

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Konteks Penelitian**

Administrasi publik ialah salah satu dari ilmu sosial yang mengkaji sistem pengelolaan negara yang mengaitkan dengan kebijakan, organisasi, manajemen, dan pelayanan. Administrasi publik selalu berhubungan dengan Legislatif, Yudikatif, dan Eksekutif. Selain itu, administrasi publik erat kaitannya dengan berbagai peraturan dan kebijakan yang berhubungan dengan publik, tujuan negara, administrasi pembangunan, dan etika yang mengatur penyelenggaraan negara dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Selama ini pelayanan administrasi menjadi terkesan lambat dan tidak efektif karena tidak adanya koordinasi pengawasan dan pendelegasian tugas yang akurat.

Pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa:

“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 Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kemudahan berinteraksi, perkembangan teknologi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan berbagai

jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintah (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (*e-KTP*), pendidikan (*e-education*), kesehatan (*e-medicin*) dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronik. Pemerintah menerapkan *e-government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain seperti tercantum dalam Undang-undang No 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transportasi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Paradigma pelayanan publik saat ini menunjukkan peran Pemerintah sebagai pihak yang aktif dan mengambil langkah penting bagi masyarakat yang sebagai pihak pasif atau yang menerima pelayanan publik tersebut. Meskipun pelayanan publik merupakan sasaran utama dalam kegiatan Pemerintah kepada masyarakat, di sisi lain Pemerintah juga berupaya memfasilitasi agar masyarakat mampu memiliki kemandirian tersendiri agar tidak selalu bergantung pada Pemerintah sehingga dalam hal ini perlu adanya partisipasi masyarakat yang tinggi. Jika hal tersebut tercapai maka beban masalah Pemerintah sedikit berkurang, karena jika hal tersebut mampu tercapai maka Pemerintah bisa dengan leluasa dalam menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat strategis.

Karena orientasinya adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu mengubah paradigma birokrasi terlebih dahulu yang telah terbiasa dilayani oleh

masyarakat. Perubahan tersebut terjadi karena adanya tuntutan masyarakat yang semakin dinamis seiring dengan cepatnya perkembangan zaman. Perubahan paradigma birokrasi tersebut tidak dapat dicapai dengan mudah karena memerlukan waktu yang tidak sebentar dikarenakan setelah mampu merubah paradigma tersebut, maka langkah selanjutnya ialah mewujudkan pelayanan publik berkualitas. Meningkatnya kualitas pelayanan publik selama beberapa tahun ini dapat tercermin dari beberapa visi misi dari para pemimpin di setiap Negara/Daerah, sehingga pelayanan publik kini menjadi perhatian utama bagi para calon pemimpin di setiap Negara/Daerah dikarenakan kepuasan masyarakat atas kinerja merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan Pemerintahan. Salah satu bentuk empiri dari pelayanan yang bersifat strategis bagi Pemerintah Negara/Daerah tersebut yaitu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan Pemerintah Negara/Daerah kepada masyarakat. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen kependudukan pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.

Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk Pencatatan Sipil pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain yang dilakukan kepada warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan

pemerintah daerah merupakan bagian dari pelayanan publik. Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kehidupan masyarakat yang selalu mengalami dinamika selain itu ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perubahan yang pesat. Oleh karena itu indikator-indikator pada pelayanan publik juga akan selalu berubah. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan tersebut dapat menjadi sebuah momentum bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Memenuhi tuntutan setiap penduduk untuk mendapat hak kependudukan dan pencatatan sipil bukanlah hal mudah, masalah-masalah yang terjadi ditengah-tengah masyarakat sangat beragam misalnya kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta perkawinan, akta kelahiran dan akta kematian. Disisi lain pemerintah pusat selalu menginginkan data kependudukan yang mutakhir, benar dan akurat. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung telah berupaya dalam mengimplentasikan kebijakan pemerintah daerah dan juga pemerintah pusat, dalam memperbaiki dan meningkatkan proses pelayanan publik adalah tugas pokok dan fungsi yang diemban. Secara kelembagaan perlu meningkatkan struktur birokrasi, sistem dan prosedur, sumber daya, kepemimpinan maupun hubungan dengan

masyarakat, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung adalah salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketatausahaan dinas. Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan anatara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal. Salah satu langkah empiris yang ditempuh oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mencapai tujuan tersebut yaitu dengan memberikan berbagai inovasi pelayanan kependudukan kepada masyarakat Kota Bandung.

Salah satu inovasi pelayanan tersebut ialah aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman). Aplikasi ini merupakan hasil kerja sama antara Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung yang selanjutnya diresmikan oleh Pemerintah Kota Bandung pada tahun 2018. Aplikasi ini dibuat dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen kependudukan bagi dirinya maupun keluarganya secara *online*. Selain itu aplikasi ini merupakan

langkah nyata dari Pemerintah Kota Bandung dalam mengimplementasikan program Bandung *Smart City*.

Aplikasi ini awalnya pada tahun 2018 hanya bersifat pelayanan yang hanya dapat diunduh oleh masyarakat melalui *website* [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) namun Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang bekerja sama dengan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung merilis aplikasi tersebut sehingga dapat diunduh masyarakat Kota Bandung di *Google Play Store*.

Pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut diantaranya ialah penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA). Inovasi pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan dengan prinsip efektif dan efisien sehingga masyarakat Kota Bandung tidak lagi perlu datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk melakukan pengajuan dokumen kependudukan, tetapi masyarakat Kota Bandung hanya datang ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung setelah mendapatkan konfirmasi langsung dari admin aplikasi SALAMAN untuk mengambil dokumen kependudukan yang telah diverifikasi oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Berikut ini proses pelayanan pengajuan dokumen kependudukan pada aplikasi SALAMAN. Pertama, pemohon dapat mengunduh aplikasi salaman tersebut di *Google Play Store* melalui *smartphone*. Kedua, Setelah pemohon mengunduh aplikasi tersebut, selanjutnya yang harus dilakukan untuk

bisa mengakses aplikasi ini ialah pemohon harus mendaftar terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari kepala keluarga. Ketiga, Setelah berhasil mendaftar maka dapat masuk pada halaman utama dari aplikasi SALAMAN.

Aplikasi SALAMAN tersebut terdapat beberapa pilihan pelayanan bagi masyarakat yaitu pelayanan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA). Selain itu terdapat juga beberapa informasi dan fitur tambahan lainnya mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. pemohon hanya perlu memilih salah satu pelayanan pengajuan dokumen yang terdapat pada aplikasi tersebut. Keempat, pemohon mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi bagi pemohon. Persyaratan tersebut berupa file jenis .jpg/.jpeg. Kelima, setelah pengajuan berhasil, maka pemohon mendapatkan informasi mengenai waktu pengambilan dokumen yang telah di verifikasi di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Keenam, pemohon datang membawa bukti pengambilan yang ada di aplikasi salaman tersebut pada loket pelayanan. Namun di sisi lain masyarakat Kota Bandung masih banyak yang belum mengetahui mengenai aplikasi ini sehingga masyarakat Kota Bandung tersebut mengurus dokumen kependudukan secara konvensional yang berada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sehingga tujuan awal dari pembuatan aplikasi ini yang menjadikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu masih belum adanya penelitian yang membahas mengenai

aplikasi ini sehingga masyarakat masih belum mengetahui mengenai kualitas yang dimiliki dari aplikasi ini.

Menurut Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell, J. P. (1989), pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat *input* dan *output* dan pencapaian tujuan menyeluruh. Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Melalui observasi awal yang telah peneliti lakukan maka peneliti simpulkan bahwa:

1. Belum efektifnya program dan,
2. Belum efektifnya sasaran pada Aplikasi Selesai Dalam Genggaman (Salaman).

Hingga saat ini, aplikasi SALAMAN telah diunduh dan digunakan oleh lebih dari 100.000 pemilik akun. Aplikasi ini dirilis pada 15 Februari 2020 oleh Diskominfo Kota Bandung. Untuk menggunakan aplikasi ini, pemilik Android perlu memiliki OS Android 4.4 keatas.

Melihat permasalahan diatas, sehingga peneliti ingin mengetahui **Efektifitas Aplikasi Salaman Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.**

### **1.2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan hasil pengayaan di lapangan bahkan sampai pada perolehan berkali-kali terdapat dimensi-dimensi menarik di lapangan, sehingga dari banyaknya dimensi tersebut untuk pembatasan lingkup penelitian maka perlu ditentukan fokus penelitian yaitu tentang **“Efektifitas Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Dari fokus tersebut dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektifitas Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan
2. Hambatan yang terjadi pada Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui Efektifitas Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan
2. Mengetahui hambatan yang terjadi pada Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, baik dari segi teoretis maupun praktis.

#### **1. Manfaat teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan alternatif yang dapat dipilih dalam evaluasi pelaksanaan Aplikasi Salaman serta dapat menambah khasanah dalam penerapannya.

#### **2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai masukan dan evaluasi dalam meningkatkan Efektifitas Aplikasi Salaman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.