

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan administratif, pelayanan barang publik, maupun pelayanan jasa publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara memperoleh pelayanan yang adil dan berkualitas. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sinambela,2016) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator Penting dalam menilai kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan perkembangan masyarakat yang semakin dinamis, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik juga semakin meningkat. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan tidak berbelit-belit. Menurut (Dwiyanto,2018), kualitas pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik, maka masyarakat akan merasa puas dan kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, rumit, dan tidak transparan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi kependudukan berkaitan dengan proses pencatatan dan pengelolaan data penduduk yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjamin tertib administrasi serta kepastian identitas hukum setiap warga negara. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data

kependudukan untuk pelayanan publik dan pembangunan (UU No. 24 Tahun 2013).

Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat. Dokumen tersebut tidak hanya berfungsi sebagai identitas resmi penduduk, tetapi juga menjadi dasar dalam memperoleh berbagai layanan publik lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan, perbankan, bantuan sosial, hingga pelayanan administrasi pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, tertib administrasi kependudukan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap warga negara agar dapat memperoleh hak-haknya secara sah dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara (Siahaan, 2017).

Administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan dengan pengelolaan data penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan yang menjadi dasar dalam berbagai pelayanan publik. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dan digunakan dalam memperoleh berbagai layanan publik, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, serta bantuan sosial. Oleh karena itu, tertib administrasi kependudukan menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan tepat sasaran (Siahaan, 2017).

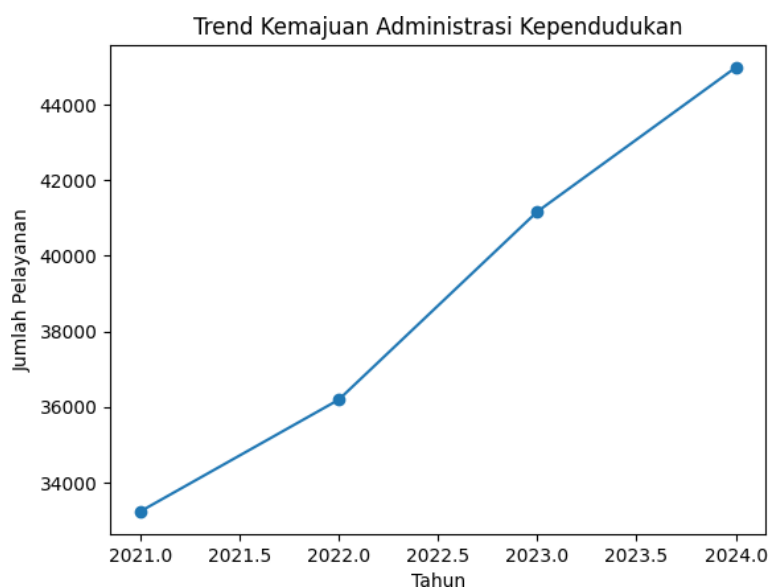
Selain sebagai identitas hukum penduduk, data kependudukan juga memiliki peran strategis dalam mendukung perencanaan pembangunan dan pengambilan kebijakan pemerintah. Data kependudukan yang akurat dan terintegrasi sangat diperlukan agar kebijakan yang dibuat oleh pemerintah dapat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa administrasi kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta menyediakan data kependudukan yang akurat sebagai dasar dalam pelayanan publik dan pembangunan nasional (UU No. 24 Tahun 2013).

Seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan publik, permintaan terhadap pelayanan administrasi kependudukan juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan efisien agar masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan mudah. Menurut (Dwiyanto, 2018), peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, transparan, dan responsif.

Perkembangan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari jumlah penerbitan dokumen kependudukan yang terus meningkat setiap

tahunnya. Peningkatan jumlah pelayanan tersebut menunjukkan bahwa administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta menuntut adanya sistem pengelolaan data kependudukan yang lebih efektif dan terintegrasi. Berikut ini ditampilkan data perkembangan pelayanan administrasi kependudukan dari tahun ke tahun.

Gambar 1.
TREND KEMAJUAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN



(Sumber: Ditjen Dukcapil Kemendagri, data diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa jumlah pelayanan administrasi kependudukan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan semakin tinggi seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai pelayanan publik. Dokumen kependudukan menjadi persyaratan utama dalam berbagai urusan administrasi, sehingga setiap

warga negara dituntut untuk memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan sah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa administrasi kependudukan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan juga menunjukkan bahwa pemerintah harus mampu menyediakan sistem pelayanan yang tertib, cepat, dan akurat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Pengelolaan administrasi kependudukan yang tidak tertata dengan baik dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, serta kesulitan dalam penyimpanan dan pengolahan data penduduk. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan harus dilakukan secara sistematis dan terorganisir agar data kependudukan yang dihasilkan dapat digunakan secara optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik maupun dalam perencanaan pembangunan (Siahaan, 2017).

Selain itu, data kependudukan yang akurat sangat diperlukan oleh pemerintah dalam menyusun kebijakan dan program pembangunan yang tepat sasaran. Data kependudukan digunakan sebagai dasar dalam berbagai bidang, seperti perencanaan pendidikan, pelayanan kesehatan, penyaluran bantuan sosial, serta penyusunan kebijakan pembangunan lainnya. Oleh karena itu, tertib administrasi kependudukan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa administrasi kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta menyediakan data kependudukan yang akurat sebagai dasar dalam pelayanan publik dan pembangunan nasional.

Dengan semakin meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam sistem pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan tepat kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan memanfaatkan sistem yang mampu mendukung ketertiban data, ketepatan pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Peningkatan jumlah pelayanan administrasi kependudukan dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang semakin tinggi harus diimbangi dengan sistem pengelolaan data yang tertib, akurat, dan terintegrasi agar pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Apabila pengelolaan administrasi kependudukan tidak dilakukan secara baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan data, serta kesulitan dalam penyimpanan dan pemanfaatan data kependudukan (Nurcholis, 2011).

Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai upaya perbaikan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Perbaikan tersebut tidak hanya berkaitan dengan peningkatan jumlah pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, serta ketepatan data yang digunakan dalam berbagai program pemerintah. Data kependudukan yang akurat sangat diperlukan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan dan perencanaan pembangunan agar program yang dilaksanakan dapat tepat sasaran sesuai dengan kondisi masyarakat (UU No. 24 Tahun 2013).

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan oleh pemerintah daerah melalui perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, karena pelayanan tersebut berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien (*Sinambela, 2016; Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013*). Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan administrasi kependudukan dilakukan oleh pemerintah daerah melalui perangkat daerah yang memiliki tugas dan fungsi dalam pelayanan kependudukan dan

pencatatan sipil. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, karena pelayanan tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di daerah menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, tertib, dan akurat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta menyediakan data kependudukan yang akurat sebagai dasar dalam pelayanan publik dan pembangunan (UU No. 24 Tahun 2013).

Salah satu daerah yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Bojonegoro melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen kependudukan lainnya yang menjadi syarat dalam memperoleh berbagai pelayanan publik. Dengan semakin meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan setiap tahun, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk mampu

memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Menurut (Sinambela, 2016), pelayanan publik yang berkualitas harus mampu memberikan kemudahan, kepastian, dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai permasalahan. Proses pelayanan yang belum sepenuhnya efektif, masih adanya prosedur yang dianggap rumit, serta keterbatasan sarana dan prasarana menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Selain itu, masih ditemukan praktik pelayanan yang belum sepenuhnya transparan, seperti adanya potensi pungutan liar (pungli), yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan public (Indrajit, 2016; Hardiyansyah, 2018).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan kualitasnya melalui berbagai upaya perbaikan. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah melalui pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang bersih, transparan, akuntabel, serta bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Sejalan dengan upaya tersebut, pemerintah juga melakukan inovasi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, mempermudah proses administrasi, serta meminimalisir praktik penyimpangan dalam pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pengelolaan data kependudukan serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai sistem pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk melakukan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data kependudukan, serta penerbitan dokumen kependudukan secara terkomputerisasi sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan mudah diakses. Penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari upaya modernisasi administrasi pemerintahan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat (Indrajit, 2016).

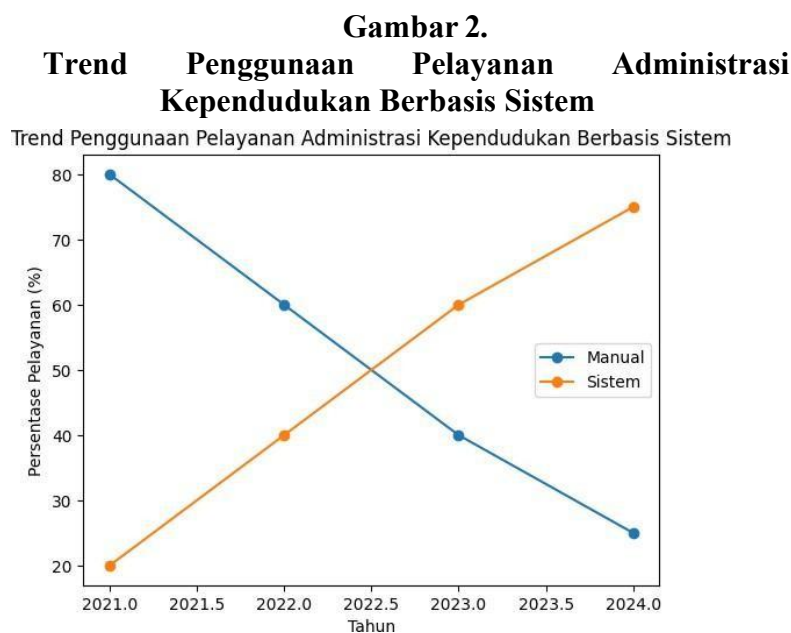
Melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, proses pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat, efektif, dan efisien dibandingkan dengan

sistem manual. Selain itu, penggunaan sistem informasi juga memudahkan pemerintah dalam menyimpan, mengolah, dan memanfaatkan data kependudukan sebagai dasar dalam perencanaan pembangunan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut (Dwiyanto, 2018), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi tidak selalu berjalan secara optimal. Masih terdapat berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, seperti keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis digital, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem, serta kendala teknis dalam penggunaan sistem informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya serta sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Siahaan, 2017).

Seiring dengan meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penggunaan

sistem informasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan data, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan (Indrajit, 2016). Perkembangan penggunaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis sistem dari tahun ke tahun dapat dilihat pada grafik berikut.



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, data diolah peneliti, 2024)

Berdasarkan grafik di atas, dapat diketahui bahwa penggunaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis sistem mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan semakin berkembang dan menjadi kebutuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan dari pelayanan manual menuju pelayanan berbasis sistem merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan ketepatan data kependudukan. Pemanfaatan teknologi

informasi dalam pelayanan publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel (Dwiyanto, 2018).

Salah satu bentuk penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis sistem adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam pengelolaan data kependudukan dan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Di Kabupaten Bojonegoro, penerapan SIAK dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai instansi yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Melalui penerapan sistem tersebut, proses pelayanan seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya dilakukan secara terkomputerisasi sehingga diharapkan mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan data, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini merupakan amanat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa pengelolaan administrasi kependudukan harus dilakukan secara tertib, terintegrasi, dan berbasis sistem informasi.

Penerapan SIAK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bojonegoro dapat dilihat sebagai bentuk inovasi pelayanan

publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik diperlukan untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan akurat. Menurut (Rogers, 2003) dalam teori *Difusi Inovasi*, suatu inovasi dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat apabila inovasi tersebut memiliki keunggulan, sesuai dengan kebutuhan, tidak terlalu rumit, dapat dicoba, serta hasilnya dapat dirasakan secara nyata. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem tersebut, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana sistem tersebut diterapkan dan diterima oleh aparat pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di Kabupaten Bojonegoro, pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro yang bertugas memberikan berbagai layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro telah memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pengelolaan data kependudukan dan pelayanan dokumen kependudukan. Melalui sistem ini, proses pengolahan data kependudukan dapat dilakukan secara lebih cepat, terintegrasi, dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah

masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan. Menurut (Heeks,2006), penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan data yang lebih sistematis, transparan, dan mudah diakses.

Selain melalui penerapan SIAK, pemerintah daerah juga terus melakukan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan tersebut dilakukan sebagai bentuk respons pemerintah terhadap tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien. Inovasi pelayanan publik menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memperbaiki kinerja birokrasi. Menurut (Muluk,2008), inovasi dalam sektor publik merupakan proses penciptaan atau penerapan ide baru dalam pelayanan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat. Oleh karena itu, penerapan SIAK dan berbagai inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena data kependudukan yang dihasilkan dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi

pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Data yang akurat dan terintegrasi dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan, perencanaan pembangunan, serta penyaluran program pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan SIAK tidak hanya berfungsi sebagai sistem pengelolaan data kependudukan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan identitas hukum setiap warga negara. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian menjadi dasar bagi masyarakat untuk memperoleh berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib dan akurat menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin kepastian hukum setiap penduduk sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Dengan demikian, penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui bagaimana inovasi pelayanan tersebut dilaksanakan serta sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Kajian ini diperlukan untuk melihat bagaimana karakteristik inovasi dalam penerapan sistem pelayanan tersebut

sesuai dengan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam pelaksanaannya.

Meskipun penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi tidak selalu berjalan secara optimal, karena masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur pelayanan berbasis sistem, serta adanya keterbatasan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem informasi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik memerlukan kesiapan organisasi, sumber daya manusia, serta dukungan infrastruktur agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien (Indrajit, 2016; Dwiyanto, 2018).

Jika dilihat dari teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh (Rogers, 2003), keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh beberapa karakteristik, yaitu *relative advantage* (keunggulan inovasi), *compatibility* (kesesuaian dengan kebutuhan pengguna), *complexity* (tingkat kerumitan), *trialability* (kemudahan untuk dicoba), serta *observability* (kemudahan

untuk diamati hasilnya). Dalam pelaksanaannya, penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan masih memerlukan penyesuaian agar sistem tersebut dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh masyarakat maupun oleh aparaturnya pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan sistem informasi masih perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (UU No. 24 Tahun 2013; Rogers, 2003).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih memerlukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik tidak hanya dilihat dari adanya penggunaan teknologi, tetapi juga dari bagaimana teknologi tersebut dapat memberikan manfaat nyata, mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan, serta meningkatkan efektivitas kerja aparaturnya pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan sistem informasi untuk mengetahui apakah inovasi yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Dalam perspektif teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh (Everett M. Rogers, 2003), keberhasilan suatu inovasi dipengaruhi oleh beberapa karakteristik, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Suatu inovasi dapat diterima dengan baik apabila inovasi tersebut memberikan keuntungan, sesuai dengan kebutuhan pengguna, tidak terlalu rumit, dapat dicoba, serta hasilnya dapat dirasakan secara nyata. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagai inovasi pelayanan publik perlu dikaji berdasarkan karakteristik inovasi tersebut untuk mengetahui bagaimana penerimaan dan pelaksanaannya dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menjadi penting untuk dilakukan karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang berkaitan langsung dengan hak masyarakat dalam memperoleh identitas hukum serta berbagai pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam penerapan sistem tersebut, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan

administrasi kependudukan melalui sistem informasi yang digunakan oleh pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.”

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, diketahui bahwa penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan telah memanfaatkan sistem informasi tersebut untuk mendukung proses pengelolaan data kependudukan serta pelayanan penerbitan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Melalui penerapan sistem tersebut diharapkan proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan efisien serta mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana inovasi pelayanan administrasi

kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro?

C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1. Tujuan Peneliti

Menurut (Sugiyono, 2018) tujuan penelitian yaitu agar data dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan. Sedangkan hasil dari penelitian akan memperoleh suatu pengetahuan baru sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. untuk menganalisis dan mendeskripsikan Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

2. Kegunaan Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018) manfaat penelitian adalah jawaban atas tujuan penilitian yang dibahas dalam hasil penelitian, guna mendapatkan sistem pengetahuan dalam memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah yang sudah dirumuskan didalam topik penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan harapan menghasilkan informasi yang rinci, akurat dan aktual yang dapat memberikan manfaat dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Kegunaan dalam penelitian ini adalah sebgai berikut:

a) Secara teoritis

Secara teoretis, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi

dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi kebijakan publik di bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman konseptual mengenai bagaimana Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.diimplementasikan pada tingkat unit pelaksana teknis.

b) Secara praktis

1) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman mahasiswa mengenai implementasi kebijakan publik, khususnya dalam bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial, serta menjadi sarana penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian ilmiah.

2) Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi akademik dan sumber pengembangan keilmuan di bidang administrasi publik dan kesejahteraan sosial, serta memperkaya khazanah penelitian ilmiah yang berkaitan dengan implementasi kebijakan publik di tingkat daerah.

D. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam penulisan penelitian ini, diperlukan sistematika penulisan agar

dapat memudahkan pembaca dalam menguraikan objek penelitian dan juga memudahkan pembaca dalam memahami pembahasan yang terdapat dalam penulisan ini, maka susunan sistematika penulisan penelitian ini adalah :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab satu, merupakan bab pendahuluan yang didalamnya menguraikan isi berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua, merupakan bab dimana penulisan menguraikan tentang teori, konsep terkait dengan Implementasi kebijakan publik, pelayanan publik, dan tentang Rehabilitasi sosial. Dalam bab dua ini juga menguraikan tentang penelitian terdahulu.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab tiga, merupakan bab yang membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sehingga uraian didalamnya meliputi, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, manajemen data, serta teknik analisis data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab empat, merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan dimana didalamnya menguraikan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian mengenai Bagaimana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

5. BAB V PENUTUP

Bab lima, merupakan bab penutup dimana bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang dianggap perlu dalam penelitian yang dilakukan. Dengan adanya bab penutup, pembaca dapat memperoleh gambaran ringkas tentang hasil penelitian dan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian tersebut.

