BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi digital dalam pemerintahan bukan lagi sekadar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan suatu instansi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan yang tidak efektif, seperti lambatnya proses pelayanan, tidak tepatnya sasaran, serta kurangnya transparansi, dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan sosial, karena berkaitan langsung dengan kesejahteraan masyarakat, terutama bagi kelompok rentan seperti masyarakat kurang mampu, lansia, penyandang disabilitas, anak terlantar, serta korban bencana. Oleh karena itu, pelayanan sosial harus dilaksanakan secara efektif, tepat sasaran, serta didukung oleh sistem pendataan yang akurat dan terintegrasi.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan sebagai landasan hukum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk pelayanan sosial, secara inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kebijakan ini juga diperkuat dengan penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada tingkat daerah, Pemerintah Kabupaten Tabalong menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, untuk mendorong inovasi daerah, ditetapkan Peraturan Bupati Tabalong Nomor 20 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah, yang menjadi landasan bagi perangkat daerah dalam mengembangkan berbagai inovasi guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Aplikasi silangkarr (Sistem Informasi Penanggulangan Kemiskinan Terpadu dan Terintegrasi) Merupakan inovasi berbasis teknologi yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan pada tahun 2022. Aplikasi ini dirancang sebagai sistem informasi digital untuk mengelola data kemiskinan secara terpadu dan terintegrasi, serta menyajikan data secara rinci berdasarkan nama (by name) dan alamat (by address).

Aplikasi Silangkarr berfungsi sebagai media pengelolaan, penyimpanan, dan penyajian data dalam satu sistem yang terstruktur. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai komponen data, seperti informasi kondisi sosial ekonomi, data spasial (lokasi), serta dokumentasi pendukung, sehingga proses pengolahan data dapat dilakukan secara lebih sistematis dan berbasis digital. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yaitu Masih terjadinya kesalahan dalam penginputan data NIK dan KK oleh operator desa/kelurahan, yang menyebabkan ketidaksesuaian data dalam sistem. Selain itu, aplikasi Silangkar belum terintegrasi secara langsung dengan sistem Dinas Dukcapil, sehingga proses pemadanan data belum dapat dilakukan secara real-time. Permasalahan lain adalah adanya potensi ketidaksesuaian data dengan Data Terpadu Sosial Ekonomi Nasional (DTSEN).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun Aplikasi Silangkarr telah dirancang sebagai sistem yang terpadu dan terintegrasi, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, khususnya pada aspek keakuratan dan integrasi data. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana penerapan Aplikasi Silangkarr dalam pengelolaan data dan pelayanan sosial di Dinas Sosial Kabupaten Tabalong.

Dari uraian di atas, fenomena masalah yang penulis temukan terkait Efektivitas Penggunaan Aplikasi SiLangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan kesalahan penginputan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga (KK) yang disebabkan oleh human error dari operator desa maupun kelurahan. *(Sumber: Pengelola Aplikasi Silangkarr di dinas sosial Kabupaten Tabalong*).
2. Proses sinkronisasi dan integrasi data antara Aplikasi Silangkarr dengan sistem lain, seperti Dukcapil dan DTSEN, belum berjalan secara optimal. *(Sumber: Pengelola Aplikasi Silangkarr di dinas sosial Kabupaten Tabalong*).
3. Dalam proses pelaksanaan pelayanan sosial masih terdapat kendala teknis berupa gangguan jaringan internet, loading sistem, dan server aplikasi yang terkadang lambat. *(Sumber: Pengelola Aplikasi Silangkarr di dinas sosial Kabupaten Tabalong*).

Berdasarkan fenomena masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **"Efektivitas Penggunaan Aplikasi SiLangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong".**

B. Fokus Penelitian

Permasalahan yang ada pada judul "Efektivitas Penggunaan Aplikasi Silangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong" Berdasarkan fenomena maka penelitian ini hanya difokuskan teori Duncan dalam (Dedi Amrizal et al, 2018:53) mengatakan mengenai indikator efektivitas program difokuskan sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang maka permasalahan yang timbul dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Silangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Silangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi Silangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Silangkarr Dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Pada Dinas Sosial Di Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

E. Manfaat Penulisan

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini Adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Administrasi Publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan mengenai penerapan penggunaan Aplikasi Silangkarr dalam meningkatkan kualitas pelayanan sosial di lingkungan pemerintahan daerah.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Sosial Kabupaten Tabalong dalam mengevaluasi serta meningkatkan pelaksanaan Penggunaan Aplikasi SiLangkarr. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai dasar dalam memperbaiki sistem pelayanan sosial agar lebih efektif, efisien, transparan, dan tepat sasaran bagi Masyarakat yang membutuhkan.

STIA AMUNTAI