

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Terhitung pada akhir Tahun 2019, dunia digemparkan dengan munculnya virus *Covid-19* dari Wuhan, China. Mulai Maret 2020, Kasus *Covid-19* juga bermunculan di Indonesia dan terus bertambah banyaknya korban dari virus tersebut. Hampir semua kegiatan terhenti dan mulai di laksanakannya secara Daring/Online atau dilakukan dengan jarak jauh pemberlakuan pembatasan sosial di Indonesia juga membawakan pengaruh pada aksesibilitas pelayanan publik. Berdasarkan surat edaran yang telah di keluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara dalam upaya untuk pencegahan penyebaran kasus *Covid-19* yang meningkat di lingkungan instansi pemerintah termasuk dengan Pelayanan Publik, dan pemberlakuan *Work Form Home* (Bekerja di Rumah) secara bergantian dan dalam sekejap kegiatan tersebut untuk memanfaatkan teknologi informasi secara tidak langsung. Seiring dengan perkembangan teknologi pada saat ini telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antar informasi dengan kebutuhan manusia yang semakin dekat dan berkembang dengan pesat.

Dengan kecepatan dan ketepatan ini sangat dibutuhkan untuk proses interaksi pemerintah dan masyarakat, namun sangat disayangkan pada mobilitas masyarakat yang tinggi perlu tidak diimbangi dengan ketepatan dan

juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya Pelayanan kepada publik untuk masyarakat.<sup>1</sup> Pemerintah Kota Bekasi melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi sudah mengikuti Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang telah di selenggarakan oleh Kementerian Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) Republik Indonesia.<sup>2</sup> Aplikasi *E-Open* sudah mewakili nama Kota Bekasi masuk kedalam jajaran Top 15 dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik pada Tahun 2021.

**Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi E-Open**



Aplikasi *E-Open* itu sendiri merupakan Aplikasi yang telah membantu dan mempermudah Masyarakat khususnya Warga Kota Bekasi dalam

<sup>1</sup> Taufiqi, Afrizal Firqin .*Pelayanan Sektor Publik Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Dimasa Pandemi Covid-19 (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)*. Universitas Muhammadiyah Jember, 2022.

<sup>2</sup> “*E-Open Disudicapil Wakili Kota Bekasi di Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik 2021*”. Di akses September 30,2021. <https://www.bekasikota.go.id/>

pelayanan Kependudukan seperti dalam pembuatan E-KTP, KK, Akte kelahiran dan lainnya. Berdasarkan Hasil dari tim penilaian Tim evaluator Aplikasi *E-Open* telah masuk kedalam katagori kelompok replikasi yang telah bersaing dengan 9 Kota/Kabupaten lainnya.<sup>3</sup> Dalam rangka menerima masukan dari khalayak publik kemenpanRB yang telah memberikan waktu sampai tanggal 20 Juni 2021 kepada seluruh warga Kota Bekasi untuk memberikan penilaian yang bersifat objektif terhadap aplikasi *E-Open* dengan melalui link [info.sinovik@menpan.go.id](mailto:info.sinovik@menpan.go.id) dengan mencantumkan identitas dengan jelas dan nomor kontak yang bisa di hubungi sementara identitas tersebut sudah di rahasiakan.

Aplikasi *E-Open* ini merupakan salah satunya akses pelayanan Administrasi kependudukan di Kota Bekasi berdasarkan Peraturan Walikota Kota Bekasi No 90 tahun 2020 tentang penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Aplikasi *E-Open* ini sudah dapat di akses melalui aplikasi *PlayStore* untuk penggunaan *smartphone android* dengan syarat mengunduh terlebih dahulu aplikasi *E-Open* dan merupakan Warga dari Kota Bekasi yang telah memiliki NIK kota Bekasi, memiliki alamat e-mail aktif dan nomor hp aktif.

Pemerintahan Kota Bekasi berharap untuk memajukan kualitas pelayanan Administrasi di Kota Bekasi dan seluruh Aparatur dan Warga Kota

---

<sup>3</sup> "Aplikasi *E-Open*". Di akses September 28, 2020. <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/>

Bekasi dapat berpartisipasi dengan cara memberikan masukan yang membangun terhadap aplikasi tersebut.

Pada awal Maret Tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi telah memanfaatkan pandemi *Covid-19* untuk melakukan Inovasi sebelumnya yaitu aplikasi Simpaduk (Sistem Pelayanan Kependudukan). Dengan alasan untuk memaksimalkan sistem digitalisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi yang bertujuan untuk menghindari kerumunan masyarakat yang sedang melakukan proses pelayanan kependudukan, yang memberikan dampak pada masyarakat telah mengalami kesulitan dalam menggunakan pelayanan kependudukan pada masa pandemi *Covid-19* yang di karenakan adanya peraturan dari pemerintah agar tidak melakukan aktivitas di luar ruangan untuk mencegah rantai penularan Virus *Covid-19* tersebut.

Oleh karena itu, peluncuran inovasi dari Aplikasi *E-Open* ini pada masa pandemi *Covid-19* warga Kota Bekasi telah terbantu dalam mengurus Proses Layanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Inovasi ini bertujuan untuk melakukan permohonan kependudukan dimana dan kapan Saja. Dengan adanya fitur *Hallo* Petugas Ini dapat di harapkan Masyarakat dapat melakukan permohonan dokumen kependudukan hanya dari rumah sehingga tidak perlu tanpa harus datang langsung ke lokasi pengambilan dokumen, karena hanya petugasnya yang akan datang untuk membantu permohonan tersebut dengan mendatangi rumah warga secara langsung dan memberikan dokumen Kependudukan di rumah yang dituju tanpa

ada proses yang berbelit-belit sehingga dapat memakan waktu yang sangat tidak efektif dan efisien.

Pada penerapan pelayanan kependudukan pada aplikasi *E-Open* ini masih mendapatkan banyak tanggapan yang kurang baik dari masyarakat pada layanan tersebut, hal ini dapat dilihat dari beberapa keluhan dari masyarakat dan aparatur sipil yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi yang masih merasakan terjadinya kendala terhadap penerapan pelayanan pada *E-Open* tersebut pada saat melakukan proses untuk pengunggahan dokumen kependudukan. Terdapat juga hambatan seringkali aplikasi tersebut error terkaitnya pada saat pendaftaran secara online yang masih sulit untuk dilakukan, lalu kendala pada jaringan yang membuat aplikasi menjadi *down* atau error dan tidak bisa digunakan untuk proses pembuatan dokumen pelayanan kependudukan menjadi terganggu.

Secara subjektif, pada permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat itu dapat mempengaruhi dampak buruk pada penerapan pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyedia layanan dikarenakan kurangnya sumber daya manusia yang untuk menambah tenaga yang secara teknis ke ilmunan dibidang Teknologi Informasi dalam mencegah terjadinya kendala teknis maupun nonteknis, sehingga permasalahan tersebut harus di sosialisasikan untuk masyarakat agar dapat mengetahui dari kurangnya pada penerapan pelayanan *E-Open* tersebut.

Menurut Moenir “*Pelayanan publik merupakan usaha yang telah dilakukan oleh beberapa sekelompok orang untuk memenuhi hak orang lain dengan system, prosedur atau dengan cara menggunakan metode tertentu*”.<sup>4</sup> Pelayanan publik sendiri bertujuan untuk mempersiapkan segala pelayanan yang dikehendaki atau dibutuhkan. Hal yang perlu diperhatikan dalam suatu pelayanan yaitu pelayanan yang dapat dilakukan dengan cara memberikan yang terbaik kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena baik atau buruknya dari segi kualitas pelayanan yang diberikan selalu dijadikan tolak ukur keberhasilan dari Instansi/Lembaga Pemerintahan dalam memberikan pelayanan. Tuntutan dari Masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata ada kaitannya dengan masalah moral dan etika birokrasi. Menurut Kumorotomo menyatakan bahwa, “*Para birokrat memerlukan kepekaan terhadap etika, agar dapat memberikan pelayanan untuk masyarakat. dengan demikian, bahwa pelaksanaan tugas dari pelayanan publik tersebut dapat berjalan dengan baik apabila di dukung dengan moral dan etika yang baik. serta dari sikap para aparatur yang harus professional dalam melaksanakan tugasnya tersebut*”.<sup>5</sup> Hal ini dapat meningkatkan kualitas pada pelayanan publik yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah.

Hal ini dapat meningkatkan kualitas pada penerapan pelayanan publik yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah. Oleh karena itu, pemerintahan

---

<sup>4</sup> Moenir, 2002. “*pengertian pelayanan publik*”. di akses pada Agustus 4, 2020. <https://repository.uin-suska.ac.id>.

<sup>5</sup> Rinaldi, R, 2012. “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik*”. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, Hal 22–34.

memberikan solusi untuk masyarakat dalam mempermudah melakukan proses administrasi pada pelayanan kependudukan yang memanfaatkan teknologi. Pemerintah Kota Bekasi membuat PERDA di tahun 2007 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik di Kota Bekasi, di dalam PERDA tersebut mengatur 10 prinsip wajib yang telah di terapkan bagi seluruh penyelenggara dalam memberikan upaya pelayanan untuk setiap warga atau penduduk di Kota Bekasi yang di kenal sebagai Kota Metropolitan yang mempunyai luas wilayah 210,49 Km<sup>2</sup> (menurut Badan Pusat Statistik, 2019) dan didominasi oleh penduduk perkotaan yang hampir 90,93% penduduknya bekerja sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus urusan dokumen administrasi pelayanan kependudukan. Dari data kependudukan pada tahun 2021 meliputi data penduduk yang berdasarkan kelurahan dan kecamatan untuk meliputi jumlah penduduk di Kota Bekasi. Berikut data Jumlah penduduk Kota Bekasi pada tahun 2021.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Tahun 2021.**

<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Jumlah</b>
1,239,619	1,228,632	2,468,251

Inovasi dalam Pelayanan Publik pada saat ini di perlukan dengan memberikan pengertian yang sesungguhnya. pelayanan tersebut seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, karena pada dasarnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum yang artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya, dalam hal tersebut

birokrat tidak memandang siapapun yang ingin di layaninya agar tidak ada sikap diskriminasi, dan melayanin dengan ketepatan waktu yang telah di tentukan sehingga masyarakat tidak harus menunggu dengan lama atas pelayanan yang diinginkan.

Inovasi merupakan suatu proses/hasil dari pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berguna untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas. Kreatif dan inovatif merupakan suatu kemampuan untuk dapat memindahkan sumber yang kurang produktif yang telah menjadi sumber daya yang produktif sehingga dapat memberikan nilai ekonomis, baik langsung maupun secara tidak langsung oleh seseorang wirausaha yang telah mampu membawa suatu perubahan untuk lingkungannya.

Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik tersebut tidak dapat di haruskan untuk menemukan suatu hal yang baru melainkan untuk membuat ide-ide kreatifitas dari hasil sendiri. Keanekaragaman dalam pelayanan publik dapat mendorong untuk terciptanya pelayanan yang inovatif, yang dapat di kaitkan dengan inovasi dalam pelayanan publik. yang dimana inovasi pelayanan publik tersebut merupakan suatu hal yang dapat diwujudkan dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat.

Inovasi pelayanan publik telah memberikan suatu dampak yang baik terhadap peningkatan pelayanan publik. Namun, bukan berarti pada pelaksanaannya tidak mendapati sebuah hambatan, pemerintahan daerah telah



melakukan rangkaian kegiatan untuk mengsosialisasikan tentang aplikasi *E-Open* tersebut, namun masih terdapat sejumlah masyarakat yang kurang memahami pada penerapan pelayanan *E-Open* ini. Hal tersebut, dikarenakan masyarakat masih berada ditahap beradaptasi pada penggunaan pelayanan aplikasi *E-Open* tersebut. Dapat diharapkan dengan adanya inovasi tersebut dapat selalu ditingkatkan dan diperbarui dari yang sebelumnya guna untuk mempermudah publik dalam memenuhi kebutuhan terkait administrasi kependudukan itu sendiri. Apabila, inovasi ini tidak dikembangkan dengan maksimal oleh pemerintah daerah maka kemungkinan besar masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhan publik yang dinamis.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi telah terpilih sebagai *locus* atau objek penelitian yang dilakukan peneliti dikarenakan Disdukcapil Kota Bekasi merupakan sebuah instansi yang menyelenggarakan pelayanan seluruh pembuatan administrasi kependudukan, sebagaimana yang telah kita pahami bahwa di era sekarang ini administrasi kependudukan menjadi suatu hal yang sangat mendasar bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil dan mengkaji penelitian dengan judul ***“Inovasi Program E-Open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi Pada Tahun 2021”***. Alasan penulis mengambil judul ini karena peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan topik yang saya teliti sesuai dengan kondisi nyata pada saat ini. Dan penulis tertarik untuk mengkaji penerapan pelayanan kependudukan *E-Open* yang di

lakukan oleh pemerintahan Kota Bekasi yang telah membuat Inovasi tersebut guna untuk mempermudah Pelayanan dalam Layanan Berbasis Online di Masa Pandemi *Covid-19*. Maka Penelitian ini sangat penting terhadap studi kasus Khususnya di Bidang Pelayanan publik di Masa pandemi *Covid-19* dan kajian dalam penelitian ini bermanfaat di Ilmu Administrasi Publik.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang di jelaskan di atas, maka penulisan rumusan masalah ini adalah Bagaimana penerapan pelayanan Inovasi Program *E Open* dalam pelayanan kependudukan yang di laksanakan oleh Disdukcapil Kota Bekasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Pelayanan Pada Inovasi Program *E-Open* dalam pelayanan Kependudukan di Disdukcapil Kota Bekasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat nilai tambah pengetahuan khususnya dan dapat memberikan sebuah kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang sudah di pelajari selama ini. Selain itu juga dapat di harapkan juga penelitian ini dapat di jadikan referensi untuk di jadikan penelitian selanjutnya dengan topik pembahasan yang sama.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis dapat di harapkan untuk memberikan masukan kepada Disdukcapil Kota Bekasi untuk memberikan saran atau pendapat sebagai masyarakat dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pada penerapan pelayanan dan memberikan inovasi pelayanan publik *berbasic online*.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta membagikan arah dan cerminan modul yang tercantum dalam riset penulisan ini, penulis menyusun penelitian ini dengan sistematika yang terdiri dari 5 BAB, yaitu :

#### **BAB I                   PENDAHULUAN**

Dalam BAB ini, penulis dapat menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang, indentifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II                 TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam BAB ini, penulis membahas mengenai teori-teori konsep yang telah di ambil dari beberapa literatur yang relevan sebagai landasar dari penelitian ini.

#### **BAB III               METODELOGI PENELITIAN**

Dalam BAB ini, penulis akan menguraikan pendekatan riset, katagori riset, metode pengumpulan informasi, metode pengecekan keabsahan informasi,

serta analisis informasi lewat pengelolaan informasi serta interpretasi maupun pemaknaan dari informasi.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam BAB ini, penulis akan menjabarkan analisis data dan gambaran yang mengenai pelayanan publik serta aplikasi pelayanan berbasis online di Kota Bekasi. Dan hasil dari implementasi kualitas pada program pada layanan dalam aplikasi *E-Open* dalam upaya mempermudah pelayanan pada masa pandemi *Covid-19*.

#### **BAB V PENUTUP**

Dalam BAB ini adalah bab bagian penutup yang memuat kesimpulan tentang apa saja yang diuraikan pada pembahasan sebelumnya, implikasi penelitian dan saran yang mungkin bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

