

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki kewenangan mengatur kepentingan suatu bangsa dan negara. Pemerintah dibentuk untuk melaksanakan suatu aktivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi pemerintah adalah pelayanan yang berkualitas guna tercapainya kesejahteraan masyarakat.

Adapun tugas-tugas penyelenggaraan Pemerintah sejalan dengan fungsi utama birokrasi, yaitu fungsi pembangunan (*development*), pemberdayaan (*empowerment*) dan pelayanan umum (*public service*). Fungsi pelayanan masyarakat terkait dengan peranan pemerintah sebagai fasilitator dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. Fungsi pelayanan umum sebagai salah satu fungsi pemerintah merupakan suatu ketentuan yang harus dilaksanakan oleh pemerintah mulai dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, hingga pemerintah desa. Pelayanan yang dimaksud dapat berupa pelayanan administratif publik maupun pelayanan teknis.

Pemerintah Kabupaten Purbalingga saat ini menerapkan *e-Government* atau pelayanan *online* yang merupakan sebuah inovasi melalui pemanfaatan teknologi dan informasi guna menunjang proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: Pemerintah dengan rakyat/masyarakat (*G2C= Government to Citizen*), dan antara aparat pemerintah (*G2B/ inter-agency relationship*). *E-Government* menjadi sangat populer sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology-ITC*). Berbagai negara di belahan dunia berlomba mengimplementasikan *e-Government* dengan strategi yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik serta geografisnya masing-masing. Tujuan akhirnya diharapkan meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat

bermanfaat bagi segenap warga negaranya. Mengingat kondisi saat ini yang mengharuskan pelayanan serba online guna mengurangi mobilitas terpaparnya virus Covid-19. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu, dan disisi lain masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan.

Salah satu instansi pemerintah yang melayani administrasi kependudukan adalah Dindikcapil Kabupaten Purbalingga yang memiliki tugas pokok serta fungsinya yakni,

Tugas :

Melaksanakan sebagian tugas Bupati dalam merumuskan, memimpin, mengkoordinasikan, membina dan mengendalikan tugas-tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang kependudukan & catatan sipil yang meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

Fungsi :

1. Perumusan pelaksanaan kebijakan teknis dalam rangka mendukung kelancaran tugas-tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil yang meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
2. Penyusunan program di bidang kependudukan dan catatan sipil yaitu meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
3. Pelaksanaan program kerja di bidang kependudukan pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.

4. Pembinaan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
5. Koordinasi dan fasilitasi tugas-tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
6. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan tugas-tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu meliputi pengawasan, pengendalian, perijinan, pelayanan umum, penyuluhan kependudukan dan catatan sipil dan pelaksanaan kesekretariatan serta pembinaan UPTD.
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati

Berdasarkan uraian di atas Dindukcapil menerapkan administrasi kependudukan secara *online* atau *daring*. *Daring* sendiri berarti dalam jaringan, jaringan yang dimaksud adalah *network* yaitu terhubungnya antar komputer, yang biasa disebut *internet*. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini dituangkan dalam sebuah Peraturan Menteri yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara *daring*.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga menghimbau masyarakat agar melakukan pendaftaran layanan *online* secara mandiri dirumah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga telah melakukan sosialisasi pelayanan *online* kepada masyarakat lewat media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *Website* juga pemasangan spanduk di tempat-tempat pelayanan seperti kantor Dindukcapil, Kecamatan dan Desa. Pelayanan di Dindukcapil Purbalingga yang berbasis *online* saat ini meliputi pembuatan akta kelahiran, akta kematian, ktp elektronik, KIA (kartu identitas anak), kartu keluarga, perpindahan keluar dan kedatangan.

Hasil observasi awal penelusuran beberapa dokumen berupa hasil pengamatan melalui *website* [dinkendukcapil.purbalinggakab.go.id](http://dinkendukcapil.purbalinggakab.go.id), peneliti mengetahui bahwa pada tahun 2020 jumlah penduduk Kabupaten Purbalingga sebanyak 1.011.425 jiwa. Jumlah penduduk yang telah memiliki KK pada tahun 2020 sebanyak 332.378 jiwa, jumlah yang telah memiliki akta kelahiran pada tahun 2020 sebanyak 1.011.425 jiwa, dan jumlah migrasi masuk dan keluar 552 jiwa.

*Tabel 1. Data Kepemilikan Kartu Keluarga (KK) Kabupaten Purbalingga Tahun 2020.*

No	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga		Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga	
		N	%	N	%
1	Kemangkon	22.168	6,60	21.940	6,60
2	Bukateja	26.242	7,81	25.989	7,82
3	Kejobobg	17.619	5,25	17.443	5,25
4	Kaligondang	22.674	6,75	22.543	6,78
5	Purbalingga	20.172	6,01	20.040	6,03
6	Kalimanah	19.379	5,77	19.249	5,79
7	Kutasari	21.334	6,35	21.175	6,37
8	Mrebet	26.626	7,93	26.416	7,95
9	Bobotsari	18.172	5,41	18.022	5,42
10	Karangreja	15.083	4,49	14.955	4,50
11	Karanganyar	13.734	4,09	13.624	4,10
12	Karangmoncol	18.874	5,62	18.636	5,61
13	Rembang	22.564	6,72	22.258	6,70
14	Bojongsari	20.786	6,19	20.635	6,21
15	Padamara	15.219	4,53	15.113	4,55
16	Pengadegan	13.918	4,14	13.319	4,01
17	Karangjambu	9.041	2,69	8.909	2,68
18	Kertanegara	12.213	3,64	12.112	3,64
<b>Jumlah</b>		<b>335.818</b>	<b>100,00</b>	<b>332.378</b>	<b>100,00</b>

(Sumber ://data.purbalinggakab.go.id/organization/dinkendukcapil)

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa data kepemilikan kartu keluarga (KK) di wilayah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2020 berjumlah 332.378 kk.

Tabel 2. Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Purbalingga Tahun 2020.

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kelahiran		Jumlah Penduduk		Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran
		N	%	n	%	
1	KEMANGKON	26.884	5,91	64.574	6,38	41,63
2	BUKATEJA	35.240	7,75	79.441	7,85	44,36
3	KEJOBONG	21.325	4,69	51.873	5,13	41,11
4	KALIGONDANG	32.336	7,11	66.870	6,61	48,36
5	PURBALINGGA	28.324	6,23	58.371	5,77	48,52
6	KALIMANAH	31.619	6,95	56.834	5,62	55,63
7	KUTASARI	33.790	7,43	65.762	6,50	51,38
8	MREBET	33.909	7,46	78.855	7,80	43,00
9	BOBOTSARI	25.023	5,50	54.725	5,41	45,72
10	KARANGREJA	18.345	4,03	46.470	4,59	39,48
11	KARANGANYAR	18.558	4,08	41.596	4,11	44,61
12	KARANGMONCOL	25.362	5,58	59.369	5,87	42,72
13	REMBANG	30.043	6,61	69.628	6,88	43,15
14	BOJONGSARI	28.634	6,30	63.409	6,27	45,16
15	PADAMARA	21.103	4,64	45.637	4,51	46,24
16	PENGADEGAN	16.377	3,60	41.668	4,12	39,30
17	KARANGJAMBU	10.854	2,39	28.333	2,80	38,31
18	KERTANEGARA	17.063	3,75	38.010	3,76	44,89
<b>Jumlah</b>		<b>454.789</b>	<b>100,00</b>	<b>1.011.425</b>	<b>100,00</b>	<b>44,97</b>

(Sumber ://data.purbalinggakab.go.id/organization/dinpendukcapi)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa jumlah data kepemilikan akta kelahiran di wilayah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2020 berjumlah 1.011.425 jiwa dengan persentase 44,97%

Tabel 3. Data Jumlah Migrasi Keluar dan Masuk Pindah dan Datang Antar Kota Kabupaten Purbalingga Tahun 2020.

No	Kecamatan	Pindah Antar Kab/Kota		Datang Antar Kab/Kota	
		n	%	n	%
1	KEMANGKON	246	7,36	28	5,36
2	BUKATEJA	333	9,96	73	13,98
3	KEJOBONG	147	4,40	26	4,98
4	KALIGONDANG	140	4,19	20	3,83
5	PURBALINGGA	286	8,56	49	9,39
6	KALIMANAH	258	7,72	36	6,90
7	KUTASARI	157	4,70	23	4,41
8	MREBET	203	6,07	38	7,28

9	BOBOTSARI	218	6,52	24	4,60
10	KARANGREJA	131	3,92	11	2,11
11	KARANGANYAR	90	2,69	27	5,17
12	KARANGMONCOL	227	6,79	27	5,17
13	REMBANG	256	7,66	37	7,09
14	BOJONGSARI	171	5,12	26	4,98
15	PADAMARA	194	5,80	41	7,85
16	PENGADEGAN	113	3,38	15	2,87
17	KARANGJAMBU	75	2,24	17	3,26
18	KERTANEGARA	98	2,93	4	0,77
<b>Jumlah</b>		<b>3.343</b>	<b>100</b>	<b>522</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa jumlah data migrasi keluar pindah antar kabupaten/kota berjumlah 3.343 dan data migrasi datang antar kabupaten/kota berjumlah 522 di wilayah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2020.

*Tabel 4. Data Jumlah Migrasi Keluar dan Masuk Pindah dan Datang Antar Provinsi Kabupaten Purbalingga Tahun 2020.*

No	Kecamatan	Pindah Antar Provinsi		Datang Antar Provinsi	
		n	%	n	%
1	KEMANGKON	212	5,77	45	7,49
2	BUKATEJA	311	8,47	59	9,82
3	KEJOBONG	191	5,20	54	8,99
4	KALIGONDANG	238	6,48	65	10,82
5	PURBALINGGA	307	8,36	41	6,82
6	KALIMANAH	211	5,75	31	5,16
7	KUTASARI	173	4,71	11	1,83
8	MREBET	207	5,64	35	5,82
9	BOBOTSARI	158	4,30	24	3,99
10	KARANGREJA	123	3,35	29	4,83
11	KARANGANYAR	217	5,91	36	5,99
12	KARANGMONCOL	213	5,80	39	6,49
13	REMBANG	410	11,17	42	6,99
14	BOJONGSARI	163	4,44	15	2,50
15	PADAMARA	158	4,30	25	4,16
16	PENGADEGAN	137	3,73	16	2,66
17	KARANGJAMBU	98	2,67	15	2,50
18	KERTANEGARA	144	3,92	19	3,16
<b>Jumlah</b>		<b>3.671</b>	<b>100,00</b>	<b>601</b>	<b>100,00</b>

(Sumber ://data.purbalinggakab.go.id/organization/dinpendukcapil)

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa jumlah data migrasi keluar pindah antar provinsi berjumlah 3.671 dan data migrasi datang antar provinsi berjumlah 522 di wilayah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2020.

*Tabel 5. Data Jumlah Wajib KTP El dan Kepemilikan Kabupaten Purbalingga Tahun 2020.*

No	Kode Kecamatan	Kecamatan	Wajib EKTP dalam nilai	Wajib EKTP dalam persen	Kepemilikan EKTP dalam angka	Kepemilikan EKTP dalam persen	Presentase Wajib EKTP yang kepemilikan EKTP
1	33.03.01	Kemangkon	47.960	6.48	47.614	6.49	99.28
2	33.03.02	Bukateja	58.127	7.85	57.705	7.87	99.27
3	33.03.03	Kejobong	38.204	5.16	37.849	5.16	99.07
4	33.03.04	Kaligondang	49.519	6.69	49.220	6.71	99.40
5	33.03.05	Purbalingga	43.567	5.89	43.277	5.90	99.33
6	33.03.06	Kalimanah	42.199	5.70	41.965	5.72	99.45
7	33.03.07	Kutasari	46.800	6.32	46.353	6.32	99.04
8	33.03.08	Mrebet	57.318	7.75	56.747	7.74	99.00
9	33.03.09	Bobotsari	40.258	5.44	39.984	5.45	99.32
10	33.03.10	Karangreja	33.428	4.52	32.896	4.49	98.41
11	33.03.11	Karanganyar	30.426	4.11	30.055	4.10	98.78
12	33.03.12	Karangmoncol	43.484	5.88	42.991	5.86	98.87
13	33.03.13	Rembang	50.760	6.86	50.091	6.83	98.68
14	33.03.14	Bojongsari	45.911	6.20	45.447	6.20	98.99
15	33.03.15	Padamara	33.230	4.49	32.915	4.49	99.05
16	33.03.16	Pengadegan	30.750	4.16	30.468	4.16	99.08
17	33.03.17	Karangjambu	20.433	2.76	20.178	2.75	98.75
18	33.03.18	Kartanegara	27.663	3.74	27.403	3.74	99.06
<b>Jumlah</b>			740.037	100.00	733.158	100.00	99.07

Sumber ://data.purbalinggakab.go.id/organization/dinpendukcapil)

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa jumlah data wajib ektp dalam nilai berjumlah 740.037 dan data kepemilikan ektp dalam angka berjumlah 733.158. jumlah total prosentase wajib ektp yang kepemilikan ektp di wilayah Kabupaten Purbalingga pada tahun 2020 berjumlah 99,07%.

Namun pada saat ini pelayanan berbasis *online* mengalami berbagai hambatan, seperti kurangnya pengetahuan cara mengakses alamat *website* melalui barang elektronik serta minimnya pemahaman terhadap tata cara penggunaan

pelayanan berbasis *online*. Sehingga mengakibatkan masyarakat menggunakan jasa orang lain dengan membayar (calo) untuk membantu mengisi data yang harusnya di isi oleh masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan apa yang telah diuraikan, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

## **B. Pembatasan Masalah**

### 1. Dimensi Lokasi

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

### 2. Dimensi Waktu

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data pada tahun 2021-2022.

### 3. Dimensi Studi

Dimensi studi dibatasi pada : Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana efektivitas pelayanan publik berbasis *online* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga?”

## **D. Tujuan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan efektivitas pelayanan publik berbasis *online* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga.



## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran wawasan dan kontribusi dalam perkembangan ilmu administrasi publik khususnya pelayanan publik berbasis *online*.

### b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap Disdukcapil terutama di Kabupaten Purbalingga yang berhubungan dengan pelayanan publik berbasis *online*.