

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kasus adanya wabah *Covid-19* (Corona) pertama muncul di Indonesia diumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo (Jokowi) didampingi dengan Menteri Kesehatan Terawan yaitu Agus Putranto, serta Menteri Sekretaris Negara yaitu Pratikno dan Sekretariat Kabinet Indonesia yaitu Pramono Anung. Pemerintah mengkonfirmasi kasus pertama dan kedua yang menimpa seorang ibu (64 tahun) dan putrinya (31 tahun) di kota Depok, Jawa Barat. Keduanya terinfeksi *Covid-19* (Corona) dari warga negara Jepang yang sempat datang ke Indonesia pada bulan Februari 2020.

Dengan munculnya penyebaran wabah *Covid-19* (Corona) yang membuat adanya pelayanan yang berlangsung dalam waktu yang relatif pendek. Pada pertengahan Maret 2020 Pemerintah telah menerapkan *social distance* dan PPKM atau *stay at home* sampai dengan awal bulan Mei 2020. Pandemi *Covid-19* (Corona) ini, terjadi diseluruh dunia dan memberikan dampak yang luar biasa dirasakan oleh masyarakat, bahkan berimplikasi terhadap segmen kehidupan masyarakat. Begitu dengan tantangan sistem kerja yang berada di sektor Pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi ditengah kondisi menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima yang berorientasi pada keselamatan para aparatur birokrasi dan masyarakat.

Sebelum terjadinya pandemi *Covid-19* (Corona), interaksi pelayanan publik lebih cenderung dalam bentuk tatap muka, namun saat ini publik lebih akrab dengan akses pada jejaring *internet*. Pelaksanaan pelayanan melalui *internet* membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dengan penerima layanan publik, yang pada awalnya pelayanan publik bersifat tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang sudah tersedia saat ini.

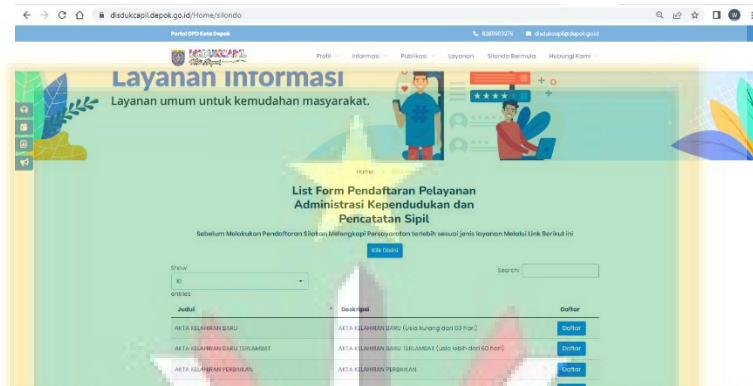
Pada saat wabah pandemi *Covid-19* (Corona) masih tinggi di Kota Depok, Jawa Barat, masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan mengalami hambatan dengan diberlakukannya pembatasan waktu bekerja, pembatasan bagi masyarakat untuk datang atau tatap muka ke Dinas Dukcapil Kota Depok, Jawa Barat serta diberlakukannya *Work From Home* (WFH). Keberadaan dokumen kependudukan memiliki peran yang sangat penting fungsinya untuk hak setiap warga negara masyarakat Indonesia. Hal tersebut disebabkan dokumen kependudukan merupakan salah satu persyaratan wajib untuk masyarakat mendapatkan bantuan sosial dari Pemerintah seperti pencairan bantuan sosial atau biasa disebut Bantuan Langsung Tunai dan bantuan sembako bagi masyarakat yang terdampak *Covid-19* (Corona).

Fenomena wabah *Covid-19* (Corona) menjadi salah satu hambatan Pemerintah dalam hal penyediaan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Di tengah keadaan wabah *Covid-19* (Corona), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi

kependudukan dengan mengeluarkan inovasi-inovasi pelayanan secara *online* dengan kecanggihan teknologi saat ini.

**Gambar 1.1**

**Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok**



**Gambar 1.2**

**Pelayanan Online Akta Kelahiran**



☑ DATA ANAK

No. Kartu Keluarga \*  
3278XXXXXXXXXXXX

Nama Kepala Keluarga \*  
-

Jenis Kelahiran \*  
-Pilih-

Kelahiran ke. \*  
-Pilih-

Tempat Kelahiran \*  
Kab/Kota

Tempat Dilahirkan \*  
-Pilih-

Penolong Kelahiran \*  
-Pilih-

Selanjutnya

Pada gambar 1.1, menunjukkan bahwa inovasi pelayanan *online* Dukcapil kota Depok, Jawa Barat dengan nama **SILONDO**. Dari website tersebut masyarakat hanya cukup mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok <https://disdukcapil.depok.go.id/Home/silondo> untuk melakukan pengajuan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tanpa datang ke kantor Dinas Dukcapil kota Depok, Jawa Barat. Dinas Dukcapil menyediakan beberapa pilihan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil didalamnya sehingga masyarakat hanya dengan memilih pelayanan apa yang akan di urus oleh masyarakat ke Dinas Dukcapil kota Depok, Jawa Barat. Sesuai pada gambar 1.2, pelayanan online seperti pembuatan akte kelahiran, masyarakat hanya cukup dengan mengakses website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yaitu <https://disdukcapil.depok.go.id/Home/silondo> untuk pengajuan permohonan masyarakat cukup mengisi formulir yang tersedia di tampilan website tersebut. Dengan dibuatnya pelayanan *online* ini bertujuan untuk mengurangi pelayanan datang langsung atau tatap muka sehingga dapat mengurangi terjadinya kerumunan

selama pelayanan diselenggarakan dan dapat mengurangi penularan wabah *Covid-19* (Corona).

Pemerintah pada hakekatnya memiliki kewajiban untuk melindungi setiap bangsa Indonesia serta seluruh tumpah darah Indonesia. Dalam mewujudkan kewajiban tersebut, Pemerintah dapat menjamin dan memenuhi kebutuhan masyarakat sejak warga negara dilahirkan hingga meninggal. Pemerintah bertanggungjawab penuh mengelola suatu negara dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya adalah memberikan pelayanan terhadap seluruh warga negara Indonesia. Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. <sup>1</sup>

Peran Pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang disebutkan 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 serta pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berada di suatu Pemerintahan daerah.

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta

---

<sup>1</sup> L. P. Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dimana penerbitan dokumen dan data kependudukan tersebut melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.<sup>2</sup> Dalam hal ini negara Republik Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting yang dialami oleh seluruh penduduk di Indonesia. *Output* layanan administrasi kependudukan yang dihasilkan oleh Dinas Dukcapil kabupaten/kota secara garis besar dikelompokkan menjadi dua, yaitu data kependudukan dan dokumen kependudukan.

**Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Depok**

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Depok (Jiwa)								
	Laki-laki			Perempuan			Laki-laki dan Perempuan		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
0 - 4	109966	111748	113507	103767	105472	107144	213733	217220	220651
5 - 9	100697	103348	105500	96549	99409	101885	197246	202757	207385
10 - 14	87696	89973	92691	83718	85809	88250	171414	175782	180941
15 - 19	91501	93394	95481	95458	97379	99384	186959	190773	194865
20 - 24	104312	106985	109340	105490	108033	110287	209802	215018	219627
25 - 29	104054	106760	109699	107403	110477	113702	211457	217237	223401
30 - 34	108808	111690	114708	107345	109919	112959	216153	221609	227667
35 - 39	104003	106307	108353	103476	105833	107716	207479	212140	216069
40 - 44	97303	100289	103382	92854	96398	99970	190157	196687	203352
45 - 49	79966	83491	86874	77656	81369	85003	157622	164860	171877
50 - 54	63256	66856	70482	62079	65634	69263	125335	132490	139745
55 - 59	48152	51027	54152	47478	50554	53806	95630	101581	107958
60 - 64	32132	34398	36684	30911	33463	35971	63043	67861	72655
65 - 69	21436	23343	25291	19091	20620	22454	40527	43963	47745
70 - 74	11192	12033	13093	11348	12089	12866	22540	24122	25959
75+	8628	9245	9881	12608	13481	14408	21236	22726	24289
Jumlah	1173102	1210887	1249118	1157231	1195939	1235068	2330333	2406826	2484186

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Depok

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

<https://depokkota.bps.go.id/indicator/12/34/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin-di-kota-depok.html>

Dari tabel 1.1, jumlah penduduk kota Depok, Jawa Barat dapat disimpulkan bahwa data kependudukan merupakan hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil seperti nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), sidik jari, dan data bersifat pribadi lainnya yang terintegrasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) kota Depok, Jawa Barat.

Melalui Tabel diatas juga dapat dijelaskan bahwa adanya peningkatan pertumbuhan penduduk di setiap tahunnya, dapat diambil sampel dari 3 tahun kebelakang yaitu dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020 jumlah kelahiran meningkat secara otomatis diikuti dengan keperluan masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan berupa akte kelahiran pun meningkat, selain itu untuk kategori umur 15-19 tahun pada sampel tahun yang sama mengalami peningkatan sekitar 40% untuk angka usia pembuatan dokumen administrasi kependudukan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Dokumen resmi yang telah diterbitkan oleh instansi pelaksana yaitu Dinas Dukcapil kabupaten/kota mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti *autentik* yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di suatu wilayah. *Output* terkait dokumen kependudukan terdapat 2 (dua) dokumen berbentuk fisik kartu, 19 (dua puluh satu) berbentuk fisik kertas:

Kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sampai saat ini masih belum merata dan sepenuhnya terbangun di seluruh lapisan masyarakat. Beberapa kejadian, masyarakat tergerak akan mengurusnya setelah ada keperluan atau benturan dengan pelayanan publik lainnya.

Padahal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memiliki peran serta fungsi yang sangat penting sebagai pengakuan negara Indonesia terhadap penentuan status pribadi serta status hukum bagi segenap warga negara Indonesia, dokumen tersebut diperlukan dalam banyak hal yang menyangkut berbagai pelayanan publik. Oleh karenanya, penting kiranya untuk terus meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk mengurusnya

Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menciptakan program sosialisasi untuk seluruh masyarakat Indonesia dengan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang dibentuk sejak tahun 2018. Program yang diselenggarakan tersebut berfungsi untuk meningkatkan kesadaran seluruh pihak, yaitu masyarakat, Pemerintah, dan lembaga pengguna akan pentingnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu bentuk implementasi Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) daerah-daerah pun turut berinovasi dalam program atau inovasi mutakhir yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Terbukti dengan adanya Gerakan Indonesia Sadar Administrasi (GISA) yang dicanangkan oleh Prof. Dr. Zudan Arif Fakrulloh SH, MH, selaku Dirjen Dukcapil merupakan salah satu gerakan untuk membangun ekosistem Pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, pada posisi ini Dirjen Dukcapil melakukan pemutakhiran data kependudukan, sadar pemanfaatan data kependudukan untuk semua urusan dan sadar pelayanan administrasi



kependudukan yang dapat memberikan kebahagiaan masyarakat. Di samping itu, Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri pun telah banyak mengeluarkan inovasi - inovasi pelayanan publik yang semakin memudahkan masyarakat, termasuk dengan memanfaatkan teknologi digital. Mulai dari penerbitan dokumen kependudukan via anjungan mandiri, tanda tangan elektronik (TTE), dokumen pendudukan versi digital, hingga layanan jemput bola yang bahkan menjangkau hingga suku anak dalam. Sehingga pada akhirnya semua inovasi pelayanan tersebut dapat di Kelola dengan baik oleh Ditjen Dukcapil agar dapat dimanfaatkan bagi semua hajat hidup orang banyak yang akan menjadi *Single Identity Number*.

Pemerintah daerah Kota Depok, Jawa Barat selaku penyedia pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab penuh dan berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud merupakan pelayanan yang mendekatkan Pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara menganalisis dan evaluasi berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat untuk kemudian menciptakan strategi dan inovasi - inovasi pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan harus dapat fokus terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan masyarakat agar maksimal.

Menyingkapi kondisi wabah *Covid-19* (Corona) di Indonesia ini, Ditjen Dukcapil Kementrian Dalam Negeri telah menyampaikan surat bersifat sangat segera tertanggal 16 Maret 2020 dengan hal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan *Covid-19* yang ditujukan ke Kepala Dinas Dukcapil Provinsi dan Kabupaten/Kota se-Indonesia untuk dapat tetap melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa adanya kontak fisik, melakukan perubahan pola kerja, melakukan pelayanan *online* berupa format PDF dan mencetak dokumen secara mandiri dengan media kertas HVS sehingga masyarakat tetap di rumah saja. Kebutuhan akan Administrasi Kependudukan tetap berjalan walaupun adanya pandemi *Covid-19*, berdasarkan data yang peneliti dapatkan dari hasil obsevasi lapangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok setiap harinya rata-rata 1.504 dokumen kependudukan yang diterbitkan. Pada akhirnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok membuat trobosan inovasi Pelayanan yang bernama SILONDO Bermula (Bersih, Mudah, dan Lancar) dalam mengatasi pelayanan pada masa pandemi *Covid-19*.

Berdasarkan hal - hal di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan administrasi kependudukan masa pandemi *Covid-19* dengan judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kota Depok “.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana pelayanan

administrasi kependudukan di Kota Depok pada masa pandemi *Covid-19* di Kota Depok, Jawa Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan atau sasaran menjawab rumusan masalah, dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan di Kota Depok pada masa pandemi *Covid-19* di kota Depok, Jawa Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini memiliki beberapa manfaat diantaranya untuk :

#### **1.4.1 Secara Akademis**

Kajian ini dapat dijadikan sebagai acuan kedepannya khususnya dalam hal pelayanan kebijakan publik, terutama bagaimana pelayan publik dapat membuat sebuah inovasi - inovasi pelayanan kependudukan untuk memudahkan masyarakat Kota Depok dalam pengurusan administrasi kependudukan.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan maupun bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat dalam mempertimbangkan hasil penelitian dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Depok, Jawa Barat.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran materi yang terkait dalam penelitian ini, maka penulis menyusun penelitian ini dalam satu rangkaian dengan sistematika yang terdiri dari 5 (lima) bab, antara lain :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Adapun dalam bab pendahuluan ini terdapat sub-bab yang menjelaskan latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan masalah, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Adapun dalam bab kajian Pustaka menjelaskan kajian perpustakaan dan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Adapun dalam bab metode penelitian, menjelaskan tentang langkah – langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti bagaimana teknik pengumpulan data dan analisa sistematika penulisan, agar penelitian ini dapat tersusun dengan baik.

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

Hasil penelitian ini, yaitu bab yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh untuk dideskripsikan bagaimana layanan

administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat selama pandemi *Covid-19* serta mendeskripsikan inovasi pelayanan untuk meminimalisir kerumunan yang terjadi selama pelayanan administrasi kependudukan, hal ini bertujuan untuk memutus mata rantai penyebaran wabah *Covid-19* dan bertujuan juga untuk menciptakan inovasi pelayanan yang cepat sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dengan ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, Jawa Barat.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam hal ini terdiri dari kesimpulan dan saran, yaitu bab yang berisi simpulan hasil penelitian yang dilakukan dan saran atas hal yang sudah diteliti untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

