

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)* merupakan bencana global yang melanda hampir seluruh negara yang ada di dunia termasuk di Indonesia. Penyakit ini pertama kali muncul dan diketahui pada saat terjadinya wabah di Kota Wuhan, Cina sejak akhir tahun 2019 tepatnya pada bulan Desember dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat. Menanggapi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia mengambil langkah, yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan tujuan untuk menghindari kerumunan agar dapat menekan penyebaran dan dalam rangka percepatan penanganan covid-19.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk menekan penyebaran covid-19. Tidak hanya diberlakukannya PSBB, beberapa kebijakan lainnya dibuat untuk membatasi pergerakan masyarakat sehingga telah beberapa kali berganti nama dan format berawal dari PSBB, PSBB Transisi, PPKM Darurat hingga PPKM empat level. Pemberlakuan kebijakan tersebut tentu berdampak pada kegiatan sosial dan ekonomi di semua sektor termasuk pada pelayanan publik. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 merupakan kegiatan atau rangkaian 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 publik. Pelayanan publik juga diartikan sebagai pelaksanaan pelayanan dengan melayani suatu keperluan penduduk atau masyarakat dengan kepentingan yang ditujukan kepada suatu instansi dengan peraturan yang telah berlaku, oleh karena itu instansi harus tetap memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam situasi dan kondisi apapun.

Sejak masuknya pandemi covid-19 dan diberlakukannya kebijakan-kebijakan dengan tujuan untuk menekan penyebaran virus *covid-19*. Pelayanan publik secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi, namun pemerintah dituntut agar tetap responsif dengan situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Menanggapi situasi tersebut pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun dalam masa sulit dengan tetap mempertimbangkan kebijakan maupun peraturan yang ada kegiatan tersebut harus tetap diselenggarakan, sehingga dalam mendukung berjalannya kegiatan pelayanan, pemerintah dibantu oleh teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan diwujudkan dengan suatu sistem yang disebut dengan *Electronic Government (E-Government)*. *E-Government* merupakan penggunaan suatu sistem teknologi informasi oleh pihak pemerintah untuk menjalankan kegiatan pelayanan serta menunjang kinerja dalam pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi pada instansi pemerintahan berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun kemudahan berkordinasi dalam lingkup internal

(antar instansi pemerintah) maupun dalam lingkup eksternal (kepada masyarakat) sehingga terciptanya transparansi informasi kepada publik dan akuntabilitas lembaga pelayanan publik serta, dengan dibukanya akses informasi maupun layanan tersebut dapat memperluas partisipasi masyarakat, yang diharapkan mampu berperan aktif dalam pengambilaliran keputusan/kebijakan publik oleh pemerintah.

Penerapan sistem *E-Government* di Indonesia sudah mulai berkembang sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Didalam Instruksi Presiden tersebut diatur bahwa, setiap lembaga pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah wajib untuk membuat, mengembangkan, serta menerapkan konsep *e-government* pada masing-masing lembaga. Pemerintahan daerah sebagaimana dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya yang disingkat dengan Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang telah menerapkan pelayanan berbasis *e-government* yang berlandaskan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-*

*Government*. Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya dalam hal tersebut telah berinovasi dengan meluncurkan aplikasi pelayanan *online* administrasi kependudukan yang juga merupakan wujud nyata dalam upaya penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Beberapa layanan digital/*online* yang ada pada Disdukcapil diantaranya, yaitu SIPEMUDAonline, Seledri terintegrasi, Pantas. SIPEMUDAonline yang merupakan singkatan dari Sistem Pelayanan Mudah Dapat Administrasi penduduk Online, aplikasi atau sebuah sistem layanan digital/*online* yang memungkinkan dapat membantu masyarakat melakukan pengajuan dokumen kependudukan dalam pelayanan pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk dengan mudah dan cepat dimanapun dan kapanpun.

Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya sudah mulai mengembangkan salah satu pelayanan berbasis *E-Government* melalui SIPEMUDAonline ini sejak tahun 2020 lalu, bersamaan dengan merebaknya wabah covid-19 di Indonesia sehingga hal tersebut juga merupakan salah satu langkah yang diambil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam rangka memudahkan proses pelayanan dimasa pandemi covid-19 dengan tujuan tidak lain dan tidak bukan adalah untuk menekan penyebaran virus covid-19. Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang telah di jelaskan diatas menjadikan faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks ini adalah dengan dilakukannya inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi SIPEMUDAonline**



Sumber : [sipemudakuburaya.go.id](https://sipemudakuburaya.go.id) (2022)

Gambar 1.1 merupakan tampilan depan aplikasi SIPEMUDAonline yang langsung mengarahkan pengguna untuk melakukan *login* atau registrasi terlebih dahulu bagi pengguna layanan. Aplikasi SIPEMUDAonline dapat diakses hanya melalui situs *website* <https://sipemuda.kuburayakab.go.id/pelayanan>.

**Gambar 1.2**  
**Menu Layanan SIPEMUDAonline**



Sumber : [sipemudakuburaya.go.id](https://sipemudakuburaya.go.id) (2022)

Gambar 1.2 diatas merupakan menu layanan yang tersedia pada aplikasi SIPEMUDAonline, terdapat 7 menu layanan yang dapat penduduk gunakan sesuai

dengan keperluan terkait dengan pengajuan dokumen kependudukan, seperti : KTP-el, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Kepindahan, Kelahiran, Kematian, Perkawinan khusus penduduk Kabupaten Kubu Raya dalam hal pelayanan pencatatan sipil (Akta Kelahiran, kematian, perceraian) pendaftaran penduduk (KK, KTP, KIA, Surat Pindah). Bentuk dari penyelesaian layanan SIPEMUDOnline ini sendiri, ialah dalam bentuk soft file yang akan dikirim melalui email atau bon untuk mengambil dokumen khusus yang berbentuk kartu seperti KTP dan KIA untuk diambil ke kantor langsung.

Aplikasi SIPEMUDAonline yang dibangun dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus keperluan terkait administrasi penduduk, hal ini sejalan dengan inti dari *e-government*, yakni memberi kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan yang telah disediakan oleh pemerintah secara efektif dan efisien. Tentunya, Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya dihadapkan dengan berbagai problematika, hal tersebut disampaikan langsung oleh Sekretaris Dinas dalam wawancara pra-penelitian seperti hambatan teknis atau disebut dengan *down server* ketika masyarakat mengakses pelayanan pada laman website dan aplikasi pelayanan yang disediakan, *down server* yang dimaksud terjadi karena pusat data Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya tidak dikelola secara mandiri melainkan ada pada Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kabupate Kubu Raya, sehingga bila terjadi *down server* untuk melakukan pemulihan harus melakukan koordinasi dan kerjasama lintas instansi. Selain itu juga, aplikasi SIPEMUDAonline yang masih kurang diketahui oleh penduduk Kabupaten Kubu

Raya sehingga tidak semua masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya pelayanan melalui aplikasi SIPEMUDAonline. Kabupaten Kubu Raya yang terdiri dari 9 kecamatan dan 117 desa masih terdapat daerah yang kestabilan sinyalnya belum merata dan bahkan masih ada daerah yang sama sekali belum terjangkau oleh sinyal maupun jaringan internet (blankspot) sehingga penduduk di wilayah tersebut tidak bisa memanfaatkan pelayanan online dengan baik, hal ini tentu menjadi suatu permasalahan bagi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIPEMUDAonline sehingga mau tidak mau masyarakat pun tetap mendatangi langsung kantor Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya untuk melakukan pengajuan dokumen yang diperlukan. Berikut data persebaran wilayah Kabupaten Kubu Raya yang masih blankspot.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Desa Blankspot**

<b>Desa</b>	<b>Kode Desa</b>	<b>Blankspot</b>	<b>Status Desa</b>
Teluk bakung	6112032013	Tidak ada sinyal	Berkembang
Taluk bayur	6112042010	Tidak ada sinyal	Berkembang
Betuah	6112042006	Tidak ada sinyal	Tertinggal
Sungai dungun	6112042009	Tidak ada sinyal	Tertinggal
Tanjung harapan	6112052011	Tidak ada sinyal	Tertinggal
Ambarawa	6112052010	Tidak ada sinyal	Tertinggal
Tanjung beringin	6112952001	Tidak ada sinyal	Tertinggal

*Sumber : Disdukcapil Kubu Raya 2022*

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diatas, terdapat 7 Desa di Kabupaten Kubu Raya yaitu Teluk Bakung, Teluk Bayur, Betuah, Sungai Dungun, Tanjung Harapan, Ambarawa, Tanjung Beringin yang masih mengalami blankspot atau

tidak ada sinyal sama sekali hal tersebut membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi SIPEMUDAonline. Selain itu juga terdapat permasalahan lainnya, yaitu penduduk yang masih belum memahami cara penggunaan aplikasi SIPEMUDAonline. Hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil kepada masyarakat. Kemudian dalam hal sistem pemberian waktu pengguna dalam mengakses aplikasi SIPEMUDAonline, sangatlah terbatas. Terbatasnya waktu pelayanan aplikasi SIPEMUDAonline juga menjadi faktor kendala bagi penduduk sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang hanya dapat diakses mulai dari pukul 8:00 pagi sampai pukul 12:00 siang saja, selepas pada jam tersebut masyarakat tidak dapat mengakses lagi pelayanan SIPEMUDAonline, dengan waktu terbatas yang diberikan lantas menjadikan kendala bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka penulis bermaksud menuangkan dalam bentuk tulisan skripsi dengan judul penelitian mengenai “Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease (covid-19)* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya”.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang terjadi, yaitu:

1. Sering terjadinya eror/gangguan dalam mengakses pelayanan pada aplikasi SIPEMUDAonline serta terbatasnya waktu operasional.

2. Tidak semua masyarakat Kabupaten Kubu Raya mengetahui adanya aplikasi SIPEMUDAonline dan mengetahui cara penggunaannya.

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas, maka dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada penerapan *e-government* dalam pelayanan publik melalui aplikasi SIPEMUDAonline bagi masyarakat Kabupaten Kubu Raya untuk mendapatkan dokumen kependudukan ditinjau dari elemen sukses pengembangan *e-government*, yaitu dukungan/*support*, nilai/*value* dan kemampuan/*capacity*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti adalah “Mengapa Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPEMUDAonline Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya belum Optimal?”

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah sebagaimana yang telah dikemukakan penulis diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPEMUDAonline Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan tujuan penelitian, maka di harapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan akademik ilmiah, khususnya bagi peneliti sendiri, dan juga dapat menjadi referensi bagi civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjung Pura Pontianak, dalam memperkaya teori dan wawasan ilmu Sosial khususnya pada pemikiran Ilmu Pemerintahan.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### a) Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan ataupun inovasi baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya dalam Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi SIPEMUDAonline di masa pandemi *covid-19*.

#### b) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini sekiranya dapat menjadi bahan referensi ataupun perbandingan bagi mahasiswa-mahasiswi dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

#### c) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini sekiranya dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi masyarakat tentang penggunaan media elektronik dalam pelayanan publik

khususnya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kubu Raya.