

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

World Health Organization (WHO) mengakui secara global virus corona (Covid-19) sebagai pandemi sejak 9 Maret 2020. Seluruh dunia merasakan dampak dari pandemi ini, termasuk penduduk di Kota Probolinggo. Pandemi Covid-19 ini telah mengakibatkan banyak orang kehilangan pekerjaan, kehilangan penghasilan, kehilangan orang yang disayangi, kehilangan kesempatan untuk sekolah, kehilangan kesempatan untuk menempuh pendidikan baik di tingkat dasar, lanjutan maupun menengah serta perguruan tinggi, kehilangan kesempatan kerja bagi lulusan dan lainnya. Sejak adanya pandemi Covid-19, pemerintah mulai memberlakukan *WorkFromHome* (kerja dari rumah) sebagai upaya menekan penyebaran Covid-19 (*Global Research on Coronavirus Disease (COVID-19)*, n.d.).

Di tingkat nasional, sekolah-sekolah serentak meliburkan siswanya dan menerapkan pembelajaran secara daring (dalam jaringan). Bahkan sampai tulisan ini dibuat belum ada tanda pandemi reda. Pandemi ini juga mengakibatkan tingkat kematian tinggi dan tidak terduga pada setiap warga dengan usia berapapun, utamanya pada orang yang telah memiliki penyakit bawaan atau komorbid. Di tingkat lokal, angka kematian di kota Probolinggo telah mencapai angka yang mengawatirkan yaitu sebanyak

748 orang (*Pembelajaran Tatap Muka Belum Bisa Diterapkan Di Kota Probolinggo*, n.d.).

Secara keseluruhan, pandemi Covid-19 ini telah mengakibatkan seluruh kegiatan masyarakat terganggu, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Agar pelayanan publik tetap berjalan maksimal, tentunya diperlukan inovasi-inovasi yang dapat dijadikan solusi sehingga memungkinkan pelayanan tetap dijalankan sesuai fungsinya. Contohnya pada jenis pelayanan pada pembayaran pajak dan sejenisnya, sehingga perlu adanya inovasi pelayanan yang dilakukan secara online sehingga masyarakat dapat tetap mendapatkan pelayanan yang semestinya, sehingga pelayanan tetap dijalankan (*Penerapan Standar Pelayanan Di Kota Singkawang, Kabupaten Luwu Utara, Dan Kota Probolinggo: Pembelajaran Dari Program Kinerja-USAID / The SMERU Research Institute*, n.d.).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah pada Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 Nomor 4 yang berbunyi

“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 atau jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik” (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan Pemerintah, 2014).

Inovasi kini menjadi ujung tanduk agar pelayanan publik dapat tetap dilaksanakan secara berkualitas namun aman di tengah situasi pandemi. Inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau pelayanan elektronik ini lebih dikenal dengan istilah *e-Governance*. Menurut ahli, *e-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005). Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis *online*, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU *Mobile*, *Mobile* JKN, dan sebagainya. Sehingga meskipun WFH sejatinya pelayanan publik tetap dapat berjalan secara optimal (*E-Government Sebagai Strategi Dalam Meminimalisasi Penyebaran Covid-19 Dan Efektivitas Pelayanan Publik*, n.d.-a).

Penelitian terdahulu tentang inovasi pelayanan publik, salah satunya dengan judul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)” yang ditulis oleh Ni Made Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, dan Kadek Wiwin Dwi Wismayanti (2016). Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program inovasi capil online pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawabkan secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya (Widhiastiti, dkk. 2016).

Penelitian terdahulu lainnya dengan judul “Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”, yang ditulis oleh Sofia Dewi Rosita, Afifuddin dan Suyeno (2020). Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa inovasi pembuatan akta kelahiran secara online membuat pelayanan lebih efektif dan efisien sehingga meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pembuatan akta kelahiran, kendala-kendala yang dialami masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran secara online membuat masyarakat lebih memilih membuat akta kelahiran secara manual, dan dibutuhkannya pelayanan publik yang lebih baik lagi karena jumlah penduduk yang tiap tahun semakin meningkat (Rosita, dkk. 2020).

Dan yang terakhir penelitian terdahulu lainnya dengan judul “Penerapan Pendaftaran Pencatatan Perkawinan Warga Negara Indonesia (WNI) *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya”, yang ditulis oleh Rossy Widya Anggraeni dan Indah Prabawati (2020).

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan WNI secara online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya sudah berjalan baik walaupun masih terdapat kendala. Keberhasilan penerapan pendaftaran pencatatan perkawinan secara online bagi WNI di Kota Surabaya juga didukung oleh delapan Elemen Sukses Manajemen Proyek Elektronik Government (Anggraeni & Indah, 2020).

Pelayanan publik yaitu segala bentuk dan jenis pelayanan (jasa maupun barang) yang bersifat publik atau umum. Program Pengolahan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) yang diterapkan Pemerintah Desa di Desa Sidorejo ini menjadi salah satu terobosan inovasi di semua lini pemerintahan di Indonesia karena masyarakat dapat mengakses informasi serta memperoleh jasa pelayanan publik dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, inovasi ini dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait seperti masyarakat sipil, *stakeholders*, dan lain-lain. Inovasi ini juga menunjukkan keseriusan pemerintah dalam menjadikan pelayanan semakin lebih baik lagi (Ni'mah, 2016).

Pada tingkat nasional, Pemerintah Kota Denpasar melalui penerapan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan public berbasis pada media elektronik (*online*). Dengan adanya sarana Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam

menyampaikan pengaduannya. Karena menggunakan dukungan media *online* dalam pelayanannya, hal tersebut mengurangi secara signifikan total biaya administrasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari. Selain itu, masyarakat merasa dimudahkan karena bisa menyampaikan pengaduannya tanpa perlu datang secara langsung ke instansi terkait (Lestar, 2015).

Kemudian pada persoalan yang ada pada Jawa Timur, terjadi pada Pemerintahan Kabupaten Jember. Penilaian yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Jember setelah Ombudsman melakukan survei kepatuhan tahun 2019. Yakni pada standar pelayanan publik di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Seperti di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Dinsos, Dinkes dan lainnya. Yakni terkait pelayanan perizinan, baik Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sekolah dan reklame masih menjadi persoalan lambannya perizinan (*Ombudsman Jatim Beri Rapor Kuning Pelayanan Publik Di Pemkab Jember*, n.d.-b).

Pemerintah Kota Probolinggo mengeluarkan Perwali Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL). Pemerintah mengeluarkan Perwali tersebut untuk memperbaiki sistem pengarsipan di setiap kelurahan menjadi pengarsipan yang terkomputerisasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan juga untuk memperbaiki sistem pengarsipan yang ada di kelurahan menjadi

pengarsipan yang terkomputerisasi sesuai dengan perkembangan teknologi sekarang, yang nantinya dapat membantu mempermudah pegawai kelurahan seperti kepala seksi pelayanan umum dan sekretarisnya dalam mengarsipkan data dan pencarian data secara tepat. Dengan diterapkan teknologi informasi pada kelurahan yakni SIAKEL, diharapkan dapat mempermudah serta mempercepat proses pelayanan. Akan tetapi dari data yang didapat di ketahui bahwa terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan SIAKEL. Penerapan aplikasi SIAKEL di Kelurahan Kanigaran belum maksimal karena SIAKEL hanya bisa diterapkan pada saat pelayanan tertentu saja. Meskipun penerapan SIAKEL dianggap belum maksimal, namun penerapan aplikasi ini masih terus berjalan penggunaannya di Kelurahan Kanigaran (*Implementasi E-Government untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Kota Probolinggo Dimasa Pandemi*, 2021).

Table 1 Ruang Lingkup Persoalan Pelayanan Publik

Ruang Lingkup	Persoalan	Lokasi
Nasional	Pemerintah Kota Denpasar melalui penerapan teknologi dan informasi berupaya mengembangkan suatu sistem pengaduan dalam pelayanan public berbasis pada media elektronik (<i>online</i>). Dengan adanya sarana Pengaduan Rakyat Online (PRO) Denpasar memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya. Karena menggunakan dukungan media <i>online</i> dalam pelayanannya, hal tersebut mengurangi secara signifikan total biaya administrasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-	Bali

	hari.	
Regional	Penilaian yang diberikan kepada Pemerintah Kabupaten Jember setelah Ombudsman melakukan survei kepatuhan tahun 2019. Yakni pada standar pelayanan publik di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Seperti di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Dinsos, Dinkes dan lainnya. Yakni terkait pelayanan perizinan, baik Izin Mendirikan Bangunan (IMB), sekolah dan reklame masih menjadi persoalan lambannya perizinan.	Kabupaten Jember
Lokal	Pemerintah Kota Probolinggo mengeluarkan Perwali Nomor 32 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kelurahan (SIAKEL). Penerapan aplikasi SIAKEL di Kelurahan Kanigaran belum maksimal karena SIAKEL hanya bisa diterapkan pada saat pelayanan tertentu saja. Meskipun penerapan SIAKEL dianggap belum maksimal, namun penerapan aplikasi ini masih terus berjalan penggunaannya di Kelurahan Kanigaran.	Kota Probolinggo

Sumber: Bima (2021)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo merupakan salah satu instansi pemerintah yang melayani dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Demi memutus rantai penyebaran virus Covid-19, Dispendukcapil Kota Probolinggo beradaptasi mengoptimalkan layanan melalui inovasi bersistem online. Langkah ini menjadi solusi dalam meminimalkan terjadinya kontak langsung antara petugas layanan dengan pemohon melalui program DUKCAPIL GOOL (Dukcapil Go Online). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Dispendukcapil

Kota Probolinggo. Program ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat khususnya masyarakat milenial yang aktif memanfaatkan teknologi informasi. Melalui genggaman tangan, pemohon bisa mengurus dokumen administrasi kependudukan (adminduk) secara efisien dan efektif sebagai bentuk terobosan dalam kaitannya Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Secara Daring dan Berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Provinsi Jawa Timur Tahun 2018. Layanan *online* tidak hanya memudahkan masyarakat, karena telah memangkas prosedural yang panjang menjadi singkat dan efisien, tetapi juga sejalan dengan tujuan Pemkot melakukan Reformasi Birokrasi yang juga bertujuan mengurangi potensi terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Masa pandemi Covid-19 yang sejatinya pembatasan aktivitas masyarakat, pembatasan kerumunan dan tetap diam di rumah, Dispendukcapil dengan GOOL tetap bisa memberikan layanan prima kepada masyarakat. Terlebih, Dispendukcapil Kota Probolinggo merupakan penggabungan dua fungsi sekaligus, Dispendukcapil juga menjalankan kebijakan Pemerintah Pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI. Layanan online yang digagas Dispendukcapil Kota Probolinggo merupakan pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, layanan DukcapilGOOL Kota Probolinggo berbasis web browser dapat

diakses melalui <http://dukcapilprobolinggokota.online/>(Homepage Layanan Online Adminduk Kota Probolinggo, 2021)

Dari penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di atas, terdapat kekurangan maupun kelebihan dalam penelitiannya, seperti peneliti terdahulu memuat sistem pelayanan publik berbasis online dalam hal Pengelolaan Administrasi Desa secara Elektronik (PADE) dan Pengaduan Rakyat Online (PRO). Peneliti tidak menemukan adanya penelitian dengan judul yang sama persis. Hal ini dapat dibuktikan dengan sejumlah referensi yang dikumpulkan oleh peneliti.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa tertarik untuk mengambil judul **“Implementasi Program Dpendukcapil Go Online (GOOL) Dalam Memberikan Kemudahan Akses Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat Di Tengah Pandemi Covid-19 Di Kota Probolinggo”**.Tulisan ini berargumentasi bahwa Layanan Gool adalah implementasi inovasi di tengah pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana implementasi program Dpendukcapil Go *Online* dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menjelaskan strategi Dispendukcapil dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil melalui program Dispendukcapil Go Online.
- b) Untuk dapat menjelaskan hubungan secara kualitatif deskriptif kompetensi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai program Dispendukcapil Go Online.
- c) Untuk dapat memberikan analisis tentang implementasi layanan Gool sebagai inovasi di bidang layanan publik

2. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Menjelaskan secara kualitatif deskriptif program yang dikeluarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai program DispendukcapilGoOnline.
- b) Menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program DispendukcapilGoOnline dalam mempermudah akses

layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

- c) Menjelaskan secara kualitatif permasalahan yang ditemukan berdasarkan observasi, wawancara dan studi literatur terkait implementasi program *DispendukcapilGo Online* dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Menjelaskan secara kualitatif deskriptif faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program *DispendukcapilGo Online* dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.
- b) Menjelaskan dengan menghadirkan temuan ilmiah faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program *DispendukcapilGo Online* dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.
- c) Menjelaskan secara kualitatif permasalahan yang ditemukan berdasarkan observasi, wawancara dan studi literatur terkait implementasi program *DispendukcapilGo Online* dalam

mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.

- d) Menambah perkembangan ilmu administrasi negara utamanya di bidang inovasi sektor publik, manajemen layanan publik dan administrasi pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penyelenggara program Dinkubcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan informan dan pemangku kepentingan terkait.
- b) Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang program Dinkubcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- c) Dapat menambah pengetahuan dan sumbangan pemikiran tentang cara mengembangkan program Dinkubcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan dibahas dan disusun bab demi bab dengan sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang penelitian meliputi dampak implementasi program Dpendukcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Salah satu latar belakang penting yang mendorong penelitian ini adalah adanya situasi bencana yakni Covid-19 agar organisasi sektor publik tetap dapat menjalankan fungsinya tanpa terganggu.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai program DpendukcapilGo *Online* dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Bagian tulisan ini akan menjelaskan kerangka konseptual Dan kerangka teoritis yang membangun landasan teori dari penulisan skripsi ini yakni berisi keterkaitan implementasi, program layanan publik, administrasi kependudukan, catatan sipil, covid 19.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data penelitian menggunakan metode wawancara, dan observasi.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan hubungan kualitatif deskriptif faktor-faktor yang diduga terkait program Dispendukcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

BAB V : Penutup

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian, dan juga berisi saran untuk perbaikan dan tindaklanjuti hasil penelitian tentang penelitian mengenai implementasi program Dispendukcapil Go Online dalam mempermudah akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil.