

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi, sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga diuntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang tentunya sesuai dengan harapan masyarakat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan signifikan dalam sistem administrasi pemerintahan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital di sektor pelayanan publik adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. SIAK merupakan aplikasi berbasis elektronik yang digunakan untuk mencatat, mengelola, dan menyimpan data kependudukan secara terintegrasi, realtime, dan akurat.

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia semakin terdigitalisasi, salah satunya melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat dan mengefisienkan layanan seperti perekaman KTP-el, pengurusan KK, dan akta

kelahiran, serta meningkatkan akurasi dan keterintegrasian data kependudukan. Studi di Kabupaten Kaur menunjukkan bahwa SIAK meningkatkan efektivitas administrasi dengan skor tinggi pada indikator pengorganisasian dan interpretasi data, meski masih ada kekeliruan data minor.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dimana pengertian sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara/Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.

Dengan adanya kebijakan penerapan SIAK, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan cepat, transparan, dan efisien. Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan hambatan, seperti keterlambatan akibat pembaruan sistem, keterbatasan penguasaan aplikasi oleh sebagian pegawai, serta gangguan server yang menimbulkan antrean panjang. Kondisi tersebut menimbulkan kesenjangan antara tujuan penerapan SIAK dan pelaksanaannya di lapangan. Jika permasalahan ini tidak segera diatasi, maka akan berdampak pada menurunnya kinerja pegawai, terganggunya kelancaran pelayanan publik, serta berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi SIAK sangat bergantung pada kinerja pegawai yang menjadi operator utama dalam pelaksanaan sistem ini. Tanpa dukungan sumber daya manusia (SDM) yang

kompeten, penguasaan teknologi yang memadai, serta pemahaman prosedural yang tepat, maka teknologi informasi secanggih apa pun tidak akan mampu memberikan hasil maksimal. Kinerja pegawai merupakan faktor kunci yang menentukan apakah penerapan SIAK benar-benar mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Kabupaten Hulu Sungai Utara khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara terus berupaya meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Keberhasilan penerapan SIAK sangat bergantung pada bagaimana pegawai sebagai pengelola sistem dapat memanfaatkan aplikasi dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai unit kerja perencanaan yang menjalankan tugas, fungsi, kewenangan serta tanggung jawab koordinasi di bidang perencanaan pembangunan daerah diperlukan kehadirannya untuk menunjang keberhasilan pembangunan daerah. Dengan deskripsi tugas yang demikian penting, maka diperlukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dengan dukungan aparatur yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk mendukung pencapaian sasaran dan prioritas pembangunan daerah.

Adapun permasalahan yang terlihat dari hasil observasi peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. seringnya keluhan pegawai tentang aplikasi SIAK yang sering mengalami pembaruan (*update*) menyebabkan keterlambatan pelayanan karena tidak semua pegawai segera bisa dapat versi yang terbaru dan bisa dalam

menginstal ulang versi terbaru. yang menyebabkan menghambat proses kerja dan membuat pelayanan terganggu, dimana tertundanya pelayanan kepada masyarakat karena aplikasi tidak dapat dijalankan selama proses instal, dimana kurangnya kesiapan pegawai dalam menginstalasi ulang belum selesai sehingga memicu lambatnya pelayanan. Kurangnya dukungan teknis yang memadai saat terjadinya kendala sehingga menyebabkan layanan terhenti.

2. Sebagian pegawai belum sepenuhnya menguasai penggunaan aplikasi SIAK, terutama saat terjadi perubahan sistem atau penambahan fitur baru dan ini menyebabkan pekerjaan menjadi lambat. khususnya yang belum memiliki latar belakang teknis atau tidak terbiasa dengan sistem digital, sering kali mengalami kesulitan dalam menavigasi perubahan antar muka aplikasi, memahami cara kerja fitur baru, atau mengintegrasikan proses kerja lama ke dalam sistem baru. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat, karena pegawai membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan satu layanan, atau pegawai harus bergantung pada rekan kerja yang lebih mahir, yang membebani beban kerja tim dan menimbulkan ketergantungan kepada rekan yang lebih paham.
3. Seringnya gangguan dalam server yang membuat sebagian pegawai bisa mengatasinya sehingga menyebabkan antrian panjang di loket pelayanan, di mana masyarakat harus menunggu berjam-jam untuk mendapatkan layanan dasar seperti pembuatan KTP atau akta kelahiran. yang berdampak pada kinerja dan kepuasan masyarakat dimana tidak semua pegawai memiliki keahlian teknis untuk mengatasi masalah server, sehingga waktu tunggu

untuk pemulihan sistem menjadi semakin lama. di mana tekanan dari keluhan masyarakat meningkatkan stres kerja, mengurangi fokus, dan menimbulkan kelelahan. Pegawai yang tidak mampu menangani masalah teknis secara cepat merasa tidak berdaya, yang pada berakibat pada menurunkan rasa percaya diri dan efisiensi kerja.

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut diatas penulis akan mengkaji dan meneliti “Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara”.

## **B. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah adalah pembatasan ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Batasan masalah merupakan bagian penting dalam penelitian karena membantu peneliti. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Menurut Indrajit (2016:11) keberhasilan penerapan e-Government variabel X yaitu:

1. *Support*
2. *Capacity*
3. *Value*

Menurut Dwiyanto (dalam Pasolong 2019:206) indikator kinerja variabel Y yaitu:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang di paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## 2. Manfaat penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembang ilmu pengetahuan, disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.

### b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Pengaruh Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.