

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional pengembangan *E-Government* yang berbunyi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *E-Government*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat dan semakin canggih, membuat pemerintah dapat memanfaatkan teknologi tersebut untuk memberikan akses informasi pelayanan publik kepada masyarakat

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan (Diskominfo, 2017). Tujuan penerapan *e-Government* adalah agar pemerintah dapat menerapkan praktik *good governance* dengan alat bantu teknologi informasi dan komunikasi. Dengan tujuan tersebut, perihal akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dapat diselenggarakan dengan aplikasi layanan pemerintah berbasis digital tersebut (Indrayani, 2020).

Pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat pelayanan langsung atau *face to face* masih membuat belum terwujudnya keinginan pemerintah untuk mendorong masyarakat dalam memberi pengetahuan terhadap perkembangan teknologi pada pelayanan publik. Namun Terdapat juga beberapa permasalahan yang kerap sering terjadi pada saat penerapan kualitas pelayanan *online* yang diterapkan yaitu diantaranya sebagai berikut:

(1) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak instansi pemerintahan membuat masyarakat tidak mengetahui tentang prosedur pelayanan online sehingga masih membuat banyaknya masyarakat yang mengunjungi tempat instansi pelayanan.

(2) Kurangnya pemahaman masyarakat terkait dengan penggunaan *website* dan tata cara meng-upload data dengan menggunakan *website* sehingga masih menimbulkan banyaknya keluhan masyarakat yang merasa kesulitan. (Siti Khoirunisa, 2019).

Sejak awal tahun 2020 sistem pelayanan publik di Indonesia termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep mengalami perubahan sistem pelayanan publik yang dilakukan dalam upaya pencegahan virus dimasa pandemi Covid-19. Dimana akibat pandemi Covid 19. Semua aspek aktivitas kehidupan masyarakat dari bidang pendidikan, ekonomi, serta di bidang pelayanan mengalami perubahan yang besar. Beberapa hal yang telah dilakukan mulai dengan membatasi hubungan sosial (*social distancing*), bekerja dari rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan

ibadah, dan meminta kepada masyarakat untuk tetap dirumah (*stay at home*), serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Segala macam kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki risiko tinggi (Rahmad Basuki, 2021).

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bukan saja hanya *social distancing* akan tetapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dari adanya kebijakan tersebut banyak instansi pemerintah khususnya bagi penyelenggara pelayanan publik yang membatasi pelayanan dan yang memberikan pelayanan secara online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara yang menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah mulai pertengahan bulan Maret 2020, hal ini dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home* (WFH) (Rahmad Basuki, 2021).

Oleh karena itu agar masih dapat mewujudkan pemerintahan yang baik meskipun masih berada pada masa pandemi covid-19, salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang disebut dengan sistem *e-Government*.

Kita semua tahu bahwa dalam sebuah pelayanan, kualitas pelayanan itu penting terutama pada saat pandemi saat ini, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang, berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan (Pasolong, 2017)

Pada dasarnya kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat. Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik oleh pemerintah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila

aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Melalui Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid 19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian mengalami perubahan dengan keluarnya Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 34 Tahun 2020, salah satu tujuannya adalah untuk memastikan pelayanan publik di instansi pemerintah dapat tetap berjalan efektif (Upi Fitriyanti, 2020). Maka terkait surat edaran tersebut penyelenggara pelayanan publik harus dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik tetap dapat berjalan efektif selama menjalankan kebijakan tersebut.

Dalam menyikapi hal diatas, masih banyak penyelenggara pelayanan publik yang masih belum memberikan pelayanan berdasarkan dengan standar pelayanan sebagaimana yang tertera pada Pasal 15 huruf f UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Maka dalam kondisi saat ini diperlukan sebuah inovasi pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik salah satunya dengan memanfaatkan

teknologi informasi (*online*) sehingga penyelenggara pelayanan publik tetap berjalan efektif (Upi Fitriyanti, 2020).

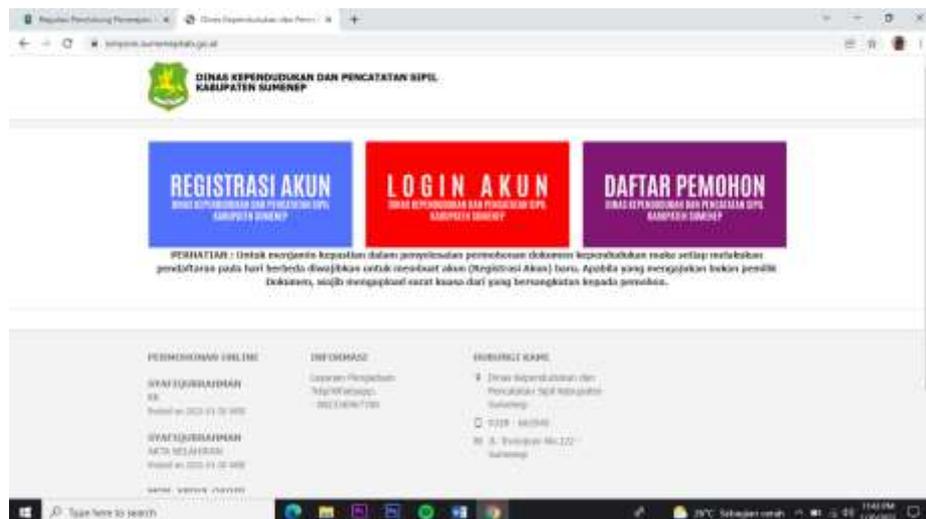
Dalam upaya tetap meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 saat ini khususnya di Kabupaten Sumenep yang berstatus zona merah dengan lebih dari seratus orang terkonfirmasi Covid-19, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumenep telah memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (internet) dengan jenis pelayanan *e-Government* yang bertujuan untuk memutuskan mata rantai penyebaran Covid-19, menghindari terjadinya kerumunan orang berskala banyak serta tetap mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19 yang dapat diakses dari rumah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melaksanakan “*Grand Strategy*” (strategi besar) pelayananan yang membahagiakan masyarakat Kabupaten Sumenep. Dengan hal itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sumenep telah menggunakan *website* yaitu berupa *website Simponi* <https://simponi.sumenepkab.go.id/> yang diluncurkan pada tahun 2020.

Dengan adanya penerapan *Grand Strategy* tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep berpedoman kepada empat belas (14) langkah besar Dukcapil secara Nasional, yang sesuai diamanatkan Dirjen Dukcapil Republik Indonesia yaitu Digitalisasi, Sikat calo atau pungutan liar (pungli) (Redaksi_RadarBangsa, 2020)

Masyarakat Kabupaten Sumenep dihimbau menggunakan layanan aplikasi Sistem Pendaftaran Online *Simponi* untuk pengajuan pembuatan segala bentuk dokumen kependudukan.

Gambar 1. 1
Website *Simponi* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep



Sumber : Website Simponi Kabupaten Sumenep

Simponi.sumenepkab.go.id merupakan salah satu media informasi elektronik yang dibuat untuk mengakses seluruh jenis pelayanan permohonan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara online. Website simponi ini mulai diluncurkan pada tahun 2020. Website simponi mulai dioperasikan sejak tahun 2020 yang bertepatan dengan adanya pandemi Covid 19 dengan tujuan salah satunya untuk memutuskan rantai penularan Covid 19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

Dengan dibuatnya *website* *simponi* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dimana dengan adanya *website* tersebut masyarakat tidak perlu datang ke instansi pelayanan, dan cukup dari rumah sudah bisa mengakses layanan *website* melalui Hp pribadi. Kemudian dapat mengajukan permohonan pencatatan administrasi kependudukan, dengan memilih opsi Register Akun (jika belum memiliki akun *simponi*), atau Login untuk yang sudah memiliki akun *simponi*. Setelah itu masyarakat bisa memilih layanan yang dibutuhkan sesuai dengan permohonan yang diajukan beserta dokumen persyaratan yang harus diunggah, dan data yang sudah selesai bisa di cek di opsi Hasil Permohonan di akun *simponi* sendiri.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumenep Sahwan Efendi mengatakan, mengurus dokumen kependudukan saat ini sudah bisa dilakukan dari rumah dengan menggunakan *website simponi*, sehingga masyarakat bisa mendukung pemerintah meminimalisir penyebaran virus corona. Selama masa Pandemi Covid-19 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumenep membatasi pengurusan dokumen kependudukan setiap harinya maksimal 50 pemohon, Jadi *simponi* bisa menjadi sarana alternative.” ujar Syahwan Selasa (24/08/2021) (Rukayah, 2021)

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengembangan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang disusun dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pengembangan *E-Government* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Mas Pandemi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah berikut yang telah penulis uraikan diatas maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengembangan *e-Government* melalui situs *website* simponi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa pandemi

1.4 Manfaat Penelitian

(1) Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memperkaya wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan menggunakan situs *website* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

(2) Praktis

Dalam praktis bermanfaat sebagai berikut:

a) Bagi penulis

Dapat menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan situs *website* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa

pandemi Covid-19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumenep yang penulis telah melakukan observasi serta memberikan referensi yang berguna terhadap bidang teknologi informasi dan komunikasi berbasis *website* tersebut.

b) Bagi pembaca

Mengetahui lebih jelas dan terperinci mengenai kualitas dari sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan agar jauh lebih praktis dan efisien tanpa harus datang ke tempat pelayanannya tersebut dan juga dapat menjadi referensi atau pandangan bagi peneliti selanjutnya tentang kajian kualitas pelayanan menggunakan *website simponi* dalam upaya meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sumenep.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat menjadi satu kesatuan yang utuh dan supaya lebih terarah sesuai dengan fokus yang ingin dicapai maka penulis membuat sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I yaitu pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

Pada Bab II ini penulis akan membahas mengenai kajian empiris atau penelitian terdahulu dan grand theory sehingga dapat mendukung penelitian yang dilakukan

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada BAB III ini berisi tentang fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, instrumen penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan keabsahan data yang telah dikumpulkan

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada BAB IV ini berisi tentang profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, susunan organisasi dan struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, sumber daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep, dan penerapan *website* simponi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB V ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari tiga fokus penelitian yaitu diantaranya Dukungan (*Support*), kemampuan (*Capacity*), Nilai (*Value*). Selanjutnya berisi tentang pembahasan yang

terdiri dari tiga fokus penelitian yaitu diantaranya diantaranya Dukungan (*Support*), kemampuan (*Capacity*), Nilai (*Value*).

BAB VI : PENUTUP

Pada bab VI ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian di lapangan yang telah dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep.