

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ada dua jenis kepentingan yang berperan dalam diri setiap manusia. Kebutuhan manusia untuk memenuhi kebutuhan khusus mereka sendiri adalah dasar dari kepentingan diri mereka sendiri. Orang pada umumnya, dan masyarakat pada khususnya, memiliki kepentingan yang sama karena mereka berusaha untuk memenuhi kebutuhan bersama. Manusia adalah makhluk sosial yang untuk menghindari konflik kepentingan di antara mereka sendiri, perlu hukum dan peraturan untuk mengikuti kehidupan mereka sehari-hari.

Melayani masyarakat berarti bekerja dengan cara tertentu, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memastikan bahwa kebutuhan dasar setiap orang terpenuhi dan hak-hak sipil mereka dilindungi. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan seluruh warganya. Setiap orang di Indonesia membutuhkan semacam administrasi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Tidak mungkin memisahkan prosedur administrasi dari peristiwa yang terjadi sejak seseorang lahir hingga saat kematiannya. Birokrasi merupakan istilah yang mengacu pada organisasi yang kompleks dengan sistem dan proses berlapis-lapis. Pengertian lain mengatakan bahwa birokrasi adalah praktik pengelolaan layanan bersifat hierarkis dan terperinci sesuai fungsi dan tugas anggota suatu organisasi.¹ Buruknya pelayanan administrasi, terutama untuk pelayanan wajib

¹ Hana Fathina, Apa itu Birokrasi ?, <https://m.bisnis.com/amp/read/20230502/88/1651924/apa-itu-birokrasi-ini-pengertian-tujuan-fungsi-dan-contohnya> diakses pada 25 Mei 2023

seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), telah menjangkiti Indonesia baik di tingkat nasional maupun provinsi. Dengan begitu banyak keluhan tentang birokrasi, mereka melihat diri mereka sebagai "penguasa" daripada pekerja publik atau warga negara.

Untuk memberikan produk dan layanan atau layanan administrasi sesuai dengan pedoman atau aturan dan peraturan untuk semua orang atau penduduk adalah fungsi utama dari penyedia layanan administrasi. mematuhi aturan dan prosedur mendasar yang ditetapkan oleh suatu badan atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penduduk (warga negara) yang berkepentingan dengan badan atau organisasi tersebut. Beberapa layanan administrasi ditawarkan untuk menyediakan atau menjamin hak dan kebutuhan esensial masyarakat atau penduduk (warga negara), seperti layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), layanan Kartu Keluarga (KK), dan sebagainya. Keberadaan anggota masyarakat (warga negara), identitas, dan hak-hak kewargaan lainnya semuanya dilindungi oleh pelayanan yang diberikan oleh Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Pelaksanaan tugas aparatur negara sebagai pekerja publik merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu kegiatan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dan masyarakat sama-sama diuntungkan ketika layanan publik berkualitas tinggi. Dalam pelayanan publik, negara sangat terlibat dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kesejahteraan rakyat dan kemandirian proses pasar akan meningkat sebagai akibat langsung dari kemampuan pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang

luar biasa. Lebih banyak orang akan memiliki kepercayaan pada pemerintah, yang akan meningkatkan kredibilitas pemerintah dan mendorong prakarsa pembangunan. Juga, elit politik dapat memenangkan pemilihan paruh waktu dengan bantuan kepercayaan rakyat.

Masyarakat memiliki standar yang tinggi dan mengharapkan tidak kurang dari pelayanan yang luar biasa, namun sebenarnya pelayanan publik yang diberikan sejauh ini masih kurang. Pada kenyataannya, banyak lembaga sektor publik Indonesia sedang diselidiki atas berbagai pelanggaran terhadap norma konstitusional, hukum, dan etika negara. Banyak orang telah menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap pemerintah, mengutip kurangnya kejelasan di berbagai bidang, termasuk proses, jadwal, biaya, persyaratan, dan daya tanggap pejabat.

Dengan banyaknya keluhan dari masyarakat dalam pelayanan seperti masyarakat sulitnya dalam mengakses dalam kebutuhan dari segi waktu dan tempat, contoh seperti masyarakat yang memiliki waktu yang cukup padat maka akan kesulitan jika harus datang ke tempat pelayanan dan membutuhkan waktu yang cukup panjang. Adapun keluhan dari masyarakat yang merasa ditutupi dan dipersulitnya jika mengajukan suatu perizinan yang dimana masyarakat ini sendiri sulit mengetahui dimana kekurangan dokumen dalam pengajuannya. Maka dalam keluhan masyarakat ini seharusnya memiliki jalan keluarnya dan menciptakan inovasi terbaru untuk mendapatkan pelayanan prima.

Dalam hal ini juga terdapat keluhan terhadap aplikasi Jakevo ini dari masyarakat yang merasakan keberatan juga. Keluhan masyarakat terhadap aplikasi

ini kurang lebihnya seperti kurangnya masyarakat memahami penggunaanya diawal, keterbatasan jaringan internet yang kurang memadai, sampai masyarakat yang belum teredukasi dalam penggunaan ini. Dari hal ini adanya keluhan terhadap aplikasi Jakevo ini. Setiapinovasi memang pastinya memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Inovasi dalam pelayanan publik mengacu pada proses berkelanjutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi pemerintah. Seiring berkembangnya pengetahuan, begitu pula mata orang-orang yang tajam dan standar yang terus meningkat untuk kualitas layanan yang mereka bayar. Kualitas layanan dan kebutuhan masyarakat harus diperhatikan oleh mereka yang bertanggung jawab.

Tentu saja, jenis pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif harus merupakan hasil dari inovasi publik. Selain itu, pegawai negeri memiliki tanggung jawab berkelanjutan untuk mencari metode untuk meningkatkan standar perawatan yang mereka berikan kepada warga negara. Kualitas produk atau layanan lembaga pemerintah dapat dievaluasi dan ditafsirkan dalam berbagai cara oleh masyarakat secara keseluruhan. Standar mutu (untuk masukan, proses, dan keluaran) harus ditetapkan sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk kegiatan manajemen mutu dan peningkatan berikutnya dalam suatu organisasi.²

Pertanyaan seperti, “Desain produk seperti apa yang diminati oleh masyarakat?”, “Bagaimana kita bisa membuat layanan yang bisa membuat pihak lain merasa puas?” “Bagaimana kita merancang fokus program yang adaptif dan

² Aulia Rakhman, *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan samarinda utra kota samarinda*, Vol 7, *E Journal Ilmu pemerintahan* tahun 2019 hal 2.

dapat menjawab tuntutan lingkungan yang tidak pasti dan berubah dengan cepat?" "Bagaimana tingkat kualitas produk/jasa yang diinginkan pelanggan atau masyarakat?" "Bagaimana kesiapan organisasi untuk berubah dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan ini?"

Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Pindah Penduduk, dan layanan rekomendasi lainnya seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Izin Usaha Mikro, Pembuatan SKCK Pengenalan, dan Pengesahan Surat adalah beberapa di antaranya. pelayanan administrasi yang tersedia di kecamatan. Dalam hal memberikan dukungan nyata di lapangan kepada warga, pemerintah kecamatan merupakan tingkatan administrasi yang penting. Oleh karena itu, kompetensi dan kapasitas aparatur kecamatan yang memadai sangat diperlukan mengingat pentingnya fungsi kecamatan dan kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan publik. Pejabat pemerintah kecamatan telah bekerja untuk meningkatkan penawaran mereka agar dapat melayani penduduk setempat dengan lebih baik.

Namun, pendelegasian kekuasaan yang tidak tepat ke subdistrik memperumit upaya ini. Keterlibatan kecamatan dalam pelayanan publik seringkali berupa surat kuasa atau saran untuk diajukan ke pemerintah³. Akibatnya, kabupaten berada dalam situasi tangkapan-22 di mana ia ingin memberikan layanan yang dapat diakses, terjangkau, dan cepat kepada masyarakat tetapi terhalang oleh kurangnya kekuatan untuk benar-benar melaksanakannya.

Pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

³ Catatan Kebijakan Kompak, Peran Kecamatan Dalam Peningkatan Layanan Dasar Serta Pembinaan dan Pengawasan Desa. Sikompak.bappenas.go.id diakses pada 25 Mei 2023

Pelayanan Publik sebagai acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya penyelenggaraan pelayanan administrasi yang lebih baik. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah “suatu 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” dalam UU No. 25 tahun 2009.⁴

Solusi buatan pemerintah diperlukan untuk mengatasi masalah yang sering terjadi dalam mengelola layanan administrasi. Kementerian Dalam Negeri telah merilis aplikasi bernama JAKEVO atau Jakarta Evolution yang mempersingkat dan menyederhanakan sejumlah proses administrasi yang sebelumnya rumit.

Sebelum adanya terobosan ini, anggota masyarakat menyuarakan keprihatinan atau keluhan, seperti harus datang bekerja untuk menangani administrasi kependudukan, padahal hal itu akan memenuhi kebutuhan dan hak mereka yang paling mendasar. Sementara itu, individu saat ini memiliki kewajiban pada jam-jam yang tidak mengganggu. Waktu tunggu dan hambatan untuk mendapatkan transparansi pemerintah juga merupakan sumber ketidakpuasan yang biasa. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut: **“Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa”**.

1.2 Rumusan Masalah

⁴ Pengadilan Negeri Karanganyar Kelas 1 B : “Pelayanan Publik” <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik> diakses 25 Mei 2023

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah ini adalah: Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Inovasi Pelayanan Publik memanfaatkan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa.

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pengetahuan tentang Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan topik yang sama.

b. Kegunaan Praktis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengevaluasi dan memberikan arahan bagi Kecamatan Jagakarsa agar dapat lebih ditingkatkan lagi.

1.5 Sistematika Penulisan

Kajian ini disusun secara sistematis, terdiri dari 5 bab, guna memudahkan dan membagi arah dan refleksi dari modul-modul yang ditentukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, kegunaan penelitian dari segi teori maupun praktis, dan sistematika penulisan.

1.5.2 Bab II Kajian Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang kajian pustaka Penelitian terdahulu, kerangka teori yang relevan, dan hipotesis penelitian yang berisi pengertian mengenai variabel-variabel atau dugaan sementara dari penelitian Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa.

1.5.3 Bab III Metodologi Penelitian

Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakevo (Jakarta Evolution) di Kecamatan Jagakarsa meliputi penjelasan secara menyeluruh mengenai metode penelitian yang dilakukan peneliti, meliputi jenis penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi penelitian. konsep dan variabel, dan analisis data.

1.5.4 Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Penelitian Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakarta Evolution (Jakevo) di Kecamatan Jagakarsa meliputi penjelasan secara menyeluruh mengenai metode penelitian yang dilakukan peneliti, meliputi jenis penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi penelitian. konsep dan variabel, dan analisis data.

1.5.5 Bab V Kesimpulan Dan Saran

Didalam bab terakhir memuat kesimpulan dan saran, dimana di dalam kesimpulan ini memaparkan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian. Pembahasan selanjutnya sesuai hasil analisis dan interpretasi data yang disajikan penulis. Saran ini disajikan sesuai dengan hasil penelitian yang berisi langkah-langkah apa yang akan diambil oleh penulis selanjutnya terkait dengan hasil penelitian tersebut. Untuk itu perlu adanya saran untuk mengembangkan hasil penelitian dan disarankan untuk penelitian selanjutnya.

