

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era modern saat ini, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Di berbagai belahan dunia, pemerintah mulai memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu sektor yang terdampak langsung oleh perkembangan teknologi adalah sektor administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan, yang meliputi pengelolaan data penduduk, penerbitan KTP, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan akta kematian, adalah layanan dasar yang harus dapat diakses oleh setiap warga negara dengan mudah dan cepat.

Perkembangan teknologi digital menawarkan potensi besar untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Indonesia, melalui berbagai kebijakan dan regulasi, berupaya untuk meningkatkan layanan publik dengan menggunakan sistem berbasis digital. Penerapan teknologi dalam administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, serta mengurangi potensi kesalahan dalam pengelolaan data kependudukan.

Menurut Pemerintah Indonesia (2019), penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan dapat memfasilitasi pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan. Salah satu tujuan utama digitalisasi administrasi kependudukan adalah untuk mengurangi kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan terkait dokumen kependudukan.

Namun, meskipun teknologi digital menawarkan solusi yang menjanjikan, pengimplementasiannya tidak selalu berjalan lancar. Di banyak daerah, pengelolaan administrasi kependudukan yang berbasis digital masih menghadapi berbagai kendala. Salah satunya di Kabupaten Cirebon, Disdukcapil menghadapi masalah dalam hal pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang belum terintegrasi dengan baik. Sebagian besar data kependudukan di kelurahan dan kecamatan masih dikelola secara manual. Hal ini mengakibatkan lambatnya pelayanan dan kesulitan dalam mengakses informasi terkait administrasi kependudukan.

Salah satu tantangan terbesar dalam pengelolaan administrasi kependudukan adalah kurangnya infrastruktur yang memadai. Beberapa wilayah di Indonesia masih kekurangan perangkat dan sistem yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan data secara digital. Meskipun sudah ada beberapa aplikasi dan sistem yang diterapkan oleh Disdukcapil, banyak masyarakat yang belum memiliki akses ke perangkat digital atau tidak memiliki pemahaman yang cukup untuk memanfaatkannya. Sebagai contoh, sebagian besar masyarakat di daerah pedesaan masih lebih familiar dengan proses manual, yang sering kali memerlukan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan administrasi.

Untuk mencapai efisiensi dalam pengelolaan administrasi kependudukan tersebut penting bagi pemerintah daerah untuk memiliki kebijakan yang mendukung penggunaan teknologi. Kebijakan ini harus mencakup berbagai aspek, seperti peningkatan kapasitas perangkat keras dan perangkat lunak, pelatihan bagi aparat pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pengelolaan data secara digital.

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia, termasuk Kabupaten Cirebon, memiliki potensi besar untuk mengembangkan sistem pengelolaan administrasi kependudukan berbasis digital yang dengan

penerapan teknologi informasi yang tepat dapat mempercepat proses layanan, mengurangi kesalahan data, dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, diperlukan adanya strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK). Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan memperkuat pengelolaan data secara digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon perlu merancang dan mengimplementasikan strategi pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang berbasis digital agar proses administrasi dapat lebih cepat, transparan, dan akurat.

Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil melayani beberapa kepengurusan seperti pengurusan Surat Keterangan Pindah (SKP), Surat Keterangan Datang (SKD), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), sampai pengurusan dokumen pencatatan sipil secara *online*. Aktivitas tersebut merupakan contoh dari representasi dari konsep *e-government* yang merupakan salah satu pengimplementasian strategi peningkatan layanan digital. Oleh karena itu, *e-government* berkaitan erat dengan dengan mewujudkan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat. Selain itu, *e-government* juga berurusan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi yang merupakan upaya penerapan *e-government* dalam meningkatkan layanan publik berbasis digital.

Strategi pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) yang berbasis digital ini diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah yang ada, seperti keterlambatan dalam penerbitan dokumen, kesalahan data yang

sering terjadi, dan minimnya transparansi dalam proses administrasi kependudukan. Lebih jauh lagi, layanan yang berbasis digital dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil, yang tentunya lebih menghemat waktu dan biaya.

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi pengelolaan informasi administrasi kependudukan (PIAK) yang dapat diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Cirebon untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan digital.

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan strategi dan pengembangan kebijakan dan implementasi teknologi digital di Disdukcapil Kabupaten Cirebon, yang kini dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Terhadap Peningkatan Layanan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang diterapkan dalam peningkatan layanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Terhadap Peningkatan Layanan Digital di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Peningkatan Layanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi, data dan fakta secara jelas selanjutnya dilakukan pembahasan sampai sejauh mana tentang Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Terhadap Peningkatan Layanan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang penulis lakukan ini bertujuan:

1. Mengetahui bagaimana strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang diterapkan dalam peningkatan layanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon.
2. Mengetahui apa saja hambatan-hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terhadap peningkatan layanan digital pada administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcaapil) Kabupaten Cirebon.

3. Mengetahui upaya mengatasi hambatan dalam Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Peningkatan Layanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat baik secara teoritis (akademis) maupun secara praktis:

1. Manfaat Teoritis (Akademis):
  - a. Bagi peneliti, kegunaan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang dapat memberikan manfaat dalam pengabdian kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menerapkan ilmu dan teori yang diperoleh selama proses perkuliahan ke dalam praktik nyata.
  - b. Bagi akademik, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai sarana untuk mengevaluasi sejauh mana mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang administrasi negara.
  - c. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Terhadap Peningkatan Layanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon kepada pembacanya. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi mengenai Strategi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Terhadap Peningkatan Layanan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya bahwa lokasi yang peneliti pilih dalam melakukan penelitian adalah di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cirebon, yang beralamat di Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Cirebon, Jalan Sunan Muria No. 4, Kelurahan Sumber, Kabupaten Cirebon 45611.

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Rencana waktu yang diperlukan oleh peneliti untuk melakukan penelitian kurang lebih 6 bulan, dengan perincian sebagai berikut:

1. Persiapan penelitian, studi kepustakaan, pengajuan izin penelitian berikut bimbingan dan seminar selama empat bulan.
2. Penelitian lapangan dilakukan selama satu bulan.
3. Pengolahan data, dan penyusunan skripsi berikut bimbingan selama dua bulan.

**TABEL 1.1.**  
**JADWAL PENELITIAN 2025**

NO	KEGIATAN	BULAN					
		FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI
1.	Studi kepustakaan, izin penelitian, penyusunan proposal skripsi, bimbingan, seminar proposal skripsi						
2.	Studi kepustakaan, izin penelitian, seminar proposal						
3.	Pengumpulan data lapangan						
4.	Pengolahan data dan penyusunan skripsi berikut bimbingan						
5.	Sidang skripsi						