang ilmu Manajemen Pemerintahan terutama dalam pembahasan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan melalui penelitian ini dapat menambah referensi terhadap penelitian yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengatasi permasalahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terkhusus bagi para lembaga pemerintahan dalam bentuk referensi penelitian yang relevan. Sehingga tidak akan kembali terjadi di masa yang akan datang.