

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Seluma merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki peran vital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Berdirinya Dukcapil Kabupaten Seluma tidak terlepas dari terbentuknya Kabupaten Seluma sebagai daerah otonom baru berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Muko-Muko, Kabupaten Seluma, dan Kabupaten Kaur di Provinsi Bengkulu.³⁰ Awalnya, fungsi administrasi kependudukan di wilayah ini masih berada di bawah naungan Kabupaten Bengkulu Selatan.³¹ Setelah terbentuknya Kabupaten Seluma, secara bertahap dibentuklah struktur

³⁰ Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Muko-Muko, Kabupaten Seluma, dan Kabupaten Kaur di Provinsi Bengkulu.

³¹ Pemerintah Kabupaten Seluma, *Profil Daerah Kabupaten Seluma*.

organisasi perangkat daerah, termasuk unit kerja yang khusus menangani urusan kependudukan dan pencatatan sipil.³²

Sejak saat itu, Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma terus mengalami perkembangan dan penyesuaian struktural sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk perubahan nomenklatur dan SOTK (Susunan Organisasi, Tata Kerja).³³ Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seiring dengan tuntutan reformasi birokrasi dan perkembangan teknologi informasi.³⁴

B. Visi, Misi, dan Tujuan

Sebagai lembaga pelayanan publik, Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma memiliki visi, misi, dan tujuan strategis yang menjadi acuan dalam setiap kegiatan dan programnya.³⁵

Visi, misi, dan tujuan ini berorientasi pada peningkatan

³² Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

³³ Peraturan Bupati Seluma tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma.

³⁴ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2017.

³⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

kualitas pelayanan dan pencapaian tata kelola pemerintahan yang baik.

1. Visi

"Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Profesional, Akurat, dan Terintegrasi Menuju Masyarakat Seluma yang Sejahtera."

2. Misi:

- a. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang profesional dan berintegritas dalam melayani masyarakat.
- b. Mengembangkan sistem dan infrastruktur berbasis teknologi informasi untuk pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan.
- c. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan mendorong kesadaran masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan.
- d. Menyediakan data kependudukan yang valid dan akurat sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah.

3. Tujuan:

- a. Meningkatnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan KTP.
- b. Terimplementasinya sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) secara optimal dan terintegrasi.
- c. Terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, dan cepat bagi seluruh lapisan masyarakat.
- d. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma disusun untuk memastikan pembagian tugas dan fungsi yang jelas dalam menjalankan amanah pelayanan publik.³⁶ Secara umum, struktur ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan dibantu oleh beberapa bidang yang memiliki tugas spesifik.

³⁶ Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Berikut adalah struktur organisasi umum (hipotetis) Dinas

Dukcapil Kabupaten Seluma:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
 - 1) Sub-Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub-Bagian Keuangan dan Perencanaan
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - 1) Seksi Identitas Penduduk
 - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk
 - 3) Seksi Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - 1) Seksi Kelahiran dan Kematian
 - 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Peristiwa Penting lainnya
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data
 - 1) Seksi Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)

- 2) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
 - 3) Seksi Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memiliki peran penting dalam mendukung implementasi *E-Government*, terutama karena setiap unit memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.³⁷ Dalam konteks penelitian ini, fokus analisis diarahkan pada bagaimana struktur tersebut mempengaruhi kualitas penerapan layanan digital, khususnya melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Secara organisatoris, unit yang memiliki peran paling sentral dalam implementasi *E-Government* adalah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK). Bidang ini menjadi tulang punggung penyelenggaraan layanan digital karena

³⁷ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

bertanggung jawab terhadap pengelolaan database kependudukan, integrasi data pusat–daerah, pemeliharaan sistem SIAK, serta keamanan data penduduk.³⁸ Dengan demikian, efektivitas layanan online seperti perekaman KTP-el, penerbitan KK, Akta Kelahiran, dan layanan berbasis digital lainnya sangat bergantung pada kinerja Bidang PIAK.

Selain Bidang PIAK, implementasi *E-Government* juga ditopang oleh Seksi Informasi dan Keamanan Data, yang berperan dalam menjaga stabilitas jaringan, mengelola server SIAK, melakukan backup data, serta menangani gangguan teknis. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang stabil menjadi faktor penting karena gangguan jaringan, server error, dan kendala teknis lainnya dapat menghambat optimalisasi pelayanan berbasis digital. Pada level pelaksana teknis, Operator SIAK memiliki posisi strategis sebagai eksekutor langsung sistem digital. Mereka bertugas melakukan input

³⁸ Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pasal 20–23.

data, verifikasi elemen data kependudukan, serta mencetak dokumen melalui sistem online.³⁹ Dengan demikian, kualitas kompetensi operator turut menentukan akurasi serta kecepatan pelayanan digital.

Struktur organisasi ini juga didukung unit lain seperti Petugas *Front Office* dan *Back Office* yang memastikan alur pelayanan digital berjalan sesuai standar. Meskipun tidak bekerja langsung pada sisi teknis sistem, unit tersebut berperan dalam memastikan bahwa pelayanan berbasis *E-Government* tersampaikan kepada masyarakat secara efektif, terutama dalam proses verifikasi berkas, penyampaian informasi, dan tindak lanjut pengajuan layanan.⁴⁰ Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fokus penelitian tentang implementasi *E-Government* di Dukcapil Seluma secara struktural sangat berkaitan dengan Bidang PIAK, Seksi Informasi dan Keamanan Data, serta Operator SIAK. Ketiga unit

³⁹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 58–59.

⁴⁰ Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, Pasal 30–32.

tersebut merupakan aktor utama dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Permasalahan pelayanan digital seperti keterlambatan layanan, gangguan sistem, ketidaksinkronan data, maupun lambatnya akses aplikasi, pada dasarnya dapat ditelusuri dari efektivitas koordinasi dan kinerja unit-unit ini di dalam struktur organisasi Dukcapil.⁴¹

D. Sumber Daya Manusia (SDM) dan Fasilitas

Kondisi sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam implementasi *e-government*. Berdasarkan data internal (hipotetis), jumlah total pegawai yang ada di instansi tersebut sebanyak 45 orang, yang terdiri dari 20 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekitar 44,4%, dan 25 orang tenaga honorer atau sekitar 55,6%. Komposisi ini menunjukkan bahwa tenaga honorer memiliki proporsi yang lebih besar dibandingkan dengan PNS, sehingga

⁴¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Lampiran Pembagian Urusan Pemerintahan.

keberlangsungan pelayanan publik juga sangat bergantung pada kontribusi tenaga non-PNS tersebut.

Dari sisi latar belakang pendidikan, sekitar 60% pegawai memiliki kualifikasi pendidikan yang relevan dengan bidang administrasi dan hukum, yang tentunya mendukung pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik secara profesional. Sementara itu, sekitar 40% pegawai lainnya berasal dari latar belakang pendidikan umum, yang dalam praktiknya tetap berperan dalam mendukung operasional pelayanan, meskipun memerlukan penyesuaian dan peningkatan kompetensi, terutama dalam bidang teknologi informasi.

Sementara itu, fasilitas fisik dan teknologi yang tersedia meliputi:

1. Gedung kantor utama yang representatif.
2. Ruang tunggu pelayanan yang memadai.
3. Loker-loker pelayanan terpadu.
4. Peralatan komputer, printer, dan jaringan internet.

5. Server pusat data yang terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kementerian Dalam Negeri.
6. Beberapa unit komputer di loket pelayanan yang sudah mendukung sistem *e-government*.

Namun, di sisi lain, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah komputer yang memadai di loket pelayanan, koneksi internet yang terkadang tidak stabil, serta kurangnya fasilitas khusus untuk kelompok rentan (lansia dan penyandang disabilitas) di ruang tunggu.⁴²

E. Jobdes (*Job Description*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Seluma merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan. Pelaksanaan tugas Dukcapil berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi

⁴² Data internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma (data hipotetis).

Kependudukan, dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.⁴³

Untuk melaksanakan kewenangan tersebut, setiap unsur dalam organisasi Dukcapil memiliki uraian tugas yang terstruktur sebagai berikut.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kepala Dinas bertanggung jawab memimpin dan mengarahkan keseluruhan penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Seluma. Tugas strategisnya mencakup:

- a. Merumuskan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan, serta pemanfaatan data;
- b. Mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan agar sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah;
- c. Melakukan pembinaan dan pengendalian terhadap seluruh unit kerja;

⁴³ UU No. 23 Tahun 2014; UU No. 24 Tahun 2013; Permendagri No. 7 Tahun 2019.

- d. Menjamin kualitas pelayanan publik, termasuk pelayanan berbasis digital;
- e. Melakukan koordinasi dengan pemerintah pusat, provinsi, dan perangkat daerah lainnya terkait penyelenggaraan layanan kependudukan;
- f. Memberikan persetujuan atau menandatangani dokumen kependudukan sesuai kewenangan. Peran Kepala Dinas bersifat manajerial dan strategis karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

2. Sekretaris Kepala Dinas

Sekretaris Dinas memiliki fungsi administratif dan koordinatif yang meliputi:

- a. mengelola perencanaan, tata usaha, kepegawaian, dan keuangan;
- b. menyiapkan bahan laporan kinerja dan evaluasi kegiatan;
- c. mengoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan;

- d. memastikan tertib administrasi internal;
- e. mendukung Kepala Dinas dalam pelaksanaan kebijakan dan supervisi teknis.⁴⁴

3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang ini bertanggung jawab pada seluruh proses pendaftaran penduduk, dengan tugas:

- a. mengoordinasikan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan biodata penduduk;
- b. mengelola layanan mutasi penduduk seperti pindah datang, pindah keluar, dan perubahan data;
- c. mengawasi akurasi data kependudukan melalui sistem SIAK;
- d. memastikan pelaksana layanan memahami standar pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. melakukan verifikasi dan validasi data pendaftaran penduduk.

⁴⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.

4. Kepala Bidang Pencatatan Sipil memiliki tugas:
 - a. Mengoordinasikan proses pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengesahan anak;
 - b. Memastikan integrasi data pencatatan sipil ke dalam database kependudukan nasional;
 - c. Mengawasi ketepatan dan keabsahan setiap dokumen yang diterbitkan;
 - d. Memberikan bimbingan teknis kepada pelaksana pencatatan sipil.
5. Kepala Bidang Pengolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)

Bidang PIAK memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan data dan teknologi informasi kependudukan, dengan uraian tugas:

- a. Mengelola sistem database kependudukan melalui SIAK terpusat;
- b. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi masyarakat;

- c. Memastikan operasional sistem digital berjalan optimal;
 - d. Menyusun laporan statistik kependudukan untuk perencanaan pembangunan daerah;
 - e. Memastikan integrasi data antara pusat dan daerah.
6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- Bidang ini fokus pada pemanfaatan data dan inovasi pelayanan. Tugasnya meliputi:
- a. Mengelola kerja sama pemanfaatan data kependudukan dengan instansi lain;
 - b. Menyusun dan menandatangani pks akses data;
 - c. Mengembangkan berbagai inovasi pelayanan seperti layanan keliling dan jemput bola;
 - d. Melaksanakan sosialisasi gerakan indonesia sadar adminduk (gisa);
 - e. Meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat.⁴⁵

⁴⁵ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

7. Seksi Identitas Penduduk

Tugas seksi ini mencakup:

- a. Pelayanan perekaman dan penerbitan KTP-el;
- b. Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA);
- c. Verifikasi elemen data identitas penduduk;
- d. Penanganan perubahan identitas.

8. Seksi Kartu Keluarga dan Biodata

Tugasnya meliputi:

- a. Penerbitan dan perubahan Kartu Keluarga;
- b. Verifikasi data keluarga dan biodata;
- c. Penginputan data dalam SIAK.

9. Seksi Mutasi Penduduk

Seksi mutasi penduduk bertugas dalam:

- a. Penerbitan Surat Keterangan Pindah (SKPWNI);
- b. Registrasi penduduk pindah datang;
- c. Pembaruan data domisili;
- d. Verifikasi data mutasi dalam SIAK

10. Seksi Akta Kelahiran dan Kematian

Tugasnya meliputi:

- a. Penerbitan akta kelahiran dan kematian;
- b. Verifikasi dokumen peristiwa penting;
- c. Pengarsipan akta kelahiran dan kematian⁴⁶

11. Seksi perkawinan, perceraian dan perubahan status

Tugasnya mencakup:

- a. Penerbitan akta perkawinan, perceraian, dan pengesahan anak.
- b. Penanganan perubahan nama dan status hukum.
- c. Integrasi data peristiwa penting ke database nasional.⁴⁷

12. Seksi Informasi dan Keamanan Data

Tugasnya adalah:

- a. Mengelola server SIAK dan keamanan data;
- b. Pemeliharaan jaringan dan aplikasi;
- c. *Backup* dan pemulihan data;
- d. Penanganan kendala teknis pelayanan digital.⁴⁸

⁴⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan; Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

⁴⁷ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019.

13. Petugas Front Office

Petugas front office bertugas:

- a. Menerima berkas dan memeriksa kelengkapan persyaratan;
- b. Memberikan informasi pelayanan;
- c. Mengarahkan pemohon ke layanan yang sesuai.

14. Petugas Back Office

Back office bertugas untuk:

- a. Verifikasi lanjutan dokumen;
- b. Input data lebih detail ke dalam siak;
- c. Mempersiapkan dokumen output.

15. Operator SIAK

Operator bertugas :

- a. Menginput dan memverifikasi data pada sistem SIAK;
- b. Mencetak dokumen kependudukan;
- c. Memastikan keakuratan data.

16. Petugas Pengaduan Masyarakat

- a. Menerima, mencatat, dan mengelola pengaduan;
- b. Meneruskan pengaduan kepada bidang terkait;

- c. Memantau tindak lanjut penyelesaian.⁴⁹

17. Petugas Pelayanan Keliling

Petugas ini bertugas:

- a. Melaksanakan layanan perekaman dan penerbitan dokumen langsung di desa/kelurahan;
- b. Memberikan pelayanan bagi kelompok rentan;
- c. Mendukung program layanan inovatif.

18. Staf Administrasi Umum

Tugasnya meliputi:

- a. Pengelolaan surat-menyurat;
- b. Kearsipan;
- c. Membantu penyusunan laporan kegiatan.⁵⁰

F. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan

Pelayanan *e-government* di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma merupakan bentuk digitalisasi layanan administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat

⁴⁹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 2019.

⁵⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.

mengurus dokumen secara online melalui platform yang disediakan. SOP ini mengatur alur layanan elektronik mulai dari permohonan, verifikasi, pemrosesan, hingga penerbitan dokumen digital.

1. SOP Pengajuan Dokumen Adminduk Secara Online (E-Adminduk)

a. Persyaratan

- 1) Memiliki NIK yang valid.
- 2) Nomor WhatsApp aktif.
- 3) Dokumen persyaratan difoto/scan dengan jelas.
- 4) Mengisi formulir permohonan layanan online.

b. Prosedur layanan

- 1) Akses system yaitu Pemohon membuka aplikasi/website pelayanan online Dukcapil Seluma.
- 2) Registrasi dan Login Pemohon masuk menggunakan NIK atau nomor ponsel.

- 3) Mengisi Formulir Digital Pemohon memilih jenis layanan (KTP-el, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA, perubahan data).
- 4) Unggah Dokumen Pendukung Dokumen diunggah sesuai persyaratan layanan.
- 5) Verifikasi Berkas oleh Petugas Online yaitu Jika dokumen lengkap akan diproses. Dan jika tidak lengkap akan dikembalikan untuk perbaikan melalui notifikasi.
- 6) Verifikasi Teknis Back Office Operator memeriksa data di SIAK, melakukan perbaikan dan validasi.
- 7) Penerbitan Dokumen Digital Draft dokumen dibuat, diverifikasi, dan diterbitkan melalui sistem.
- 8) Penandatanganan Elektronik (TTE) Pejabat melakukan Tanda Tangan Elektronik sah (BSE BSSN).

9) Pengiriman Dokumen ke Pemohon Dokumen dikirim dalam bentuk PDF melalui: WhatsApp, atau Email, atau Unduhan dari aplikasi

10) Notifikasi Penyelesaian Sistem mengirimkan pesan otomatis bahwa layanan telah selesai.

11) Waktu Penyelesaian Yaitu satu sampai tiga hari kerja, tergantung jenis dokumen dan proses verifikasi.

c. Output yaitu dokumen adminduk digital (KK, akta, KIA) dalam bentuk PDF dengan QR-Code sah.⁵¹

2. SOP Pelacakan Status Layanan (E-Tracking)

a. Prosedur

1) Pemohon membuka menu *tracking* pada aplikasi/website.

2) Memasukkan NIK atau nomor permohonan.

3) Sistem menampilkan status layanan yaitu : Berkas diterima, Verifikasi, Diproses, Ditetapkan

⁵¹ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan; Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara tentang Penyelenggaraan Tanda Tangan Elektronik.

4) Selesai dan selanjutnya Pemohon menerima notifikasi otomatis melalui WhatsApp/SMS.

b. Output : Informasi status layanan real-time.⁵²

G. Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Seluma

Kabupaten Seluma adalah salah satu kabupaten di Provinsi Bengkulu yang memiliki luas wilayah sekitar 2.400 km². Wilayah ini terbagi menjadi 14 kecamatan dengan 121 desa dan 7 kelurahan.⁵³ Secara geografis, Kabupaten Seluma memiliki karakteristik dataran rendah yang berbatasan langsung dengan Samudera Hindia di bagian barat, serta perbukitan di bagian timur. Kondisi geografis ini menyebabkan adanya tantangan tersendiri dalam menyelenggarakan pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman yang akses transportasinya masih terbatas.⁵⁴

⁵² Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵³ Badan Pusat Statistik Kabupaten Seluma, *Kabupaten Seluma dalam Angka*, BPS Kabupaten Seluma.

⁵⁴ Pemerintah Kabupaten Seluma, *Profil Wilayah Kabupaten Seluma*, Seluma.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024 (hipotetis), jumlah penduduk Kabupaten Seluma mencapai sekitar 220.000 jiwa. Sebaran penduduk yang tidak merata,⁵⁵ dengan mayoritas penduduk berada di wilayah pesisir dan ibu kota kabupaten, menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Dinamika demografi ini menuntut Dinas Dukcapil untuk mengembangkan strategi pelayanan yang inovatif, salah satunya melalui pemanfaatan *e-government*, agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat tanpa terkendala jarak dan waktu.⁵⁶

H. Gambaran Singkat Pelayanan Publik Berbasis *E-Government*

Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma telah berupaya mengadopsi konsep *e-government* dalam rangka meningkatkan pelayanan publik. Beberapa inisiatif yang telah dilakukan antara lain:

⁵⁵ Badan Pusat Statistik Kabupaten Seluma, *Statistik Kependudukan Kabupaten Seluma*, BPS.

⁵⁶ Inu Kencana Syafii, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.

- a. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK): Ini adalah sistem utama yang digunakan untuk mengelola data kependudukan dan pencatatan sipil, yang terintegrasi secara nasional.⁵⁷
- b. Aplikasi Pendaftaran Online: Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma telah menyediakan layanan pendaftaran dokumen kependudukan secara *online* melalui sebuah platform berbasis web atau aplikasi pesan instan. Layanan ini memungkinkan masyarakat mengunggah berkas persyaratan dari rumah tanpa harus datang ke kantor.⁵⁸
- c. Penyampaian Informasi: Informasi terkait persyaratan, prosedur, dan status dokumen kependudukan juga disediakan melalui media sosial resmi dinas dan papan informasi di kantor.⁵⁹

Meskipun demikian, implementasi *e-government* ini masih menghadapi tantangan. Proses pendaftaran *online*

⁵⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri.

⁵⁸ Kementerian Dalam Negeri RI, *Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*, Kemendagri.

⁵⁹ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Seluma, *Informasi Pelayanan Publik*, Seluma.

belum sepenuhnya berjalan mulus dan belum terintegrasi penuh. Sebagian besar masyarakat, terutama di daerah pedesaan, masih memilih untuk datang langsung ke kantor karena keterbatasan akses internet, ketidakpahaman teknologi, atau kurangnya sosialisasi. Hal ini menyebabkan antrean di loket pelayanan tetap panjang, yang menunjukkan bahwa implementasi *e-government* belum secara signifikan mengurangi beban pelayanan secara fisik.

