

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) kini menjadi faktor penting bagi operasional hampir semua sektor, termasuk dalam sektor pelayanan publik. Di Indonesia, pemerintah telah menerapkan suatu kebijakan atau strategi untuk menggunakan TI melalui pengembangan *e-Government* sesuai dengan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan ini merupakan bagian dari usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan serta pelayanan publik.¹ Dalam INPRES yang dimaksud, *e-Government* diartikan sebagai penerapan teknologi informasi dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk pelayanan publik, administrasi pemerintahan, dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.²

Salah satu instrumen penting dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia khususnya dalam pelayanan publik adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM).³ SIM adalah sejumlah elemen sistem yang saling terkait dan bekerja bersinergi dengan tujuan utama mengubah data menjadi informasi

¹ PDSI KOMINFO, "Pengembangan E-Government Harus Selaras Dengan Regulasi," *Website Resmi Kementerian Komunikasi Dan Informatika RI*, diakses 9 November 2023, https://www.kominfo.go.id/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker.

² Pemerintah Indonesia, *Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, 2003.

³ Bani Ilham Alhadi, "Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government," *Jurnal STIE Semarang* 14, no. 2 (September 2022): 184.

yang diperlukan oleh manajemen selama menjalankan tugasnya, sehingga mendukung proses pengambilan keputusan.⁴ Dalam perspektif lain, SIM diartikan sebagai wadah informasi terpusat yang menunjang kebutuhan data bagi pengguna dengan tujuan yang sama melalui sistem komputer.⁵

Beberapa lembaga di Indonesia yang sudah menerima dan menggunakan SIM diantaranya dalam lembaga pendidikan, kesehatan dan perbankan.⁶ Perpaduan antara kemajuan teknologi informasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) menghadirkan SIM yang telah membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan keterbukaan dalam proses administrasi pelayanan publik. SIM memainkan peranan integral dalam lembaga pelayanan publik dengan menyediakan alat yang efisien untuk mengelola, melacak, dan memantau berbagai aspek operasional. SIM memungkinkan lembaga-lembaga pelayanan publik untuk mengotomatisasi proses administratif, mempermudah pelaporan, mengelola data, dan memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat.

Salah satu lembaga penyedia layanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), yang bekerja di bawah Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kementerian

⁴ Azhar Susanto, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu* (Bandung: Lingga Jaya, 2016), 68.

⁵ Hadion Wijoyo dkk., *Sistem Informasi Manajemen* (Penerbit Insan Cendekia Mandiri, 2021), 21.

⁶ Alfatul Hisabi et al., "Perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Di Indonesia," *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 1, no. 4 (Januari 2022): 370.

Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri). Tugas utama Disdukcapil adalah untuk melaksanakan urusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan diartikan sebagai serangkaian tindakan pengaturan dan penegakan hukum dalam penerbitan data dan dokumen kependudukan. Tindakan ini meliputi proses pencatatan penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data pengelolaan kependudukan, dan optimalisasi hasil untuk mendukung kemajuan pembangunan dan pelayanan publik.⁷

Penelitian terkait implementasi SIM dalam proses administrasi telah banyak dilakukan di berbagai bidang pelayanan publik. Penelitian implementasi SIM Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIMPAK) telah dilakukan oleh Pramana dan rekan-rekannya dengan metode *prototype* di Desa Kuripan, Penengahan, Lampung Selatan.⁸ Penelitian ini dilakukan dengan menguji penerapan SIM berbasis perangkat lunak pada sistem komputer (*apps* atau *website*) dalam proses administrasi kependudukan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK).

Penelitian untuk menganalisis efektivitas implementasi SIM berbasis aplikasi *web* di kota Megelang dalam mengurus dokumen kependudukan,

⁷ Pemerintah Indonesia, *Undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*, 2013.

⁸ Sangga Pramana, Nur Cahyana Aminuallah, dan Rido Febryansyah, "Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan," *Jurnal Teknologi Terkini* 2, no. 12 (Januari 2022): 1–17.

telah dilakukan oleh Afandi dan Susilo.⁹ Penelitian implementasi SIM juga telah dilakukan oleh Purba dan rekan--rekannya untuk menganalisis aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) dalam pembuatan KTP elektronik di Kota Medan dengan menggunakan teori kebijakan Edward III.¹⁰ Ketiga penelitian ini memiliki pendekatan yang sama untuk menganalisis implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan, yaitu dengan berfokus pada komponen perangkat lunak (*web* atau aplikasi) yang digunakan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan menganalisis implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan dengan melihat SIM sebagai suatu sistem yang utuh, yang di dalamnya terdapat komponen-komponen yang saling terhubung untuk tujuan yang sama. Pendekatan sistem (*system approach*) adalah salah satu pendekatan ilmiah untuk melihat dan menganalisis masalah secara menyeluruh.¹¹ Pendekatan ini akan membantu dalam menganalisis implementasi SIM dengan melihat komponen-komponen yang membentuk sistem, tidak hanya berfokus pada salah satu komponen saja. Penelitian dengan pendekatan ini penting dilakukan karena masalah utama dalam mengintegrasikan antara

⁹ Panji Afandi dan Ghina Fitri Ariesta Susilo, "Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (SIMP3AK) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang," *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi* 12, no. 2 (Januari 2021): 288–296.

¹⁰ Jon Fredi Purba dkk., "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik," *PERSPEKTIF* 8, no. 2 (Juli 2019): 77.

¹¹ A. Rusdiana dan Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 28.

berbagai komponen atau elemen dalam SIM sebagaimana yang dimaksud di atas, adalah bagaimana integrasi antara pengguna dengan komponen fisik maupun program operasi yang digunakan.¹² Keduanya harus sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam melaksanakan tugasnya.

Penelitian ini akan dilakukan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa. Menurut informasi yang diperoleh melalui wawancara awal dengan salah satu anggota Bidang PIAK, bahwa dalam melaksanakan tugasnya di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa untuk mengelola data-data masyarakat, dilakukan dengan bantuan perangkat komputer, termasuk *software* dan aplikasi.¹³ Menurut salah satu anggota Bidang Pendaftaran Penduduk (Dafduk), dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan juga menggunakan *e-mail* untuk menerbitkan dokumen kependudukan.¹⁴ Kedua pernyataan ini menunjukkan bahwa beberapa komponen SIM telah digunakan dalam proses administrasi kependudukan.

Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa merupakan pusat pelayanan administrasi kependudukan yang melayani penduduk di lingkup daerah Kabupaten Mamasa. Jumlah penduduk di Kabupaten Mamasa pada 2023 berdasarkan data Badan Pusat Statistik ada sejumlah 170.354 penduduk.¹⁵ Banyaknya penduduk yang dilayani tentu membutuhkan pelayanan yang

¹² Susanto, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep dan Pengembangan Secara Terpadu*, 110.

¹³ Yan Kharisma, wawancara dengan Penulis, Mamasa, 10 November 2023.

¹⁴ Asnayulianti, wawancara dengan Penulis, Mamasa, 10 November 2023.

¹⁵ BPS Kabupaten Mamasa, *Kabupaten Mamasa Dalam Angka 2024* (Mamasa: Badan Pusat Statistik Kabupaten Mamasa, 2024), 51.

lebih lancar, sehingga SIM sebagai penyedia dan pengelola administrasi harus beroperasi dengan baik. Beberapa komponen SIM di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa harus saling bekerjasama dengan baik sehingga tercipta pelayanan yang lebih optimal.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dilakukan penelitian dengan menganalisis bagaimana implementasi SIM pada proses administrasi kependudukan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa. Dengan penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan gambaran bagaimana implementasi SIM di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa, khususnya bagaimana SIM berperan dalam proses administrasi kependudukan dan bagaimana integrasi antara berbagai komponennya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar untuk mengoptimalkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

B. Fokus Masalah

Penelitian ini akan berfokus pada implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa. Implementasi SIM dalam hal ini akan berfokus pada peran SIM dalam proses administrasi kependudukan, dan komponen-komponen SIM yang digunakan. Sedangkan proses administrasi kependudukan akan berfokus pada prosedur atau alur dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa.

C. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang dan fokus masalah di atas:

1. Bagaimana implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa?
2. Apa dampak dari penerapan SIM dalam proses administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa?

D. Tujuan Penelitian

Dengan berdasar rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa.
2. Menemukan dampak penerapan SIM dalam proses administrasi kependudukan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi literatur ilmiah pada mata kuliah Sistem Informasi Manajemen, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat daerah. Selain itu,

penelitian ini dapat membantu pengembangan kerangka konseptual terkait integrasi antara SIM, Sumber Daya Manusia, dan prosedur organisasi dalam konteks pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan, dengan mengidentifikasi potensi perbaikan dalam penggunaan SIM di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa.

F. Sistematika Penulisan

Bab I merupakan pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang, fokus masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah kajian pustaka, yang berisi teori sebagai landasan dalam penelitian ini. Pada bagian *pertama* membahas tentang SIM, dan *kedua* membahas administrasi kependudukan.

Bab III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan metode penelitian, waktu dan tempat penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, informan, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan jadwal penelitian.

Bab IV berisi hasil temuan dan analisis. Hasil temuan berisi deskripsi

tentang peran dan komponen-komponen SIM yang digunakan. Analisis berisi penjelasan mengenai implementasi SIM dalam proses administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Mamasa.

Bab V berisi kesimpulan penelitian dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian. Kesimpulan berisi tentang hasil verifikasi berdasarkan analisis data yang telah dijabarkan pada Bab IV. Saran ditujukan kepada objek penelitian dan peneliti selanjutnya.

