

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pemerintah Kota Pontianak memiliki komitmen kuat untuk membangun Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan. Salah satunya dengan pemberian alokasi dana Kelurahan di masing-masing Kelurahan. Anggaran ini diharapkan jadi kekuatan yang membantu Kelurahan berkembang. Salah satunya adalah untuk pembiayaan Layanan e-Kelurahan adalah terobosan inovasi pembuatan surat-surat pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibuat oleh Unit Satuan Kerja Daerah (Kelurahan) dengan menggunakan sebuah aplikasi online yang kesemua datanya disimpan dan diambil dari sebuah Provider. Melalui data tersebut diharapkan masing-masing Kelurahan dapat melakukan inovasi-inovasi sesuai dengan potensi yang ada di wilayahnya masing-masing.

Dengan kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini , kemajuan teknologi juga banyak dimanfaatkan di segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang good governance salah satu upaya nya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer e-Government.

e-Government itu sendiri dalam institusi publik mulai memperkenalkan menjelang akhir abad 20 persisnya decade akhir 1990-an , terutama di Negara-negara industri maju. Di Indonesia inisiatif kearah e-Government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 tentang Telematika ( Telekomunikasi, Media, Informatika ) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.

Komitmen pemerintah kota ini tentu tidak lepas dari upaya untuk selalu meningkatkan pembangunan di Kelurahan sebagai upaya mewujudkan perbaikan dalam pelayanan publik. Salah satu upaya tersebut yakni penerapan layanan berbasis elektronik e-Kelurahan. Layanan ini sengaja dibuat untuk mempermudah warga berurusan di Kelurahan. Hal ini seiring dengan arah kebijakan pembangunan Kota Pontianak saat ini yakni dalam rangka membangun kota cerdas melalui pemanfaatan teknologi. Dalam beberapa tahun terakhir, penerapan *smart city* memang terus digencarkan. Tidak hanya sekadar branding, namun masuk ke pelayanan. Pelayanan online e-Kelurahan dengan alamat website [www.e-pemerintahan.com](http://www.e-pemerintahan.com), pelayanan yang diakses warga melalui jaringan internet, e-Kelurahan ini juga lebih efisien serta hemat biaya dan waktu. Sebab data-data pemohon sudah terekam secara online sehingga masyarakat sebagai pemohon tidak perlu lagi memfotocopy persyaratan yang dibutuhkan, pelayanan dengan cara tersebut tentunya dana yang dikeluarkan justru lebih hemat.

Dengan layanan berbasis online itu artinya pemerintah akan lebih mudah memberikan layanan serta kenyamanan bagi masyarakat. PT Telkom bekerja sama

dengan Pemerintah Kota Pontianak menggelar pelatihan e-Kelurahan bagi seluruh operator Kelurahan dan kecamatan guna persiapan pelayanan di tingkat Kelurahan di Kota Pontianak secara online. Melalui aplikasi e-Kelurahan masyarakat bisa mengajukan permohonan surat-surat yang dibutuhkan, saat dimana saja berada melalui komputer, laptop, smartpone dan tablet sepanjang terhubung dengan jaringan internet. Apabila surat yang dimohon atau diajukan sudah selesai diproses, akan ada pemberitahuan kepada pemohon, dan Pemohon bisa datang langsung ke kantor Kelurahan untuk mengambil surat yang telah selesai diproses.

Pelatihan atau bimbingan teknis e-Kelurahan telah dilaksanakan sebanyak satu kali, pelatihan ini ditujukan bagi operator di Kelurahan sebelum diluncurkannya aplikasi e-Kelurahan. Namun dalam penerapan aplikasi ini pihak pemerintah Kelurahan Banjar Serasan khususnya operator pelayanan e-Kelurahan belum terampil dan sering mengalami kendala dalam melaksanakan pelayanan, sehingga belum berjalan dengan lancar. Pihak Pemerintahan Kelurahan Banjar Serasan telah mengajukan permohonan untuk pelaksanaan Bimtek tahap kedua, namun hingga tahun 2019 permohonan tersebut belum mendapat tanggapan dari pihak PT Telkom. dikarenakan kurangnya koordinasi antara pihak PT. Telkom dan Pemerintahan Kelurahan Banjar Serasan. Pelatihan memang dilaksanakan, tetapi dalam pelaksanaan aplikasi berbasis website ini operator Kelurahan sering menghadapi kendala, karena tidak ada pendampingan-pendampingan dari pihak Telkom, dalam memberikan pelayanan e-Kelurahan kepada masyarakat diperlukan tenaga kerja yang terampil, Pemerintah Kelurahan Banjar Serasan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan umum maupun pelayanan e-Kelurahan belum memiliki pegawai dengan keterampilan yang baik. Dan berdasarkan observasi penulis dalam

pelaksanaan layanan e-Kelurahan, fasilitas masih belum memadai, yaitu jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk pelayanan e-kelurahan hanya satu (1) buah dan komputer nya masih sangat lambat , dikarenakan terbatasnya dana operasional dalam pelaksanaan e-Kelurahan, yang berasal dari alokasi dana Kelurahan, dan berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa prasarana dalam pelayanan e-Kelurahan di Kelurahan Banjar Serasan masih bermasalah, dikarenakan jaringan WAN (Wide Area Networking) yaitu jaringan tanpa kabel sering mengalami kendala.

Dasar hukum yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang ini, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Adapun jenis-jenis pelayanan di Kelurahan Banjar Serasan adalah sebagai berikut :

Table 1 1

**Jenis-jenis Layanan di Kelurahan Banjar Serasan Berdasarkan Peraturan  
Walikota Pontianak Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan  
Kecamatan dan Kelurahan.**

No	Jenis Pelayanan	Keterangan Bentuk Pelayanan
1	<b>Registrasi Surat</b>	a) Permohonan KK b) Ahli Waris c) Pertanahan d) Pensiunan e) Pindah Keluar f) Permohonan KTP g) Pindah Datang
2	<b>Surat Keterangan</b>	a) SK Domisili Organisasi/LSM b) SK Domisili Perusahaan/Yayasan/Koperasi
3	<b>Surat Keterangan Tidak Mampu</b>	a) SKTM Kesehatan b) SKTM Pendidikan
4	<b>Surat Keterangan</b>	a) SK Biodata Kependudukan b) SK Kelakuan c) SK Usaha d) SK Belum Menikah
5	<b>Surat Keterangan Kelahiran</b>	a) Surat Kelahiran Kurang dari 60 Hari b) Surat Kelahiran Lebih dari 60 Hari
6	<b>Surat Keterangan Kematian</b>	a) Surat Kematian Kurang dari 30 Hari b) Surat Kematian Lebih dari 30 Hari

**Table 1 2****Jumlah Layanan di Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur dari bulan Januari-Desember Tahun 2020**

Nomor	Bulan Pelayanan	Jumlah Permohonan Pelayanan Manual	Jumlah Permohonan Pelayanan e-Kelurahan
1	Januari	98	61
2	Februari	103	59
3	Maret	97	67
4	April	108	43
5	Mei	122	36
6	Juni	86	67
7	Juli	87	45
8	Agustus	98	36
9	September	87	39
10	Oktober	86	73
11	November	84	78
12	Desember	124	70
	Jumlah	1180	674

*Tabel 1.2 1*

*Sumber Data : Kantor Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur*

Berdasarkan Tabel 2 tersebut, diketahui bahwa hasil jumlah permohonan pelayanan manual lebih besar daripada jumlah pelayanan yang menggunakan e-kelurahan, jika di jumlah secara keseluruhan pelayanan, kurang lebih dari 45 persen masyarakat yang menggunakan layanan e-Kelurahan.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dengan masyarakat kelurahan Banjar Serasan diketahui pihak Kelurahan hanya satu kali melakukan komunikasi untuk mensosialisasi mengenai layanan e-Kelurahan, sehingga masyarakat tidak mengetahui dengan jelas tentang layanan e-Kelurahan. Padahal e-Kelurahan

berfungsi sebagai layanan administrasi yang berlangsung secara otomatis seperti untuk pembuatan surat keterangan, pendataan penduduk, potensi daerah, dan arsip. Bukan hanya itu, surat ataupun perizinan yang di urus bisa di cek apakah sudah selesai atau belum , tanpa harus pergi ke Kelurahan untuk memastikannya. Warga Kelurahan Banjar Serasan masih belum memahami dan mengakses secara maksimal pelayanan melalui e-Kelurahan , padahal melalui pelayanan e-Kelurahan , seluruh warga Banjar Serasan sudah dapat melakukan pengurusan semua jenis surat dan perizinan secara online. Sehingga aplikasi ini menjadi alat bantu bagi Kelurahan untuk meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Kelebihan atau nilai positif dari Pelayanan e-Kelurahan adalah pelayanan servis yang lebih baik kepada masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu , tanpa harus menunggu dibuka nya kantor Kelurahan. Akses pelayanan dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor Kelurahan. Adanya keterbukaan (tranparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Keterbukaan ini menghilangkan saling curiga dan kekesalan dari kesemua pihak. Kelemahan Pelayanan e-kelurahan adalah pada perangkat lunak paket program seperti operating system, office dan server internet Kelurahan sering mengalami gangguan . Serta sumber daya manusia (SDM) , banyaknya aparat kelurahan yang belum melek teknologi informasi dan komunikasi dan sulitnya mengubah budaya kerja untuk memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam membantu tugas pokok dan fungsi instansi.

Adapun kelebihan atau nilai positif dari pelayanan secara manual adalah terdapat interaksi social antara aparat Kelurahan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan , termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan

antara petugas dan pelanggan / masyarakat yang dilayani, dan kejelasan dan kepastian pelayanan , sehingga masyarakat dengan mudah memahami pelayanan yang diberikan dengan segala konsekuensinya , Sedangkan kelayakan pelayanan secara manual adalah kurang efisien dan ekonomis , baik dari segi waktu , biaya dan tenaga.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dikemukakan , maka dapat diidentifikasi beberapa masalah :

1. Sarana dan Prasarana pelaksanaan e-Kelurahan di Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur masih belum memadai, yaitu jaringan WAN ( Wide Area Networking ) jaringan tanpa kabel sering mengalami kendala, dan komputer yang masih lambat kinerjanya.
2. Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan e-Kelurahan yaitu Operator e-Kelurahan masih belum terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.

## **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian dan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya dan agar penelitian terarah maka penulis membatasi masalah pada : Pelayanan Elektronik kelurahan di Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Mengapa pelayanan e- Kelurahan di Kelurahan Banjar Serasan belum efektif?



## **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan e-Kelurahan di Kelurahan Banjar Serasan Pontianak Timur belum efektif menurut Dwiyanto , dkk ( 2002:83 )

## **1.6 Manfaat penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tentu harus memberikan manfaat tersendiri yang diberikan kepada berbagai pihak guna menjadikan pedoman untuk penelitian dimasa yang akan datang. Manfaat penelitian tersebut yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya :

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimana yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a) Bagi peneliti ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat . Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik.
- b) Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan di Kelurahan Banjar Serasan.