

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Ratminto & Winarsi, 2012). Upaya menciptakan pelayanan prima tidak hanya menjadi tanggung jawab bagi pemerintah pusat saja, namun juga menjadi tanggung jawab bagi pemerintah daerah (PEMDA).

Pelayanan publik menjadi bagian penting bagi organisasi publik terlebih dalam konteks birikrasi. Sebagai pelaksana kerja dari pemerintahan, birokrasi harus mampu membangun hubungan antara masyarakat dan kewajiban Negara menjadi suatu bagian dalam konteks pelayanan. Negara ini dibangun atas asas demokrasi maka pola hubungan antara masyarakat dan Negara menjadi hal yang menarik, pemahaman aparatur Negara harus dilayani menahdi sebuah kontradiksi dalam dinamika sosial dan politik saat ini. Pelayanan publik telah banyak dikaji oleh berbagai pakar. Salah satunya dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) yang mendefinisikan pelayanan publik adalah sebagaiin “serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Pengguna yang dimaksud disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap individu agar diakui keberadaannya sebagai warga Negara Indonesia (WNI), maka berkewajiban untuk memiliki dokumen resmi seperti Elektronik- Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan lainnya. E-KTP (Elektronik- Kartu Tanda Penduduk) merupakan salah satu program dari data Nasional. Mengapa membuat E-KTP, karena saat ini proses administrasi kependudukan di Indonesia masih sangat kacau, hal ini bisa dibuktikan banyaknya pungli dalam kepengurusan kartu tanda penduduk oleh para oknum pemerintah, dan yang paling bahaya adalah identitas di KTP bisa palsu dan orang bisa memiliki lebih dari satu kartu penduduk.

Dengan adanya transisi dari KTP SIAK (Kartu Tanda Penduduk) menjadi E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk) perlu adanya peran-peran pemerintah dalam mensosialisasikan salah satunya melalui perangkat desa langsung berinteraksi ke masyarakat. Dalam melaksanakan serta merealisasikan hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsive dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat.

Salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan, yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang bertugas menyediakan pelayanan kepada

masyarakat terkait pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), untuk meningkatkan kebutuhan setiap tahunnya. Setiap masyarakat selalu menuntut waktu pelayanan publik yang baik dari birokrasi, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berblit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan kedudukan “pelayan” dan yang “dilayani” kepengertian sesungguhnya ditunjukkan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara, meskipun Negara berdiri sendiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006: 4).

Dengan adanya reformasi pelayanan publik elektronik government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo setiap petugas wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah nyaman, transparan dan akuntabel dan setiap petugas dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan isyarat atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan adanya pelayanan yang baik kepada mereka.

Oleh karena itu pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan elektronik government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo masih memiliki beberapa kendala yaitu masyarakat kurang paham menggunakan aplikasi atau web yang digunakan, sebagian masyarakat belum mendapatkan sosialisasi dengan adanya pelayanan elektronik, masyarakat juga kesulitan mengisi formulir yang

telah disediakan dalam web, tetapi dengan adanya aplikasi atau web sehingga masyarakat lebih cepat dan efisien.

*E-Government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres NO. 3 Tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan e government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan akses warga Negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas pelayanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara. *E-Government* merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

*E-Government* sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan, dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian e-

government menurut kementerian keminfo yaitu sebagai aplikasiteknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sedang menjadi trend bagi pemerintahan pusat bahkan hingga pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat. Jika di Bandung memiliki Bandung Command Center (BCC) yang merupakan ikon smart city dilengkapi dengan teknologi yang canggih bertujuan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari pemerintah kota bandung kepada masyarakat. Maka Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Purwakarta juga mengeluarkan aplikasi serupa yaitu aplikasi ogan lapion. Meskipun fitur-fitur yang disuguhkan belum sebanyak BCC yang dimiliki oleh Kota Bandung namun ada upaya positif bagi pemda setempat bagi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tah un 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan atau ketepatan dalam pelayanan, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Maka pemerintah ini memiliki konsekuensi untuk meningkatkan suatu pelayanan dalam sector pelayanan publik. Diharapkan aparatur pemerintahan yang ada di seluruh Indonesia

melaksanakan atau melakukan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan masyarakat dalam (Rukayat, 2017).

Terciptanya suatu inovasi adalah salah satu bentuk dalam mengembangkan pelayanan publik. Inovasi ini dibentuk untuk mengeluarkan ide-ide baru serta kreativitas dalam suatu rancangan atau program yang berkualitas dan bermutu tinggi. Dengan adanya ide baru pemerintah lebih mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik berupa inovasi untuk kemajuan suatu daerahnya sendiri.

Dalam konteks Rogers (1983:23) mengemukakan lima karakteristik inovasi yang digunakan dalam pelayanan publik yaitu keunggulan relative, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicoba, dan kemampuan untuk diamati. Yang berarti keunggulan relatif sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain. Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. kemampuan yang diujicoba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diujicobakan dalam setting sesungguhnya umumnya lebih akan lebih cepat diadopsi. Kemampuan untuk diamati adalah hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain.

Hubungan antara rakyat dan pemerintah yaitu dalam bidang *public service*/pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai service provider atau penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang semakin

berkualitas, apalagi menghadapi kompetisi di era global sekarang, kualitas dan pelayanan apratur pemerintahan akan semakin ditantang agar semakin optimal atau mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik itu dari segi kualitas maupun segi kuantitas pelayanan. Untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa yang berkualitas atau tidak dibutuhkan sejumlah para meter atau ukuran.

Perlu kita ketahui sebelumnya, di dinas kependudukan dan catatan sipil sudah menyiapkan beberapa jenis-jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 1. 1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jenis-jenis output layanan**

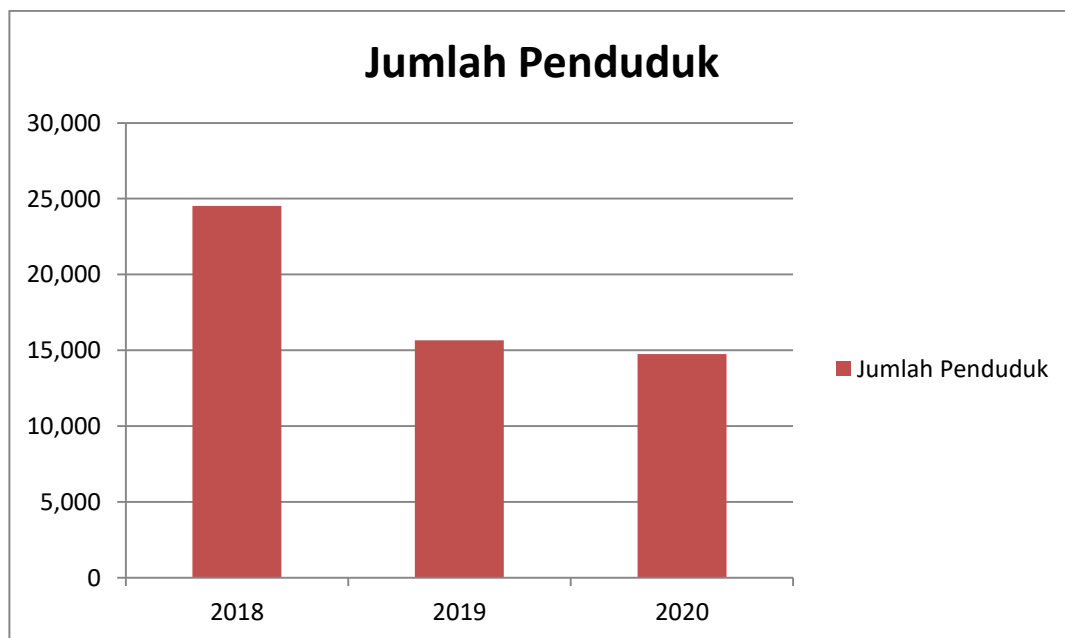
No	Jenis-jenis output layanan
1.	Kartu Keluarga (Kk)
2.	Kartu Tanda Penduduk (Ktp)
3.	Kartu Keterangan Pindah
4.	Surat Keterangan Pindah Datang
5.	Surat Keterangan Pindah Luar Negeri
6.	Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri
7.	Surat Keterangan Tempat Tinggal
8.	Surat Keterangan Kelahiran
9.	Surat Keterangan Lahir Mati
10.	Surat Keterangan Pembatalan Pernikahan
11.	Surat Keterangan Pembatalan Penceraian
12.	Surat Keterangan Kematian
13.	Surat Keterangan Pengangkatan Anak
14.	Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
15.	Surat Keterangan Pengganti Identitas
16.	Surat Keterangan Pencatatan Sipil
17.	Akta Kelahiran
18.	Akta Kematian
19.	Akta Perkawinan
20.	Akta Penceraian

21.	Akta Pengakuan Anak
22.	Kartu Pengesahan Anak
23.	Kartu Identitas Anak (KIA)

*Sumber Data: Dinas CAPIL Kota Gorontalo Tahun 2018*

Di tabel 1 tersebut dapat di jelaskan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo menyediakan beberapa jenis pelayanan, tetapi fokuspeneltian pada E-ktip (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Penggunaan teknologi dan komunikasi berbasis internet sedang menjadi tren bagi pemerintah pusat bahkan hingga pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan publik terbaik bagi masyarakat. Dengan adanya teknologi yang canggih bertujuan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat.

**Grafik 1.1 jumlah penduduk Pelayanan publik E-KTP**



*Sumber Data: Dinas CAPIL Kota Gorontalo Tahun 2018-2020*



Dipelayanan publik E-KTP di masa pandemi covid-19 pemerintah menghimbau untuk melakukan PSBB (pembatasan sosial berskala besar sehingga pelayanan publik tetap berjalan hanya saja dibatasi dengan 20% hingga 15% dan waktu pelayanan dibatasi sehingga mengalami penurunan jumlah penduduk yang dilayani. Panduan layanan dokumen kependudukan era new normal, pemerintah menyediakan layanan online (cetak dokumen mandiri) dengan akses website <http://dukcapil.gorontalo.go.id>. seluruh dokumen kependudukan yang dicetak secara mandiri di atas kertas HVS, dijamin sah dan aman karena telah dilengkapi teknologi digital kemandagri. Scan barcode untuk membuktikan keaslian dokumen kependudukan yang anda terima.

Adapun kemampuan dalam memberikan jaminan sesuai dengan observasi masyarakat yang ada disana, dalam kemampuan memberikan jaminan petugas masih sering melakukan kesalahan misalnya contohnya dalam penetikkan nama, tanggal dan tahun lahir. Dalam melayani suatu masyarakat harus mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tercapainya suatu tujuan bersama.

Dengan adanya pelayanan publik yang kurang efektif masyarakat menjadi malas atau sudah tidak mau lagi melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti kartu tanda penduduk, dan lain-lain, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga Negara. Maka dari itu berdasarkan permasalahan dan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan publik dengan judul: **Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.**

## 1.2 Fokus dan Sub Fokus

Dari uraian konteks penelitian diatas, maka dapat diajukan fokus dan sub fokusnya sebagai berikut:

1. Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, dengan sub fokus sebagai berikut:
  - a. Bagaimana keunggulan relative dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
  - b. Bagaimana komptibilitas dalam inovasi publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
  - c. Bagaimana kerumitan dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
  - d. Bagaimana kemampuan diujicoba dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
  - e. Bagaimana kemampuan untuk diamati dalam inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
2. Faktor-faktor yang menentukan inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, dengan sub fokus sebagai berikut:
  - a. Bagaimana faktor kepemimpinan pada inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
  - b. Bagaimana faktor kemampuan dan keterampilan pada inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

- c. Bagaimana faktor teknologi pada inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo
- d. Bagaimana faktor kerja sama pada inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan untuk bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama dan juga diharapkan dapat dijadikan bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

#### 2. Manfaat praktis

Untuk memberikan informasi yang bernilai dan bermanfaat tentang pelayanan publik terutama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo.

#### 3. Manfaat bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta menambah wawasan mahasiswa.