

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin luas saat ini memberikan dampak yang signifikan dalam kehidupan masyarakat pada saat ini. Telah banyak kita jumpai adanya pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam kehidupan sehari-hari membuat banyak pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien, termasuk pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik yang diberikan pemerintah untuk masyarakat, dengan penerapan sistem pemerintahan elektronik atau yang disebut dengan *E-government*. Adapun *E-government* merupakan bentuk dari pelaksanaan pemerintahan berbasis elektronik yang bertujuan untuk menciptakan peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat saja, namun juga dilakukan oleh pemerintah daerah, termasuk setingkat kelurahan, apalagi pada tingkat kelurahan, aparatur langsung dihadapkan secara langsung dengan masyarakat. Sehingga dalam hal ini kantor lurah juga memiliki peran untuk mempromosikan penggunaan layanan berbasis *online* guna mendukung keberhasilan pembangunan daerah menuju Pontianak *Smart City*. Tujuan dibentuknya kelurahan dalam Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 2 Tahun 2008 dalam pasal 2 adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, melaksanakan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan

kemasyarakatan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Dengan menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik, tentu sejalan dengan tujuan dibentuknya kelurahan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Apabila pelayanan publik berbasis teknologi informasi berhasil diaplikasikan, tentu akan mengurangi resiko terjadinya maladministrasi.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pelayanan secara optimal sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik seharusnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, karena tingkat keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan telah efektif atau belum. Suatu program pelayanan yang telah dijalankan dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi tujuan yang telah diharapkan. Menilai efektivitas suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang di hasilkan oleh program tersebut, karena

dengan menilai efektifnya suatu program kita akan mengetahui tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Selain daripada memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat juga sudah dihimbau oleh Bapak Edi Rusdi Kamtono selaku Wali Kota Pontianak dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019-2028 Tentang *Masterplan Pontianak Smart City* Tahun 2019-2028, dengan tujuan sebagai pedoman bagi perangkat daerah dalam menyelenggarakan inovasi Pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*, mengingat Kota Pontianak adalah salah satu diantara kota yang termasuk kedalam kategori *smart city*.

*Masterplan* adalah rencana induk pedoman pembangunan dan pengembangan program, sedangkan *Smart City* adalah kota yang dapat memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien untuk pembangunan dan pengelolaan kota yang berkelanjutan, pelayanan publik yang prima dan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas dengan didukung implementasi teknologi informasi dan komunikasi.

Mengacu pada Peraturan Walikota Pontianak Nomor 25 Tahun 2019-2028 Tentang *Masterplan Pontianak Smart City* Tahun 2019-2028, dengan tujuan sebagai pedoman bagi perangkat daerah dalam menyelenggarakan inovasi pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*. Maka atas dasar kebijakan tersebut, Kantor Lurah Parit Mayor berusaha meluncurkan berbagai inovasi untuk mendukung penyelenggaraan pembangunan Daerah Pontianak *Smart City* mulai dari meluncurkan inovasi kampung literasi yang diluncurkan pada tahun 2019,

kemudian kemudian inovasi layanan *online* yang sekarang sedang penulis teliti yang diluncurkan pada tahun 2020 sampai dengan sekarang ini.

PACAR *online* merupakan singkatan dari Pelayanan Lancar *Via Online*, program inovasi ini merupakan program yang dibuat oleh Kantor Lurah Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur. Program ini dibuat untuk mempermudah kinerja Kantor Lurah Parit Mayor dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam segala bidang layanan administrasi dan juga mendukung dalam kebijakan *Masterplan Pontianak Smart City* Tahun 2019-2028. Selain itu yang membuat penelitian ini menarik untuk diteliti adalah Kantor Lurah Parit Mayor Kecamatan Pontianak Timur ini merupakan satu-satunya kantor lurah yang sudah menerapkan pelayanan *via online* diantara tujuh kantor lurah yang terdapat di Kecamatan Pontianak Timur.

Program inovasi PACAR *online* yang dibuat oleh Kelurahan Parit Mayor dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien menawarkan beberapa pelayanan mulai dari pengurusan pembuatan Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk, Surat Pengantar Kartu Keluarga, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Keluar, Surat Keterangan Belum Menikah, dan Surat Keterangan Kematian.

Dengan dibuatnya program inovasi pelayanan lancar *via online* ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, serta mendukung dalam pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*. Adapun mekanisme pelaksanaannya adalah masyarakat dapat langsung

mencari di instagram, facebook dan google dengan nama Kelurahan Parit Mayor ataupun masyarakat dapat melakukan *scan* barcode yang sudah disediakan di papan informasi Kantor Lurah Parit Mayor.

Barcode dan *link* tersebut berisi alamat website dan juga alamat media sosial, seperti instagram, facebook, dan juga whatsapp. Didalam website tersebut masyarakat dapat mengetahui segala informasi berupa informasi profil kelurahan, informasi kegiatan kelurahan, dan juga informasi berupa persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, ini semua sudah termuat di dalam website Kantor Lurah Pontianak.

Selain mengakses website terlebih dahulu, pemohon juga dapat memilih alternatif dengan langsung menghubungi melalui pesan whatsapp untuk memperoleh pelayanan secara langsung jika mengalami kebingungan saat akan mengakses layanan. Pemohon juga dapat secara langsung mengirim foto dokumen persyaratan yang diminta pihak kantor kelurahan melalui pesan whatsapp, kemudian dokumen tersebut akan diproses dalam hal ini pada saat jam kerja dan sesuai urutan pendaftaran, tanpa harus pemohon datang ketempat lokasi.

Setelah surat sudah selesai dibuat, maka admin layanan pacar *online* akan mengirimkan gambar barcode melalui pesan whatsapp kepada pemohon untuk dapat diprint sendiri, ataupun pemohon dapat mengambil surat secara langsung di Kantor Lurah Parit Mayor dengan syarat pemohon menyerahkan foto *copy* berkas persyaratan yang sudah dikirim melalui whatsapp ketika pemohon mengajukan pelayanan. Dengan dibuatnya program inovasi PACAR *online* ini diharapkan dapat

mempermudah dan mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung pembangunan Daerah Pontianak *Smart City*.

Namun, dalam pelaksanaannya program inovasi pacar *online* masih belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila mampu memenuhi tujuan yang telah diharapkan. Menilai efektivitas suatu program perlu dilakukan agar dapat mengetahui sejauhmana dampak dan manfaat yang di hasilkan oleh program tersebut, karena dengan menilai efektifnya suatu program kita dapat mengetahui tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Adapun yang membuat penelitian ini cukup penting untuk dilakukan adalah yang pertama penelitian mengenai efektivitas pelayanan online yang berlokasi di Kantor Lurah Parit Mayor ini belum pernah diteliti sebelumnya oleh peneliti lainnya, mengingat program tersebut baru berjalan selama dua tahun. Selain itu Kantor Lurah Parit Mayor merupakan satu-satunya kantor lurah yang sudah menyediakan layanan via online dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Wilayah Kecamatan Pontianak Timur untuk mendukung keberhasilan pembangunan daerah menuju Pontianak *Smart City*.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pendahuluan, didapatkan informasi bahwa, penulis menemukan beberapa fenomena masalah, fenomena masalah yang pertama adalah sedikitnya jumlah masyarakat yang menggunakan pelayanan *online* dibandingkan dengan penggunaan layanan manual. Berikut adalah tabel jumlah pengguna layanan *online* dan layanan manual di Kelurahan

Parit Mayor Tahun 2020-2021 yang penulis dapatkan dari arsip Kantor Kelurahan Parit Mayor.

**Tabel 1.1**  
Data Jumlah Pengguna Layanan *Online* dan Layanan Manual di Kelurahan Parit Mayor Tahun 2020-2021.

Tahun	Jumlah Penduduk	Layanan Online	Layanan Manual
2020	9.371	53	509
2021	9.886	83	540

*Sumber: Arsip Kantor Lurah Parit Mayor*

Berdasarkan tampilan data diatas, dapat diketahui bahwa rendahnya jumlah pengguna layanan *online*, sehingga dapat diindikasikan bahwa tingkat keberhasilan sasaran menurut Campbell (dalam Mutiarin dan Zaivudin, 2014) belum tercapai. Selanjutnya fenomena masalah kedua yang penulis dapatkan adalah penulis tidak menjumpai adanya kejelasan prosedur dalam memperoleh layanan *via online*, yang tersedia hanyalah barcode dan *link* layanan *online* yang ukurannya kecil dan kurang jelas untuk dimengerti, sehingga menyebabkan beberapa masyarakat tidak mengetahui bahwa telah tersedianya layanan *via online* di kantor lurah Parit Mayor.

Padahal seharusnya membuat prosedur pelayanan *via online* dengan jelas dan menarik di ruang loket pelayanan dan media sosial Kantor Lurah Parit Mayor dengan tujuan agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui adanya layanan *online* di Kantor Lurah merupakan salah satu komponen penting dalam memenuhi kriteria standar pelayanan publik.

Sehingga dalam hal ini tentu sudah mengindikasikan bahwa salah satu komponen standar pelayanan publik yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan yang meliputi: (1) Persyaratan, (2) Sistem, mekanisme, dan prosedur, (3) Jangka waktu pelayanan, (4) Biaya/tariff, (5) Produk pelayanan, (6) Penanganan

pengaduan, saran, dan masukan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 masih belum dipenuhi terkhusus pada poin kedua yaitu terkait sistem, mekanisme, dan prosedur yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena masalah diatas, tentu penulis tidak dapat menyimpulkan begitu saja, diperlukan adanya penelitian lebih lanjut lagi, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berjudul **“Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Pelayanan Lancar *Via Online* Di Kantor Lurah Parit Mayor”**

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

1. Masih sedikitnya jumlah pengguna layanan *via online* dibandingkan dengan jumlah pengguna layanan secara manual.
2. Belum jelasnya prosedur atau alur pelayanan dalam memperoleh layanan *via online*, sehingga menyebabkan beberapa masyarakat tidak mengetahui bahwa telah tersedianya layanan *online* di kantor lurah.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berkaitan dengan permasalahan yang ada, maka ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada efektifitas pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian yang menjadi fokus dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan rumusan masalah secara singkat

sebagai berikut: Bagaimana efektifitas pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan aspek penelitian yang telah penulis tentukan, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah ingin mendiskripsikan dan menganalisis efektivitas berdasarkan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh dari hasil pelayanan publik melalui pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini, harapannya dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya:

**1.6.1 Manfaat Teoritis**, harapannya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Program Studi Ilmu Administrasi Publik terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi instansi terkait selaku pelaksana program, sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi pelaksanaan program inovasi pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor untuk penerapan kedepannya agar lebih optimal.
- b. Bagi masyarakat, menjadi sumber informasi bagi masyarakat mengenai pelaksanaan program inovasi pelayanan lancar *via online* di Kantor Lurah Parit Mayor.

- c. Bagi Penulis, selain untuk menambah wawasan dan pengetahuan, juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan mendapat gelar Sarjana Administrasi Publik pada Jurusan Ilmu Administrasi, Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.