

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah hal yang baru digalakkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi guna melayani masyarakat agar lebih mudah dan praktis dalam melakukan kegiatan administrasi. Oleh sebab itu, sangat penting bagi Pemerintah dan masyarakat untuk memahami secara benar mengenai inovasi pelayanan publik tersebut disertai dengan penyelenggaraan kegiatan yang terorganisir secara baik agar tidak salah sasaran karena pada dasarnya banyak dari masyarakat bahkan pemerintah itu sendiri yang masih menganggap hal tersebut masih terkesan baru.¹

Menurut Rina Mei Mirnasari mengemukakan bahwa inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai “prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat”. Berbeda halnya inovasi layanan menurut Lu dan Tseng dapat diartikan sebagai “suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi”.²

¹ Karbeka, Yosua Papris, “Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arahan Presiden), diakses pada tanggal 14 Maret 2022 <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--inovasi-pelayanan-publik-membaca-arahan-presiden>

² Junior, Marten P. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang. (2016)

Inovasi selalu dikaitkan dengan sebuah hal yang baru ditemukan dalam kehidupan masyarakat, namun inti dari inovasi sendiri adalah sebuah pengembangan ide dari hal yang telah diterapkan sebelumnya. Dalam hal urusan administrasi biasanya masyarakat harus datang ke kantor untuk mengurus kegiatan tersebut secara manual dan dalam perkembangannya kini masyarakat dapat melakukannya secara praktis melalui aplikasi yang telah disediakan oleh pemerintah. Terlebih lagi pada era pandemi COVID-19 yang tengah terjadi di Indonesia, pemerintah menghimbau masyarakat untuk melakukan segala macam kegiatan dari rumah.

Pada tanggal 7 Januari 2020, China telah mengidentifikasi jenis baru dari coronavirus sebagai novel coronavirus yang menyebar dengan cepat ke seluruh dunia dan menjadi permasalahan kesehatan di beberapa negara di luar China. Pada tanggal 30 Januari 2020, WHO menetapkan COVID-19 sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC)/ Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia (KKMMD)³. Adanya wabah COVID-19 mengakibatkan permasalahan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat salah satunya adalah pelayanan publik. Maka dari itu, pemerintah harus cepat dan tanggap dalam menghadapi tantangan tersebut dengan mencari sebuah inovasi baru agar dapat kembali melayani masyarakat dengan baik.

Menjawab tantangan tersebut, pemerintah yang pada khususnya adalah Pemerintah Kota Bekasi mengeluarkan sebuah aplikasi layanan administrasi, yaitu aplikasi *E-Open*. Aplikasi *E-Open* merupakan aplikasi pelayanan kependudukan

³ Tim Kerja Kementerian Dalam Negeri, *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 Bagi Pemerintah Daerah : Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen*, Hal. 2

yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi berdasarkan Perwal Kota Bekasi No. 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi guna meningkatkan kualitas pelayanan serta memudahkan masyarakat untuk melakukan permohonan kependudukan secara Daring.⁴

Aplikasi *E-open* adalah aplikasi penyedia layanan kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang memiliki tujuan untuk melakukan permohonan dokumen kependudukan seperti E-KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan lainnya secara *online* guna memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik, khususnya dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik dan dalam pemenuhan kualitas tersebut merupakan tugas pemerintah untuk mengawal penyelenggaraan agar hak sipil masyarakat terpenuhi dengan baik. Karena dokumen kependudukan adalah hal wajib yang harus dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia termasuk Kota Bekasi untuk dapat digunakan dalam kehidupan sehari-hari.⁵

Namun dalam penyelenggaraan kegiatan tersebut seringkali terdapat kekurangan pada fasilitas pelayanan dan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan seperti adanya praktik gratifikasi untuk mempermudah proses pelayanan. Kurangnya jumlah aparat yang berkompeten

⁴ “Aplikasi *E-Open*”, diakses dari <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/isi/detail-280/aplikasi-e-open>. Pada tanggal 14 Maret 2022.

⁵ Yuri, Gili, dan Kariena. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.” *KINERJA 1*, no.4 (2021): 514. Diakses 3 Mei, 2021. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>

dalam melayani dan memenuhi dokumen kependudukan masyarakat secara cepat dan tanggap adalah masalah yang sering ditemukan dalam proses pelayanan.

Gambar 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Tahun 2020-2021



Sumber : <https://disdukcapil.bekasikota.go.id/>

Indeks Kepuasan Masyarakat di Kota Bekasi tahun 2020 dan 2021 telah memperlihatkan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dengan nilai dari hasil survei yang diberikan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi sudah cukup baik berdasarkan data kepuasan masyarakat secara langsung.

Meskipun berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Bekasi Tahun 2020 dan 2021 cukup baik, layanan Aplikasi *E-open* adalah sebuah hal yang masih sangat baru untuk dinilai kualitas pelayanannya. Maka dari itu, Peneliti tertarik untuk meneliti untuk melihat kualitas layanan yang diberikan oleh Aplikasi *E-Open* tersebut.

Selain aplikasi *E-Open*, ada beberapa aplikasi mobile e-government yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berikut datanya berdasarkan pengguna yang sudah mengunduh di aplikasi Google Playstore.

Tabel 1.1 Aplikasi E-Government di Indonesia

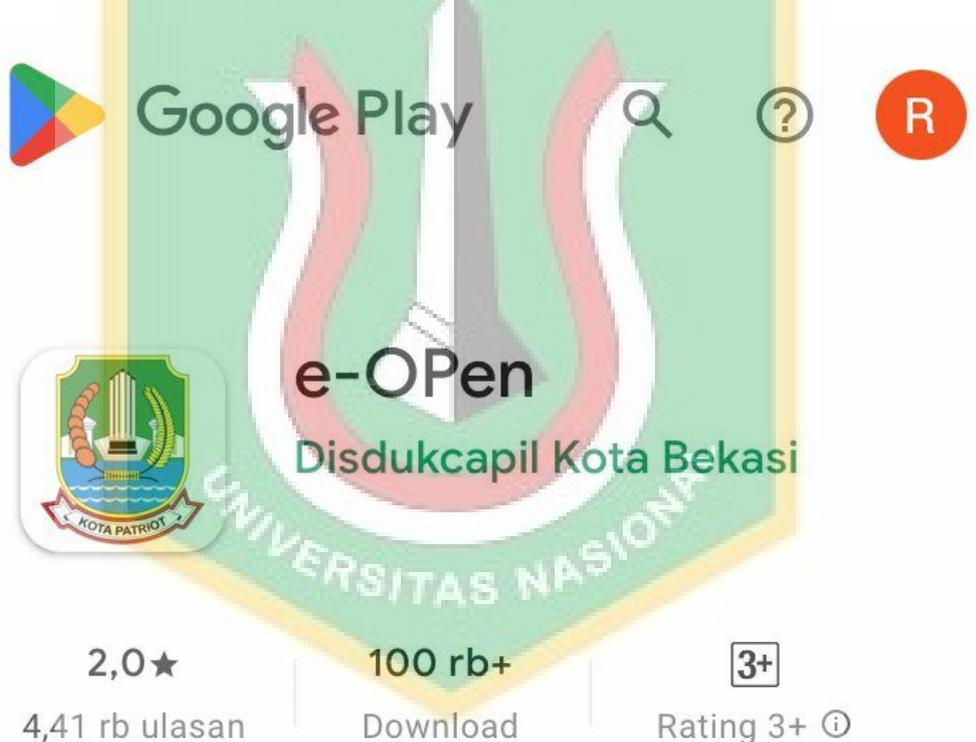
No	Nama Aplikasi	Pelayanan Yang Diberikan	Jumlah Pengunduh
1	<i>E-Open</i>	Mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kependudukan	100.000
2	Alpukat Betawi	Mengurus hal-hal yang berkaitan dengan kependudukan	500.000
3	Digital Korlantas Polri	Mengurus Surat Izin Mengemudi secara <i>Online</i>	1.000.000
4	OSS Indonesia	Mengurus hal-hal yang berkaitan dengan perizinan usaha	10.000

Sumber : Google Playstore, 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui beberapa layanan *e-government* beserta penggunanya, salah satu dari aplikasi tersebut adalah aplikasi *E-Open* yang telah diunduh sebanyak 100.000 kali oleh pengguna *smartphone*. Merujuk pada banyaknya pengunduh aplikasi *E-Open*, Penulis dapat melihat antusiasme warga

Kota Bekasi dalam menyambut inovasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam melayani masyarakatnya, namun aplikasi *E-Open* tersebut tampaknya tidak sesuai dengan harapan masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh inovasi terbaru dari Pemerintah Kota Bekasi tersebut. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat penilaian kualitas pelayanan aplikasi yang terdapat di dalam *Google Playstore* yang mana aplikasi *E-Open* mendapatkan penilaian yang buruk yaitu 2,0 dari nilai sangat baik yaitu 5,0.

Gambar 1.2 Aplikasi E-Open Dalam Playstore



Sumber : Google Playstore

Walaupun aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, aplikasi ini masih mendapat banyak tanggapan buruk dari pengguna. Hal ini dapat dilihat dari penilaian dan banyaknya kritik yang

diberikan pada kolom komentar di Google Playstore. Banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi *E-Open* dikarenakan seringkali gagal dalam melakukan pengunggahan dokumen. Terdapat juga banyak keluhan terkait pendaftaran secara *online* yang masih sulit untuk dilakukan karena seringkali aplikasi tersebut eror dan juga kode verifikasi yang sering tidak terkirim.

Secara subjektif, permasalahan yang dialami oleh masyarakat itu mempunyai dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyedia layanan. Maka dari itu alasan Penulis melakukan penelitian ini dikarenakan ingin memastikan bahwa masalah yang ditemukan adalah benar, maka penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang fenomena yang terjadi sebagai penelitian kuantitatif yang berfokus kepada Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi *E-Open* Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kota Bekasi Era Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan yaitu *Apakah Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi E-Open Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Era Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi?*

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini untuk membuktikan serta menganalisis apakah *Inovasi Pelayanan Publik melalui*

Aplikasi E-Open Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Era Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan guna memperluas konsep keilmuan pada kajian terkait Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi *E-Open* Terhadap Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Masyarakat Era Pandemi Covid-19.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian secara praktis diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi *E-Open* sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja aplikasi guna mencapai kepuasan masyarakat pengguna aplikasi E-Open.

1.5 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan hal-hal yang menyangkut latar belakang kasus, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam kajian pustaka ini terdapat beberapa sub juga antara lain penelitian terdahulu yang relevan serta menjelaskan tentang teori yang akan dijadikan sebagai pembahasan dalam penelitian ini serta juga menggambarkan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai jenis penelitian, teknik pengumpulan data (populasi dan sampel), operasional variabel, teknik pengolahan data dan analisis data, serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai laporan penelitian, deskripsi karakteristik responden, analisis deskriptif, uji coba dan hasil uji instrumen, uji prasyarat, korelasi *pearson product-moment*, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, uji hipotesis serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis membahas mengenai kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.