

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kehidupan masyarakat tidak pernah lepas dari yang namanya pelayanan. Bahkan di rahim Ibu pun kita sudah merasakan pelayanan yakni berupa nutrisi dan do'a. Apalagi yang namanya masyarakat yang berada di bawah naungan suatu negara, masyarakat tersebut berhak dan wajib mendapatkan pelayanan dari para pelayan publik yang biasa dikenal dengan para birokrat. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Mahmudi (2010:223) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang ataupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik dirilis saat masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono. UUD tersebut memiliki 4 tujuan, yaitu memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan

kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik (Artha, 2021). Ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan publik merupakan sebuah kepercayaan yang diberikan kepada mereka yang berwenang. Lewis dan Gilman (2005), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Pelayanan publik bukan semata-

mata hanya menyiapkan instrumen bagi berjalannya birokrasi untuk menggugurkan kewajiban Negara, melainkan lebih dari itu, bahwa pelayanan publik merupakan esensi dasar bagi terwujudnya keadilan sosial. Buruknya pelayanan publik yang terjadi selama ini karena tidak adanya paradigma yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan oleh birokrasi yang ada di Indonesia masih cukup kuat watak mengabdikan kepada kekuasaan (*state oriented*) dibandingkan kepada publik (Anjani, 2014). Suleman (2019:2) mengatakan kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Alimansyah (2022) menyebutkan bahwa hasil survei Ombudsman RI di 39 kementerian/lembaga (K/L), 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota, kembali memperlihatkan wajah buruk pelayanan publik, khususnya di level provinsi/kabupaten. Masalahnya masih repetitif. Mulai soal kepatuhan standar pelayanan, transparansi informasi, responsivitas, dan inovasi layanan. Khusus untuk daerah, hanya 13 provinsi yang masuk kategori zona hijau, 19 provinsi masuk zona kuning atau berkepatuhan sedang dan dua provinsi masuk zona merah (berkepatuhan rendah). Di level kabupaten/kota, 137 daerah berpredikat baik (hijau), 287 daerah berkepatuhan sedang (zona kuning), dan 90 daerah

berkepatuhan buruk (zona merah). Jika dibanding tahun lalu, ada kemunduran kepatuhan pelayanan publik terutama di level kabupaten/kota).

Pelayanan publik di Indonesia selama ini menerapkan pelayanan publik secara konvensional/tatap muka. Dengan tuntutan zaman pelayanan publik mulai bertransformasi dari pelayanan konvensional ke arah pelayanan melalui media elektronik atau bahasa kerennya dikenal dengan *E-government*. Setiawan (2020) menyebutkan bahwa Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SBPE) yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia menunjukkan peningkatan. Hasil survei *e-Government Development Index* (EGDI) yang dilakukan Departemen Ekonomi dan Hubungan Sosial (DESA) Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) terhadap negara-negara anggotanya menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 88 dari 193 negara pada 2020. Terjadi peningkatan peringkat bagi Indonesia dalam sektor pelayanan publik berbasis *online* atau dalam jaringan (daring). Jika pada 2018 penilaian PBB atas layanan *e-government* di Indonesia berada di peringkat 107, hasil survei PBB di 2020 menyatakan Indonesia naik 19 peringkat. Dalam rilis EGDI yang dikeluarkan PBB, termasuk memasukkan perubahan terkait pandemi Covid-19 yang terjadi secara global, peringkat Indonesia lebih baik satu tingkat dari Iran yang menempati urutan 89 serta India yang menempati posisi 100.

Pandemi Covid-19 mewabah banyak sekali pembatasan yang terjadi yang menyebabkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memenuhi kebutuhannya. Sejak dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan

Sosial Berskala Besar (PSBB) dalam rangka percepatan penanganan Covid 19 pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa daerah di Indonesia memberlakukan PSBB yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah dibatasi untuk menghindari terjadinya kerumunan masyarakat. Mau tidak mau masyarakat harus beralih kepada penggunaan media online termasuk dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang awalnya dilakukan secara konvensional yakni dengan bertatap muka sekarang harus dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan online ini merupakan penerapan dari *e-government* (Lumbranja, 2020). Pelayanan *e-government* bisa jadi sebuah solusi bagi pelayanan publik yang selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan.

Di kalangan masyarakat pelayanan publik secara konvensional sudah identik dengan sesuatu yang rumit dan ribet. Sementara Mohammad (2003) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tergantung pada aspek seperti bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Pelayanan publik secara konvensional selama ini masih memiliki berbagai kelemahan contohnya, kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, bertele-tele, tidak transparan, dan di beberapa instansi juga masih dikenal dengan adanya pungli, hal ini menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap sang pemberi pelayanan yakni para birokrat pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan *e-government* ini diharapkan hadirnya solusi bagi permasalahan pelayanan publik selama ini. Akhir-akhir ini upaya pengembangan *e-government* sedang gencar-

gencarnya dilakukan oleh kalangan birokrat publik. Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang sangat pesat pada saat ini, dianggap sebagai sumber daya yang sangat penting bagi organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta pada saat ini (Hammer dan Champy, 1993). Kecenderungan birokrasi publik seperti kementerian, lembaga pemerintahan non kementerian, pemerintah daerah provinsi, kota dan kabupaten menerapkan *e-government* dalam sistem tata pemerintahan patut untuk diperhatikan dan membuat penulis tertarik untuk mengkajinya lebih dalam.

Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis *e-government*. Pelayanan pembuatan data administrasi kependudukan seperti KTP, KK, Akta kelahiran merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pembuatan data administrasi kependudukan merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Pembuatan data administrasi kependudukan tersebut biasanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) kota Pontianak juga sudah mulai memberikan pelayanan berbasis online kepada masyarakat dengan membangun *smart government* dalam melayani kebutuhan masyarakat. Tujuannya disdukcapil kota Pontianak membangun *smart government* umumnya agar sistem pemerintahan di Disdukcapil kota Pontianak lebih efisien, transparan, dan efektif sehingga dapat menopang dan menjamin

kemudahan akses layanan secara efektif. Layanan yang dapat diakses di <https://online.disdukcapil.pontianakkota.go.id/> meliputi:

1. Pendaftaran pencetakan KTP elektronik (e-KTP)
2. Pendaftaran kartu keluarga
3. Pendaftaran akta kelahiran
4. Pendaftaran akta kematian
5. Pendaftaran pindah datang/keluar
6. Pendaftaran akta perkawinan
7. Pendaftaran akta perceraian
8. Pendaftaran legalisir dokumen kependudukan
9. Pendaftaran catatan pinggir akta kelahiran
10. Surat tanda bukti pendataan penduduk non-permanen
11. Pendaftaran surat keterangan belum menikah

Disdukcapil Kota Pontianak telah menerapkan pelayanan secara online (*e-government*) dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat saat ini. Oleh sebab itu dalam pelayanan *e-government* ini tidak sedikit menuai pro dan kontra di lapangan karena banyak masyarakat yang belum mengerti akan sistem *e-government* yang berbasis online karena dinilai kendala sistem yang kadang eror. Banyak juga masyarakat yang tidak melek akan teknologi sehingga pelaksanaan *e-government* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik ini banyak masyarakat yang menilai positif dan negatif, sehingga menarik bagi penulis mengkajinya lebih dalam lagi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pontianak Provinsi Kalimantan Barat

1.2 Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Masih berjalannya pelayanan secara konvensional sehingga pelayanan sistem *e-government* belum efektif.
2. Kurang tersosialisasinya program pelayanan *e-government* yang menyebabkan ketidaktahuan masyarakat tentang program tersebut.
3. Banyaknya masyarakat yang belum melek teknologi menjadi penghambat penerapan sistem *e-government* belum berjalan maksimal.

Berdasarkan dengan permasalahan di atas inilah yang membuat penulis ingin lebih dalam meneliti dan tertarik untuk melakukan penelitian dalam pelaksanaan *e-government* di instansi Disdukcapil kota Pontianak ini, sehingga penelitian ini diberi judul “Sistem Pelayanan Publik Berbasis *E-government* Pada Kantor Disdukcapil Kota Pontianak”.

1.3 Fokus Penelitian

Penulis menyadari agar penelitian ini lebih fokus, sempurna, dan mendalam permasalahan yang diangkat perlu dibatasi. Oleh sebab itu, penulis

membatasi fokus penelitian hanya berkaitan dengan “ pelaksanaan *e-government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik di kantor Disdukcapil kota Pontianak”. Sesuai dengan misi Disdukcapil kota Pontianak “Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi, serta aparatur yang berintegritas, bersih dan cerdas”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah dijabarkan di latar belakang, maka masalah yang hendak peneliti teliti secara terperinci adalah sebagai berikut :

Bagaimana pengembangan pelaksanaan pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di kantor Disdukcapil kota Pontianak ?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari uraian permasalahan yang dijabarkan di rumusan masalah, maka penulis dapat merumuskan tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di kantor Disdukcapil kota Pontianak
2. Untuk mengetahui pengembangan pelaksanaan *e-government* di Disdukcapil Kota Pontianak
3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan pelaksanaan pelayanan administrasi melalui sistem *e-government* di kantor Disdukcapil kota Pontianak.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian khususnya sistem pelayanan bagi instansi Disdukcapil Kota Pontianak dalam bidang penelitian pelayanan publik di suatu instansi di masa yang akan datang serta bermanfaat bagi kajian Ilmu Administrasi Publik

1.6.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Dinas Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta masukan maupun tambahan informasi bagi instansi bersangkutan untuk meningkatkan pelayanan yang menjadi fokus penelitian penulis. Selain itu, hasil penelitian dapat dijadikan pedoman dalam mengatasi hambatan yang dialami sehingga kantor Disdukcapil kota Pontianak dapat mengantisipasi dan meminimalisir hambatan yang mungkin akan terjadi kedepannya. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi media informasi untuk lebih memperbaiki sistem pelayanan di instansi terkait seperti dari RT, RW, kecamatan, kelurahan yang juga berhubungan dengan pelaksanaan *e-government*.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk masyarakat agar masyarakat semakin paham tentang bagaimana pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Disdukcapil Kota Pontianak dan mengerti

tentang penerapan *e-government* sehingga dapat menjadi pedoman yang baik bagi masyarakat.

c) Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini masih dapat menjadi rujukan dan dikembangkan oleh peneliti lain yang tertarik untuk mengeksplorasi kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya sistem pelayanan publik dan penerapan *e-government*