

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap orang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas pelayanan, hal tersebut dikarenakan pelayanan menjadi suatu bagian yang sangat penting dan dibutuhkan diseluruh aspek kehidupan. Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan dan diselenggarakan oleh pemerintah. Dapat dikatakan bahwa fungsi yang paling mendasar dari pemerintah ialah pelayanan. Namun untuk fungsi yang memiliki kedekatan dan berhubungan langsung dengan masyarakat karena adanya interaksi adalah fungsi pelayanan kemasyarakatan atau pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi fungsi dan tugas pokok yang harus dilakukan dan diselenggarakan oleh pemerintah, karena pada dasarnya pemerintah terbentuk memiliki tujuan untuk memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan masyarakatnya. Hal ini juga telah tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang 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 administratif yang disediakan.<sup>1</sup>

Sesuai dengan isi Undang-Undang tersebut, pemerintah berkewajiban dalam hal memenuhi segala tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Masyarakat memiliki haknya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan memberikan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk mewujudkannya, maka pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik perlu menyelenggarakan pelayanan berdasarkan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan adanya standar pelayanan maka kualitas dari suatu pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat terjamin dan menghindari adanya kesenjangan atau diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan.

Namun dalam perjalannya, sampai saat ini, pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah masih memiliki berbagai permasalahan yang sering kali merugikan masyarakat sebagai penerima pelayanan itu. Jika ditinjau dari pola penyelenggarannya, pelayanan publik di Indonesia masih mempunyai berbagai kelemahan atau masalah yang sering kali terjadi di lapangan, seperti kurangnya responsif, kurangnya informatif, kurang aksesible, kurang koordinasi, kurangnya birokratis yang mau dan bisa mendengar segala saran serta aspirasi masyarakat dan inefisiensi. Kemudian jika ditinjau dari sumber daya manusianya atau SDMnya, terdapat kelemahan yang berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika, Aparatur yang ada sebagian besar pola kerjanya masih terpengaruh dengan model birokrasi klasik. Model birokrasi klasik merupakan suatu cara kerja yang terstruktur atau hierarkis, legalistic formal, dan sistemnya tertutup. Adapun beberapa pendapat ahli yang menilai bahwa kelemahan sumber daya manusia aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan

karena sistem balas jasa seperti upah atau penghasilan yang tidak tinggi atau rendah dan tidak tepat.<sup>2</sup>

Permasalahan pelayanan publik yang terjadi tidak berhenti sampai disitu, permasalahan pelayanan publik kemudian bertambah semakin rumit ketika Indonesia dihadapkan dengan masuknya virus yang berasal dari Wuhan yaitu virus Covid-19 pada Maret tahun 2020. Karena penyebaran virus yang sangat cepat, pemerintah pusat maupun daerah segera bertindak cepat dengan mengeluarkan suatu kebijakan dengan maksud untuk memutus penyebarannya yaitu dengan mengeluarkan kebijakan *social distancing* bagi masyarakat dan *Work From Home* (WFH) bagi para pekerja di lingkungan pemerintah ataupun juga di lingkungan swasta. Dengan berlakunya kebijakan tersebut, banyak instansi penyelenggara pelayanan publik khususnya yang membatasi layanan tatap muka dan akhirnya menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat.

Walaupun demikian, pandemi Covid-19 bukan menjadi suatu alasan bagi pemerintah berhenti memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal itu sudah menjadi tugas yang wajib dilakukan untuk tetap memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima. Adanya pandemi Covid-19 membuat masyarakat mulai menyadari akan hadirnya dan pentingnya teknologi dan pemanfaatan internet yang berakibat pada kebutuhan akses digital yang semakin tinggi. Dengan semakin tingginya akses digital masyarakat, maka hal tersebut menjadi suatu tantangan bagi pemerintah untuk

---

<sup>2</sup> Abdul Mahsyar, “Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”, Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.1, No.2, 2011, hal. 81-90.

mentransformasikan pelayanan publik agar cepat dan mudah. Cara yang dapat digunakan untuk mewujudkannya adalah dengan meningkatkan penggunaan atau pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam lingkup pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi ini disebut dengan *e-government*. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, *e-government* dianggap memiliki peran yang cukup besar dalam pemerintahan karena mampu menghilangkan sekat-sekat pada birokrasi yang dianggap rumit. Adapun manfaat dari *e-government* yaitu mengurangi biaya yang dikeluarkan saat ingin melakukan pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, membantu untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mempermudah pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat karena sistemnya yang berubah menjadi *online*.

Salah satu daerah di Indonesia yang telah mengimplementasikan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* adalah Kota Tangerang. Pemerintah Kota Tangerang merupakan salah satu pelopor dalam penerapan konsep *Smart City* (Kota Cerdas). Konsep tersebut diyakini mampu menjawab dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kota Tangerang khususnya dalam pelayanan publik. Konsep *Smart City* pertama kali diterapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang sejak awal tahun 2016, dimana Pemerintah Kota Tangerang menerapkannya melalui pembuatan Tangerang LIVE Room dan sejalan dengan visi Tangerang LIVE yang merupakan akronim dari *Liveable, Investable, Visitable*, dan *E-City* berbasis teknologi, informasi dan

komunikasi (TIK) telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan di masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.<sup>3</sup>

Sebagai salah satu pelopor dalam penerapan konsep Kota Cerdas atau *Smart City*, Pemerintah Kota Tangerang terus menciptakan dan mengembangkan berbagai macam inovasi digital dalam bentuk *mobile* dan *Website*. Kehadiran inovasi digital yang diciptakan ini tentunya memiliki perjalanan atau cerita permasalahan yang melatarbelakangi hadirnya inovasi. Saat ini, Kota Tangerang telah memiliki 174 aplikasi yang sudah dimanfaatkan dan sudah dimanfaatkan untuk pelayanan pemerintahan dan masyarakat, mulai dari pelayanan perizinan, kesehatan, pendidikan, kependudukan, pengangguran, UMKM dan lain sebagainya. Bahkan masyarakat Kota Tangerang semakin dimudahkan oleh pemerintah Kota Tangerang karena terdapat pelayanan yang dapat dilakukan dalam satu genggam handphone melalui portal Tangerang LIVE. Dengan dukungan inovasi yang diciptakan itu telah menjadikan sistem kerja pegawai dan pelayanan masyarakat menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.<sup>4</sup>

Bahkan kini, ditengah masa pandemi Covid-19, Pemerintah Kota Tangerang semakin berinovatif dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi digital yang mudah dipahami dan bisa dibuka masyarakat Kota Tangerang dengan maksud untuk memberikan kemudahan untuk para petugas atau pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam

---

<sup>3</sup> Aloysius Kurniawan, Perkembangan Smart City di Kota Tangerang, diakses dari <https://www.kompasiana.com/aloyusikurniawan64962/610111c7b337b37f3a571f12/perkembangan-smart-city-di-kota-tangerang?page=all#section2>, pada tanggal (20 mei 2022), pukul (11:30).

<sup>4</sup> Churry, TOP DIGITAL Awards 2019: Smart City Kota Tangerang Banyak Dicontoh, diakses dari <https://www.itworks.id/22334/top-digital-awards-2019-pengembangan-smart-city-kota-tangerang-banyak-dicontoh.html>, pada tanggal (20 mei 2022), pukul (11:45) .

mendapatkan pelayanan. Salah satu inovasi digital yang diciptakan di masa pandemi Covid-19 untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan adalah pada pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan bertambahnya jumlah penduduk Kota Tangerang setiap tahunnya, tentu hal tersebut menjadi suatu tantangan bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan terlebih di masa pandemi Covid-19 saat ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penduduk Kota Tangerang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2020	1.895.486
2021	1.911.914

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penduduk Kota Tangerang, pada tahun 2021 tercatat jumlah penduduk Kota Tangerang sebanyak 1.911.914 jiwa, dimana pada tahun 2020 sebelumnya jumlah penduduk Kota Tangerang tercatat sebanyak 1.895.486 jiwa yang tersebar di 13 kecamatan, 104 desa/kelurahan.<sup>5</sup> Dengan jumlah penduduk Kota Tangerang yang semakin bertambah, menjadi suatu tantangan bagi instansi pelayanan administrasi kependudukan untuk tetap mengoptimalkan pelayanan dan menjaga kualitas pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19 sehingga pada bulan Agustus tahun 2020, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang menciptakan dan meluncurkan inovasi digital yang diberi nama Sobat Dukcapil. Sobat Dukcapil

---

<sup>5</sup> Badan Pusat Statistik Kota Tangerang, Katalog Kota Tangerang Dalam Angka 2022, diakses dari [tangerangkota.bps.go.id](http://tangerangkota.bps.go.id), pada tanggal (20 mei 2022), pukul (13:15).

merupakan akronim dari Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas yang memiliki kegunaan untuk membantu masyarakat Kota Tangerang dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tuntas.

**Gambar 1.1**  
**Aplikasi Sobat Dukcapil**



Sumber : Diolah Peneliti, 2022

Menurut informasi yang dikutip dari berita *online* [bisniscorner.com](https://bisniscorner.com), inovasi digital yang baru diciptakan dan diluncurkan ini mengalami peningkatan pelayanan dimasa pandemi karena banyak diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk membuat dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan yang dibuat oleh masyarakat seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK) data baru, pelayanan datang, pelayanan perbaikan KTP-el dan lainnya. Masyarakat yang memanfaatkan layanan kependudukan secara daring melalui aplikasi Sobat Dukcapil di tahun 2021 tercatat sebanyak 3.415 jiwa pada bulan Januari, 3.766 jiwa pada bulan Februari dan 3.493 jiwa pada bulan Maret.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Bisnis Corner, Ribuan Warga Kota Tangerang Akses Layanan Digital kependudukan, diakses dari <https://bisniscorner.com/2021/03/26/ribuan-warga-kota-tangerang-akses-layanan-digital-kependudukan/>, pada tanggal (20 mei 2022), pukul (15:32).

**Tabel 1.2**  
**Pengguna Aplikasi Sobat Dukcapil Januari-Maret 2021**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah</b>
Januari	3.415
Februari	3.766
Maret	3.493

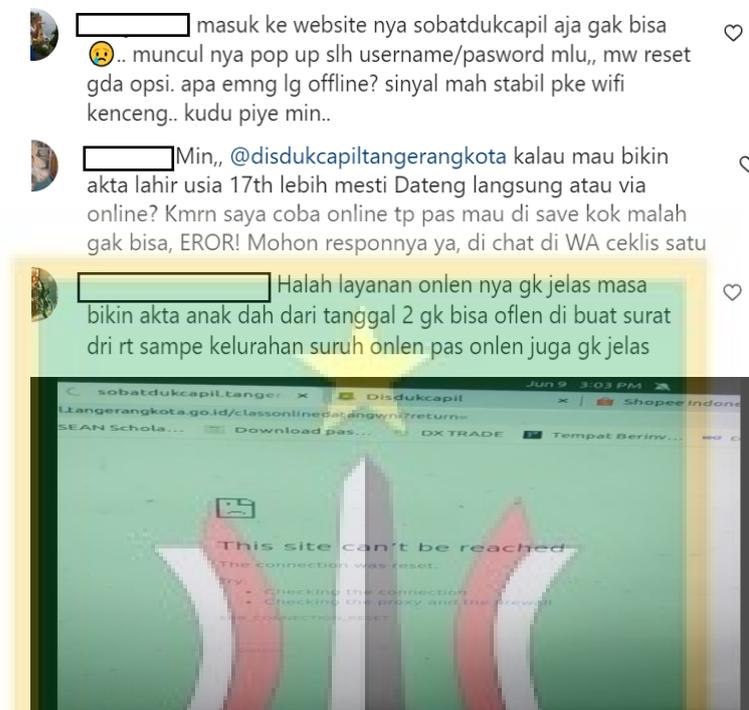
Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Namun dalam pelaksanaannya, aplikasi Sobat Dukcapil yang baru diluncurkan ini memiliki permasalahan. Berdasarkan wawancara terdahulu yang peneliti lakukan secara langsung melalui media *instagram* dan datang langsung ke lokasi tempat penelitian, terdapat masalah yang terjadi pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Permasalahan pertama, masih terdapat masyarakat yang menggunakan cara pelayanan *offline* dengan datang ke kantor pelayanan karena tidak mengetahui keuntungan dari aplikasi Sobat Dukcapil.

Permasalahan kedua yaitu terkait aplikasi Sobat Dukcapil yang belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, ini dikarenakan masih terdapat layanan tersedia belum lengkap pada aplikasi Sobat Dukcapil dan tampilan Sobat Dukcapil sangat sederhana dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya yang telah diciptakan.

Permasalahan ketiga, masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pada Sobat Dukcapil. Sobat Dukcapil sulit untuk diakses dan sering mengalami kendala seperti error yang berakibat pada pengajuan berkas untuk membuat dokumen kependudukan dan pencatatan sipil menjadi terhambat.

## Gambar 1.2 Komplain Masyarakat Melalui *Instagram* dan *Website Error*



Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

Permasalahan keempat, Sobat Dukcapil yang diluncurkan ini dalam pelaksanaannya masih terdapat masyarakat yang sepenuhnya belum menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil karena ketidaktahuan masyarakat, yang mengartikan bahwa masih minimnya sosialisasi aplikasi Sobat Dukcapil. Hal ini diperlihatkan dari total jumlah pengguna atau yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dari semenjak peluncuran, yaitu Agustus 2020 - Juli 2022 adalah sebanyak 68.569 jiwa, dimana total pengguna ini masih jauh dari jumlah total keseluruhan masyarakat Kota Tangerang.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Wawancara singkat dengan Pihak Pengelola Aplikasi Sobat Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang terjadi pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Adminstrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang”. Alasan peneliti mengambil judul ini adalah untuk membahas lebih mendalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Adminstrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang karena pada dasarnya suatu inovasi di sektor publik hadir untuk memecahkan permasalahan yang belum tuntas atau selesai.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang didapat oleh peneliti dari hasil pengamatan dan wawancara, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Adminstrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Sarana Online Bantu Adminstrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat. Selain itu penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Akademis

Bagi para mahasiswa atau akademis khususnya mahasiswa jurusan Administrasi Publik, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk menjadi sumber informasi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan datang yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik khususnya pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

##### 2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi suatu kemampuan bagi peneliti sendiri dalam mengembangkan ilmu-ilmu yang selama ini diajarkan dan diperoleh selama berkuliah di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional.
- b. Penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil. Dan menjadi bahan informasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Tangerang agar dapat mengetahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang memiliki aplikasi Sobat Dukcapil sebagai layanan *online* untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara tunras.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan kemudahan serta membagikan arahan dan cerminan modul yang tercantum dalam penelitian ini, peneliti menyusun penelitian ini dengan sistematika penelitian yang terdiri dari 5 bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan menjabarkan hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan dalam penelitian ini

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini peneliti memaparkan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan literatur penelitian dan perbandingan, teori yang digunakan untuk penelitian, serta kerangka berpikir penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan pendekatan penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data yang terdiri dari metode pengumpulan data dan sumber data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian,

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan hasil pembahasan yang telah diperoleh terkait dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sarana Online Bantu Administrasi Tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dengan menggunakan teori atau dimensi yang telah peneliti tetapkan.

## **BAB V KESIMPULAN**

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan memberikan saran yang yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

