

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG MASALAH

Kabupaten Bogor merupakan salah satu kabupaten yang ada di provinsi Jawa Barat. Kabupaten Bogor terletak di perbatasan Kabupaten Tangerang (Banten), Kota Depok, Kota Bekasi, dan Kabupaten Bekasi Utara, Kabupaten Karawang di Timur, Kabupaten Cianjur, Kabupaten Sukabumi di selatan, Serta kabupaten lebak banten di barat. Kabupaten Bogor memiliki 40 Kecamatan yang dibagi terdiri atas sejumlah kelurahan dan desa.¹

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat perlu adanya wadah bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan salah satunya yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik. Pelayanan Kependudukan yang dilakukan seperti kepengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, Surat Kematian, Perpindahan Penduduk dan lain lain. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang prima dari pejabat publik meskipun pada kenyataannya sering kali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan kependudukan yang diberikan masih berbelit-belit, tidak efisien waktu, dan sangat tidak efektif.

¹ <https://bogorkab.go.id/pages/sejarah-kabupaten-bogor>

Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan yang sangat bermanfaat bagi masyarakat pada setiap negara. Pemberian pelayanan publik yang berkualitas mampu memenuhi keinginan penerima layanan merupakan harapan bagi setiap masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar hak-hak sipil di setiap warga negara atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik. Sejak tahun 2020 WHO (World Health Organization) telah menetapkan Covid-19 sebagai pandemi global yang memiliki dampak yang besar bagi masyarakat Indonesia dalam mendapatkan pelayanan publik.

Dengan munculnya pandemi covid-19 secara tidak langsung mengubah tatanan kehidupan ditengah masyarakat, yang mengakibatkan pemerintah melakukan kebijakan PSBB untuk mengurangi interaksi dan kerumunan ditempat umum, hal tersebut dilakukan untuk memutus rantai penyebaran covid-19.

Mempertimbangkan situasi pada saat masa pandemi covid-19 maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor berinovasi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan Dengan cara membuat sistem aplikasi berbasis web yang dapat mengurangi kontak langsung antara pejabat publik dan masyarakat dan menyediakan opsi pengiriman pencetakan dokumen kependudukan, Memberikan pelayanan Online melalui WA maupun email, Akibatnya dari adanya pandemi covid-19 masyarakat sulit mendapatkan pelayanan publik karena banyak instansi

penyelenggara yang membatasi layanan sehingga meniadakan pelayanan sementara. Dalam kondisi bagaimanapun birokrasi harus tetap berjalan untuk memberikan pelayanan publik. Oleh sebab itulah diperlukannya sebuah inovasi dan perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik harus tetap berjalan dan terjaga, kondisi ini mendorong bagi pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai era *new normal* .

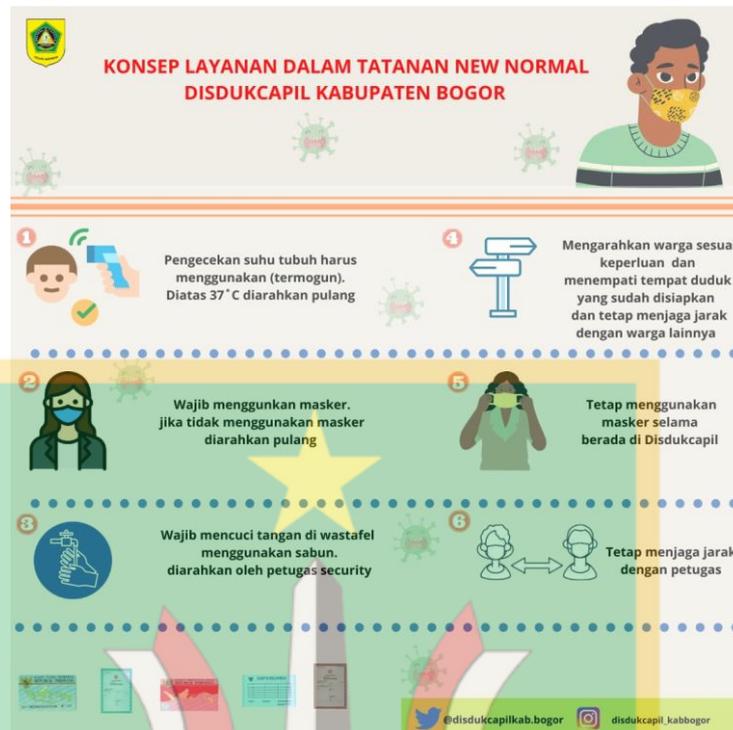
Dalam hal ini pelayanan publik perlu memerlukan inovasi dalam memberikan pelayanan publik. Inovasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi situasi berbagai masalah yang muncul termasuk masa peralihan pandemi ke endemi. Konteks dalam hubungan negara dan publik, negara berperan sebagai fasilitator kebijakan publik dan inovasi sebagai kunci strategis ketika output dan hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebijakan. Pemerintah telah melakukan berbagai upaya dalam menangani kasus pandemi covid-19 guna menurunkan peningkatan kasus di Indonesia. Berdasarkan data vaksinasi covid-19 per tanggal 03 Oktober 2022 Kabupaten Bogor Jawa Barat telah melaksanakan pencapaian vaksinasi dosis ke 2 70,39% dari target Provinsi.

Pelayanan publik menurut pasal 1 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik : “ 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”²

Pada saat pandemi covid-19 yang menjadi masalah dalam memberikan pelayanan publik adalah jaringan dan banyak beberapa masyarakat yang tidak memiliki gadget dan minim ilmu tentang teknologi, pada saat masa pandemi covid-19 pemerintah dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor menerapkan pelayanan secara daring (online) pelayanan yang diberikan melalui from WhatsApp dan pelayanan melalui web SILOKA . Dimasa transisi ini Pemerintah Kabupaten Bogor membuat kebijakan bahwa Dalam Keputusan Bupati Bogor Nomor 443 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar Pra Adaptasi Kebiasaan Baru Menuju Masyarakat Sehat, Aman, dan Produktif melalui pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat level 3 Corona Virus Disease (Covid-19) Kabupaten Bogor, dalam pelaksanaan kegiatan esensial sektor pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik diberlakukan 100% (seratus persen) maksimal staf *Work From Office* dengan protokol kesehatan secara ketat.

² <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-era-new-normal>



Gambar 1.1

Dengan melihat fenomena pandemi covid-19 yang semakin berkurang, pelayanan yang semula tidak diperbolehkan datang langsung, diperbolehkan kembali dengan menerapkan beberapa protokol kesehatan. Pemerintah kabupaten bogor juga dihadapkan dengan beberapa asumsi masyarakat yang masih abai terkait dengan protokol kesehatan. Padahal dimasa transisi ini belum sepenuhnya pulih dari keadaan pandemi covid-19, namun masyarakat beranggapan bahwa kondisi ini sudah kembali normal seperti sedia kala.

Pada saat pandemi covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pelayanan kependudukan dengan menerapkan aplikasi SILOKA (Sistem Layanan Online Kependudukan) untuk memberikan layanan Online yang dapat mempermudah penduduk dalam mendaftar pencetakan E-KTP dan KIA.

Setelah mendaftar pada website tersebut dapat mencetak E-KTP dan KIA menggunakan mesin ADM. Inovasi tersebut dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna mempermudah masyarakat dalam pembuatan data kependudukan KTP-el walaupun dimasa pandemi covid-19.

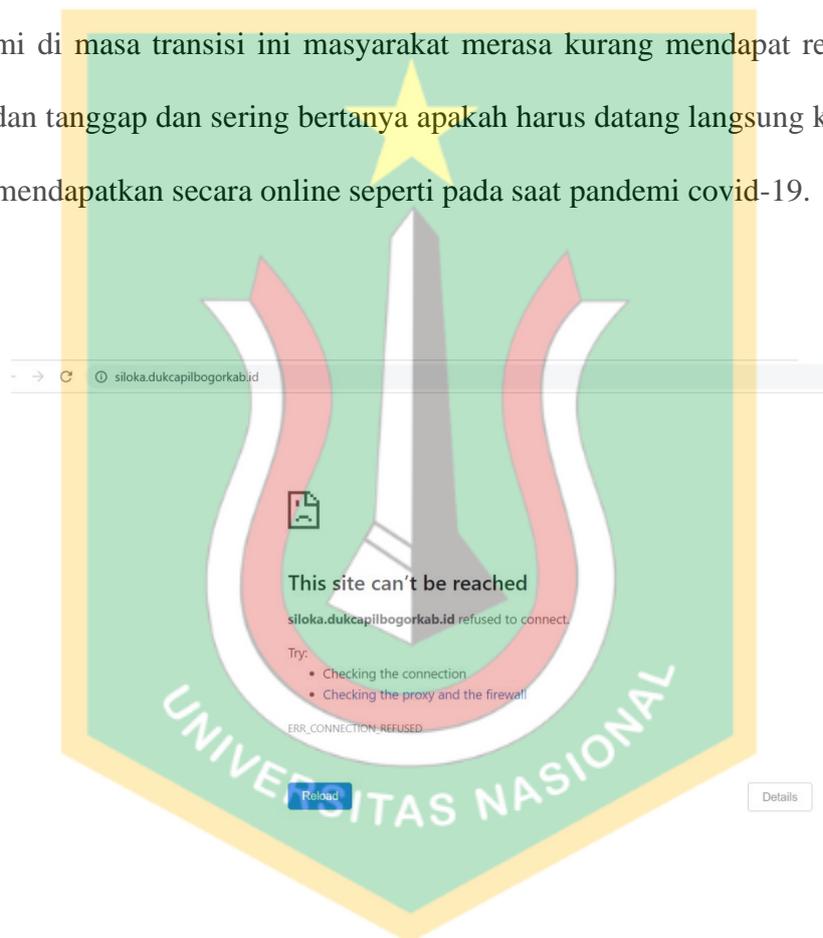


Gambar 1.2

Dari data tersebut masyarakat yang menggunakan inovasi pelayanan kependudukan SILOKA yang sudah lolos verifikasi data dapat mencetak dan mendapatkan KTP – el menunjukkan jumlah yang meningkat pada setiap bulannya. Walaupun dimasa pandemi covid-19 tersebut masyarakat juga bisa mendapatkan haknya dalam mempunyai data kependudukan.

Pemerintah Jawa Barat menyatakan bahwa sudah memasuki masa fase endemi pada pidato Gubernur Jawa Barat. Namun tidak ditemukannya dokumen negara yang menyatakan bahwa di Indonesia sudah memasuki pada masa endemi ini.

Dimasa transisi pandemi ke endemi ini, web SILOKA tersebut tidak berfungsi dengan baik, dikarenakan pada saat pandemi covid-19 pemerintah kabupaten bogor menutup web tersebut guna memperhambat atau memutuskan penyebaran virus covid-19. Terkendalahnya web yang sulit di akses membuat masyarakat merasa kecewa, pelayanan melalui Online yang dilakukan pada masa pandemi di masa transisi ini masyarakat merasa kurang mendapat respond yang cepat dan tanggap dan sering bertanya apakah harus datang langsung kembali atau dapat mendapatkan secara online seperti pada saat pandemi covid-19.



Gambar 1.3

Diakses pada tanggal 18 Desember 2022

Dari beberapa pemaparan tersebut saya dalam hal ini tertarik melaksanakan penelitian yang berjudul “ Inovasi Manajemen Pelayanan Publik saat masa transisi pandemi covid-19 ke endemi di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor”. Apakah ada inovasi baru setelah ditutupnya inovasi SILOKA tersebut.

1.2.RUMUSAN MASALAH

- a) Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan di saat masa transisi pandemi covid-19 ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?
- b) Apakah hambatan-hambatan yang ditemui dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi SILOKA disaat masa transisi pandemi ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor?

1.3.TUJUAN PENULISAN

Penelitian memiliki tujuan untuk melihat inovasi manajemen pelayanan publik dimasa transisi pandemi ke endemi covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor dan hambatan apa saja dalam memberikan pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Pejabat publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. Melihat fenomena pandemi yang semakin terkikis tentunya adanya berbagai perubahan dalam pelayanan publik yang mengakibatkan masyarakat sebagai penerima layanan terkena dampak juga yang membuat peneliti tergerak untuk mengambil penelitian ini dengan konsekuensi yang saya terima.

- a) Untuk mengetahui inovasi pelayanan kependudukan di saat masa transisi pandemi covid-19 ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

- b) Untuk mengetahui hambatan yang ditemui dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui web SILOKA pada masa transisi pandemi ke endemi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.4. MANFAAT PENULISAN

1.4.1 Manfaat Teoritis

Pada manfaat teoritis diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran keilmuan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya pada Jurusan Administrasi Publik pada Universitas Nasional.
2. Sebagai sumber referensi pedoman pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan Inovasi Manajemen Pelayanan Publik dimasa transisi Pandemi ke Endemi Covid-19.

1.4.2 Manfaat Praktis

Pada penelitian ini manfaat praktis dapat diharapkan menambah ilmu dan kepustakaan pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor terutama pada Inovasi Manajemen Pelayanan Publik pada masa transisi pandemi ke endemi covid-19 Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Pada sistematika proposal ini terdiri dari 3 (tiga) sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I menguraikan tentang latar belakang permasalahan yang diangkat, permasalahan yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada Bab II memperkenalkan beberapa teori sebagai acuan dalam pembahasan yang berhubungan dengan Judul Penelitian. yang terdiri atas:

- a. Penelitian Terdahulu yang relevan
- b. Pengertian dan kajian kepustakaan, Kerangka Teori
- c. Alur Fikir Penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab III memperkenalkan berbagai jenis metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini, dimulai dari locus, sumber data yang diperoleh, teknik, dan analisis data. Yang terdiri atas:

- a. Pendekatan Penelitian
- b. Informan Penelitian
- c. Teknik Pengumpulan Data
- d. Teknik Pengolahan dan Analisis Data
- e. Lokasi dan Jadwal Penelitian

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti menguraikan analisis mendalam terhadap permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian dan temuan yang menjadi fokus dalam penelitian dan temuan-temuan dalam penelitian yang menjadikan hasil dari penelitian tersebut.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini peneliti menguraikan kesimpulan dan saran bagian hasil dari penelitian. Bagian akhir secara berurutan terdiri dari:

1. Daftar Pustaka
2. Biodata Penulis
3. Lampiran-Lampiran
4. Dokumentasi

