

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Era globalisasi yang berkembang secara pesat di seluruh dunia salah satunya teknologi informasi di Indonesia. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan dengan baik bagi masyarakat Indonesia. Teknologi informasi dapat memberikan informasi secara cepat dan mudah dengan menggunakan akses internet yang sudah berkembang di Indonesia. Teknologi informasi merajalela dibidang kehidupan masyarakat sehari-hari, pendidikan dan pemerintahan. Dengan adanya perkembangan dibidang teknologi informasi diharapkan dapat memberikan inovasi-inovasi dalam kemampuan mengelola, menyalurkan dan memberikan informasi terutama dalam hal pelayanan publik.

Teknologi dapat dimanfaatkan untuk pelayanan publik agar masyarakat tidak perlu melakukan tatap muka atau melakukan secara fisik dengan sektor pemerintah, melainkan dapat memanfaatkan teknologi yang telah diberikan oleh pemerintahan menggunakan internet atau secara online. Tujuan dari inovasi ialah untuk menghubungkan antara pegawai dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pemerintahan pusat sampai daerah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dilakukan serta meningkatkan kinerja pemerintah untuk mendekatkan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat. Fasilitas pemerintah juga didapatkan dari pembayaran pajak

masyarakat ke negara. Pemerintah merupakan sosok yang memiliki peran penting dalam mememenuhi kebutuhan masyarakat, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk lebih kreatif, inovatif dan cerdas tentang apa yang harus diprioritaskan. Pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang secara efektif, efisien dan transparan kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan pemerintah dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dan pelaksanaan perundang-undangan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ialah seperti perijinan, kependudukan (Kartu Tanda penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran) dan kebutuhan masyarakat yang lainnya melalui program yang telah direncanakan oleh pemerintah pusat.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memberikan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan kewajiban bukan hak bagi pemerintah, sebab pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan fasilitas pelayanan publik secara baik dan optimal.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.

Pelayanan publik juga merupakan salah satu faktor utama yang menjadikan keberhasilan pemerintah dalam bentuk pelayanan. Tujuan dari pelayanan publik ialah untuk mensejahterakan masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya di era serba teknologi, pemerintah harus memanfaatkan internet dalam melakukan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berbasis teknologi disebut juga sebagai elektro. Oleh sebab itu pemerintah didorong untuk memberikan pelayanan secara profesional sebagai bentuk mengabdikan kepada negara dan meningkatkan keberhasilan negara dalam melaksanakan sistem pemerintah untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat diperoleh dari terpenuhinya harapan atau melampaui harapan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat merupakan hak yang diterima dengan kualitas layanan yang didapatkan dalam bentuk kinerja pemerintah. Dalam pelayanan untuk memenuhi kepuasan masyarakat memiliki beberapa unsur yaitu relatif dalam mengerjakan lebih singkat, biaya yang dibutuhkan lebih murah, dan mutu yang diberikan relatif baik serta dalam memberikan pelayanan, akan tetapi pemerintah tidak harus memenuhi semua keinginan masyarakat, sebab harus mengikuti pedoman yaitu peraturan perundang-undangan.

Hal ini membuat pemerintah harus melakukan terobosan pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis aplikasi pemerintah menjadi fleksibel dan lebih berorientasi pada layanan publik serta mendapatkan kepuasan masyarakat. Layanan publik yang berbasis teknologi atau aplikasi bisa disebut juga dengan *e-governement*.

*E-government* merupakan modernisasi pemanfaatan teknologi yang secara memiliki manfaat yang didapatkan oleh masyarakat ialah menghemat biaya, sebab data yang diperoleh melalui online. Akses ini juga dilakukan dengan mengupload file dengan menggunakan internet dan mengunduh dokumen tanpa harus datang ke instansi tersebut. Penerapan *e-governement* tidak semata-mata pemerintah yang hanya berpartisipasi melainkan masyarakat juga dapat memberikan partisipasi bagi *e-government* itu sendiri.

Terobosan *E-governement* ialah E-open merupakan aplikasi satu-satunya akses pelayanan administrasi kependudukan di kota Bekasi berdasarkan Peraturan walikota Kota Bekasi No 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Bekasi. E-Open singkatan dari elektronik online pelayanan kependudukan. Aplikasi E-Open merupakan aplikasi yang didesain oleh pemerintah daerah untuk memberikan layanan administrasi secara mudah dalam mengakses dan kenyamanan bagi masyarakat layanan administrasi.

Aplikasi e-open dapat diakses publik melalui handphone yang menggunakan handphone tipe android atau dapat di unduh melalui playstore dengan syarat bahwa pengunduh adalah warga kota Bekasi yang memiliki nomor induk kependudukan kota Bekasi, memiliki alamat email aktif dan nomor handphone aktif.

Penggunaan aplikasi e-open memanfaatkan teknologi informasi sebagai penghubung partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah yang telah ditetapkan kemudian, sebagai platform layanan publik berbasis digital yang

menjamin hak masyarakat terpenuhi dan masyarakat merasakan kepuasan yang telah diberikan.

Pada kesempatan kali ini, peneliti melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Berdasarkan hasil observasi awal dengan penjajagan yang dilakukan oleh penulis, bahwa pokok permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terhadap pelayanan publik pengguna E-open dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan masih keterlambatannya sistem aplikasi ketika digunakan yang menjadi adanya penghambatan dan tidak terjadinya efisiensi waktu, minimnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi di beberapa tempat pelosok, kurangnya pengenalan terhadap aplikasi e-open kepada masyarakat Kota Bekasi yang dikarenakan faktor utama biaya dari instansi tersebut, target pemerintah yang kurang tepat disebabkan masih banyak orang tua yang kurang pengetahuan dalam penggunaan teknologi yang mengakibatkan masyarakat masih harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dan hanya dapat digunakan oleh pengguna Android, dalam pelayanan administrasi penulis mengetahui bahwa aplikasi E-Open masih sering memiliki kendala dengan aplikasi yang masih suka error, mengakibatkan masyarakat masih harus datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Hal ini, peneliti Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan oleh peneliti dikarenakan berharap dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di era teknologi

yang semakin berkembang sehingga dapat dijadikan contoh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di masa depan serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah sebagai pelayan publik agar masyarakat dapat teredukasi dan mudah beradaptasi akan teknologi.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti berusaha mengangkat permasalahan yang ada dalam judul **“Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Aplikasi E-Open Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh pelayanan publik melalui aplikasi E-Open terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?
2. Apa saja hambatan dari aplikasi E-Open terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang ada, peneliti mengumpulkan data dan informasi mengenai Pengaruh Pelayanan Aplikasi E-Open Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan publik melalui aplikasi E-Open terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Mengetahui Apa saja hambatan dari aplikasi E-Open terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berperan dalam mengembangkan teori-teori dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya pengembangan terkait pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

### **2. Kegunaan Praktis**

Secara praktis dari hasil penelitian ini tidak hanya sekedar kajian ilmiah dengan praktek terkini, melainkan juga dapat dilakukan sebagai bahan pertimbangan dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.