

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Revolusi industri 4.0 adalah era modernasi yang ditandai dengan dominasi teknologi informasi seperti ekonomi digital, robotika, *big data*, kecerdasan buatan, dan berbagai bentuk digitalisasi lainnya. Pada era ini, proses manual yang sebelumnya umum digunakan diganti oleh teknologi digital untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi waktu dalam berbagai pekerjaan. Indonesia termasuk negara yang mulai mengadopsi perubahan ini, baik di sektor pemerintah maupun swasta. Salah satu implementasinya terlihat pada pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi, yang bertujuan memberikan kemudahan kepada penduduk dalam mengakses pelayanan dari pemerintah setempat (Al Hasri & Sudarmilah, 2021).

Dalam konteks pelayanan publik, teknologi informasi telah diterapkan di berbagai aspek kehidupan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah berbagai urusan manusia. Salah satu penerapan utamanya adalah di sektor pemerintah atau *e-government*. Penerapan ini mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dengan tujuan mempermudah pengolahan data, meningkatkan efisiensi pelayanan penduduk, mempercepat proses administratif, dan berbagai manfaat lainnya (Rohman & Wahyuningtyas, 2024).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dalam Undang-undang Nomor 25 (2009) disebutkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan kepada seluruh warga untuk memenuhi kebutuhan dasar mereka. Pelayanan ini berorientasi pada kepentingan masyarakat luas, termasuk layanan administrasi kependudukan. Menurut Undang-undang Nomor 24 (2013), administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan pengelolaan data dan dokumen penduduk, seperti pendaftaran, pencatatan sipil, hingga pemanfaatan data tersebut untuk mendukung pelayanan publik

dan pembangunan. Pelayanan ini mencakup layanan catatan sipil serta pelaporan dan pencatatan kependudukan, yang bertujuan memastikan data penduduk dikelola dengan baik, aman, dan rahasia.

Administrasi kependudukan telah mengalami banyak pengembangan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kependudukan idealnya dirancang sesuai kebutuhan dan kondisi masyarakat, karena pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan serta memenuhi hak dan kebutuhan warga. Penggunaan teknologi dalam pelayanan kependudukan, seperti sistem elektronik, bertujuan memanfaatkan informasi kependudukan secara lebih efektif, mempercepat proses administrasi, serta menjamin ketersediaan data yang akurat untuk mendukung pengambilan kebijakan publik (Elis Puspita dkk., 2023).

Pemerintah diharapkan dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mengintegrasikan *database* dan proses pelayanan, sehingga kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Kualitas pelayanan publik yang baik adalah kunci utama bagi instansi pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi, menjamin keberlanjutan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah harus terus memperbaiki pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mengatasi hambatan-hambatan yang ada. Pelayanan publik juga merupakan sarana untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, seperti efektivitas, efisiensi, keadilan, dan akuntabilitas. Melalui inovasi berbasis teknologi, pelayanan publik dapat menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien (Tarantika & Megawati, 2022). Hal ini didukung oleh instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *E-Government*, yang bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern dan terintegrasi dengan prinsip *good governance* (Sekretariat Negara, 2003). Layanan elektronik ini diharapkan dapat menciptakan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik dan berkualitas.

Sebagai lembaga pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Mandailing Natal memegang

peranan penting dalam pengelolaan administrasi kependudukan, meliputi pencatatan kelahiran, kematian, perpindahan, dan kedatangan penduduk. Namun, keberhasilan administrasi kependudukan sangat bergantung pada sistem pelayanan yang efisien, yang sering kali masih menjadi tantangan di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Mandailing Natal. Salah satu tantangan yang dihadapi seperti keterbatasan fasilitas, proses manual, dan ketiadaan pangkalan data yang terintegrasi menjadi hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang efisien di Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal.

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan sejumlah warga di Kabupaten Mandailing Natal serta pihak yang berwenang di Disdukcapil, yakni Sekretaris Dukcapil Kabupaten Mandailing Natal, ditemukan beberapa permasalahan yang menjadi perhatian. Masyarakat mengeluhkan bahwa hanya tersedia satu meja untuk proses registrasi di kantor Dukcapil, yang mengakibatkan antrian panjang dan memakan waktu berjam-jam. Sardin, seorang warga dari Pintu Padang Julu, Kecamatan Siabu, menyebutkan bahwa pelayanan yang tidak optimal memaksa masyarakat saling berebut untuk mendapatkan giliran di meja registrasi. Keluhan lainnya datang dari Anwar, warga Kecamatan Muara Batang Gadis, yang mengungkapkan kekecewaannya setelah menempuh perjalanan jauh ke kota Panyabungan, tetapi harus pulang tanpa hasil karena dokumen yang diperlukan tidak lengkap. Hal ini menambah beban masyarakat, terutama bagi yang berasal dari daerah terpencil.

Selain itu, masyarakat juga mengeluhkan banyaknya berkas yang harus dipenuhi untuk pengurusan dokumen kependudukan. Jam pelayanan yang berakhir pada pukul 15.45 WIB sering kali membuat warga terpaksa pulang sebelum mendapatkan pelayanan. Beberapa warga bahkan menyebutkan bahwa pengurusan dokumen bisa memakan waktu hingga berminggu-minggu tanpa kepastian, kecuali dengan "bantuan orang dalam". Sementara itu, menurut Sekretaris Dukcapil, Bapak Yamnah, salah satu

kendala utama adalah proses administrasi yang masih dilakukan secara manual dan ketiadaan pangkalan data yang terintegrasi.

Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal memerlukan sistem informasi yang mampu mendukung pencatatan data kependudukan, seperti kelahiran, kematian, perpindahan, dan juga adanya pangkalan data kependudukan yang terintegrasi dan lebih efisien.

Meskipun layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mandailing Natal sangat beragam, penelitian ini tidak mencakup seluruh layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan kesepakatan dengan pihak Disdukcapil, ditentukan bahwa sistem informasi yang dikembangkan hanya difokuskan pada beberapa jenis layanan tertentu. Layanan tersebut meliputi: (1) pelayanan Kartu Keluarga yang terbatas pada permohonan Kartu Keluarga akibat hilang dan permohonan Kartu Keluarga karena adanya penambahan anggota keluarga baru lahir; (2) pelayanan akta kelahiran, yang mencakup pembuatan akta kelahiran serta perbaruan akta kelahiran; (3) pelayanan akta kematian; dan (4) pelayanan surat pindah keluar dari Kabupaten Mandailing Natal. Pembatasan ruang lingkup layanan ini didasarkan pada dua hal, yaitu kesesuaian dengan alur pelayanan yang berlaku di Disdukcapil serta keterbatasan peneliti dalam membangun sistem. Dengan demikian, layanan yang dipilih dapat mewakili proses utama administrasi kependudukan, sekaligus tetap memungkinkan sistem yang dirancang berjalan secara optimal sesuai kebutuhan instansi.

Adapun fitur-fitur yang akan diimplementasikan yakni pengajuan layanan online, pelacakan status pengajuan, dashboard admin, manajemen data penduduk, integrasi dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan tampilan sistem dibuat dengan fokus pada kemudahan penggunaan dan pemahaman bagi pengguna. Sistem yang dibuat harus bisa menyatukan semua data penduduk agar mudah dikelola, mempercepat proses administrasi, dan meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memberikan

kemudahan akses bagi petugas maupun masyarakat. Selain itu, sistem yang dibuat juga harus sesuai dengan peraturan pemerintah, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring (Kementerian Dalam Negeri, 2019).

B. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana rancang bangun sistem informasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal?”

C. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan untuk memastikan fokus dan ruang lingkup yang jelas dalam mencapai tujuan penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Fokus Pelayanan Administrasi

Penelitian ini hanya mencakup pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal, meliputi permohonan kartu keluarga yakni permohonan kartu keluarga (KK) karena hilang dan karena penambahan anggota keluarga yang baru lahir, selanjutnya pelayanan pencatatan kelahiran berupa pembuatan akta kelahiran serta pembaruan akta kelahiran, kematian, dan surat perpindahan penduduk yang ingin keluar dari Kabupaten Mandailing Natal. Pelayanan administrasi lainnya di luar cakupan ini tidak akan dibahas.

2. Lingkup Teknologi

Sistem informasi yang dirancang hanya menggunakan teknologi berbasis web, dengan fitur yang memungkinkan penggabungan dan pengelolaan data penduduk secara terpusat. Aplikasi berbasis mobile tidak menjadi bagian dari penelitian ini.

3. Data yang digunakan

Penelitian ini menggunakan data kependudukan yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing

Natal. Data dari luar instansi tersebut tidak menjadi objek kajian dalam penelitian ini, sehingga validitasnya tidak dibahas.

4. Studi Kasus Terbatas

Penelitian ini hanya berfokus pada studi kasus di Kabupaten Mandailing Natal dan tidak akan membahas implementasi serupa di daerah lain.

5. Regulasi yang Diterapkan

Rancangan sistem akan mengikuti regulasi yang berlaku di Indonesia, khususnya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengatur bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara daring (online). Dalam sistem yang dirancang, hal ini diimplementasikan melalui fitur layanan pengajuan dokumen secara online, pelacakan status yang mendukung pelayanan tanpa tatap muka sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut.

6. Aspek Implementasi

Penelitian ini mencakup perancangan dan simulasi sistem, tetapi tidak termasuk tahap implementasi penuh di lapangan, seperti pengadaan infrastruktur teknologi.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang serta membangun sistem informasi yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan, khususnya untuk proses pencatatan lahir, mati, pindah, dan keluar dengan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

- ☐ Mengoptimalkan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi kependudukan

- ☐ Mendukung transparansi dan kemudahan akses bagi masyarakat.
- ☐ Memberikan gambaran awal sistem pelayanan berbasis digital yang dapat dikembangkan untuk jenis layanan kependudukan lainnya.

2. Bagi Pemerintah Daerah:

- ☐ Menyediakan informasi kependudukan yang tepat dan valid guna mendukung proses pengambilan keputusan yang efektif.
- ☐ Memenuhi tuntutan regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan yang modern.
- ☐ Menjadi contoh implementasi awal digitalisasi pelayanan kependudukan, yang dapat dijadikan acuan pengembangan e-government di bidang pelayanan publik lainnya.

3. Bagi Peneliti:

- ☐ Mengembangkan kemampuan dalam memecahkan masalah (problem solving) terkait implementasi teknologi informasi di dunia nyata.
- ☐ Mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam bentuk solusi nyata yang memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.
- ☐ Memberikan pengalaman dalam membangun sistem informasi dengan ruang lingkup terbatas, namun tetap relevan dan memiliki potensi pengembangan lebih luas.