

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Konteks Penelitian**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang inovasi daerah menjelaskan bahwa inovasi daerah merupakan seluruh bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah, untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud maka sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat termujudnya kesejahteraan masyarakat melalui: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat dan peningkatan daya saing daerah. Usulan inisiatif inovasi daerah dapat berasal dari kepala daerah, anggota DPRD, aparatur sipil negara (ASN), perangkat daerah dan anggota masyarakat. Hadirnya inovasi ini diharapkan dapat mampu memenuhi ekspektasi yang diharapkan oleh masyarakat seperti mudah dalam menggunakan pelayanan public yang telah diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu aspek penting sebagai keperluan dari masyarakat karena sejatinya keberlangsungan hidup masyarakat dikelilingi dan tidak terlepas dari administrasi kependudukan, guna memenuhi kebutuhan publik serta meningkatkan pelayanan terkait dengan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bekasi melakukan terobosan dengan mengeluarkan sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi berbasis teknologi digital yang dinamakan aplikasi *E-Open*.

Aplikasi *E-Open* merupakan aplikasi pelayanan kependudukan yang dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi untuk melakukan permohonan kependudukan dimana saja dan kapan saja, dengan adanya fitur halo petugas pada aplikasi ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mengharapkan kepada masyarakat Kota Bekasi agar dapat melakukan permohonan dokumen kependudukan hanya di rumah saja tanpa harus datang ke lokasi pengambilan, karena petugas akan datang menghampiri untuk dapat membantu permohonan dari masyarakat ke rumah masing-masing dan akan memberikan dokumen kependudukan di rumah saja Ketika sudah selesai. Hal ini bertujuan untuk membatasi kegiatan tatap muka pada era pandemi seperti sekarang ini, sebab layanan administrasi kependudukan dapat dengan mudah diperoleh melalui inovasi pelayanan yang telah diselenggarakan melalui aplikasi *E-Open* Kota Bekasi. Dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai fitur layanan administrasi kependudukan, diantaranya: Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Penduduk Elektronik (E-KTP), Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Kartu Identitas Anak (KIA).

Menganut pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23/2006 menjamin hak seorang/kelompok penganut Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan

seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam UU No. 23/2006 tentang Adminduk. Ada juga payung hukum lain yakni Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil. Masyarakat pada era reformasi sekarang ini semakin kritis dan semakin menyadari akan hak-haknya untuk memperoleh pelayanan yang baik, sedangkan Pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum mampu memenuhi tuntutan tersebut.

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia. diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah daerah, perencanaan yang tidak memadai serta penetapan standar pelayanan masyarakat yang tidak sejalan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah oleh pemerintah pusat hampir pasti akan berdampak negatif pada semua sektor. Harapan peningkatan kualitas pelayanan publik dari masyarakat terus meningkat.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah seperti memperbaiki regulasi pelayanan untuk mempercepat dan mempermudah proses dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparatur pelayanan. Namun upaya perbaikan tersebut sampai saat ini belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menghadapi kondisi demikian, masih diperlukan upaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mendorong tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif yang dapat menginspirasi. Tumbuhnya model pelayanan publik yang inovatif tersebut memerlukan kondisi yang kondusif, baik dari sisi pengelola unit pelayanan maupun dari sisi kepemimpinan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah yang memungkinkan kreatifitas itu tumbuh dan berkembang.

Salah satu pelayanan yang berkualitas dan diharapkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang bersifat efektif, efisien, dan transparan mendorong perubahan dari pelayanan konvensional (*offline*) ke pelayanan *online* (*e government*). Menurut Zauhar, Soesilo (2005), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Mengacu pada teori tersebut bahwa pemerintah dituntut agar terus menciptakan atau mengembangkan inovasi-inovasi yang dirasa cukup memuaskan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat karena dengan

demikianlah yang menjadikan pelayanan tersebut berkualitas dan memudahkan bagi para pengguna jasa layanan yaitu masyarakat. Terdapat 4 unsur pedoman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan dan kepuasan pelanggan. Artinya pemerintah memiliki indikator standar dalam meningkatkan pelayanan publik dan mengacu pada beberapa prinsip dalam penyediaan pelayanan publik yang terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, kemudahan akses, kelengkapan sarana prasarana, kejujuran dan kecermatan.

Keberadaan fenomenal dan kekuatan inovasi teknologi digital telah meyakinkan banyak sector orang dan pemerintah untuk secara sukarela mengadopsi kemudahan teknologi baik melalui media sosial, analisis data, teknologi algoritma berbasis pendidikan, termasuk buatan kecerdasan (Ariesmansyah, 2021). Seiring dengan teknologi di semua sector, ini menandakan teknologi-driven perubahan dimana inovasi teknologi telah mengambil bagian dalam pembangunan di semua sector jasa (Ariesmansyah, 2021).

Inovasi pelayanan publik memberikan suatu dampak yang baik terhadap peningkatan pelayanan publik. Namun bukan berarti dalam pelaksanaannya tidak mendapati sebuah hambatan. Pertama, didapati dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *Electronic Open (E-Open)* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dirasa masih mengalami keterlambatan aplikasi contohnya seperti server yang seringkali penuh hal ini menyebabkan seluruh pelayanan yang tersedia didalamnya terhambat dan menumpuk menjadikan inovasi yang dinilai belum efektif dan efisien. Kedua,

terdapat beberapa gangguan sinyal dan minimnya pemahaman terhadap inovasi yang diluncurkan kepada beberapa masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pelosok, pemerintah daerah telah melakukan sejumlah rangkaian kegiatan sosialisasi tentang aplikasi *E-Open* tersebut, namun masih terdapat sejumlah masyarakat yang kurang memahami. Hal tersebut disebabkan karena masyarakat masih dalam tahap adaptasi terhadap penggunaan aplikasi *E-Open* itu sendiri. Harapannya inovasi tersebut dapat selalu ditingkatkan dan diperbaharui dari yang sebelumnya guna memudahkan publik dalam memenuhi kebutuhan terkait administrasi kependudukan itu sendiri. Bilamana inovasi ini tidak dikembangkan dengan maksimal oleh pemerintah daerah kemungkinan besar masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhan publik yang dinamis.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dipilih sebagai lokus atau objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti dikarenakan Disdukcapil Kota Bekasi merupakan sebuah instansi yang menyelenggarakan atau menaungi seluruh pembuatan administrasi kependudukan, sebagaimana yang kita pahami bahwa di era sekarang ini administrasi kependudukan menjadi suatu hal yang sangat fundamental bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena-fenomena permasalahan tentang inovasi yang telah dirilis oleh Disdukcapil Kota Bekasi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *E-Open* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”**.

## 1.2 Fokus Penelitian

Peneliti memfokuskan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *E-Open* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi berdasarkan fenomena-fenomena permasalahan serta latar belakang diatas. Penelitian ini sifatnya berkelanjutan. Menurut Rogers dalam bukunya *Diffusion of Innovation* atribut inovasi antara lain: *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), *Observability* (Kemudahan Diamati).

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang peneliti telah jelaskan diatas, peneliti menarik rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
2. Bagaimana hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
2. Ingin mengetahui hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
3. Ingin mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Berikut manfaat yang dapat diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Kegunaan Teoritis

Bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pengalaman, serta memperluas pandangan dalam menerapkan gagasan yang relevan dengan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai sumber alternatif untuk dipikirkan atau dipertimbangkan dalam penilaian mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi *E-Open* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.