

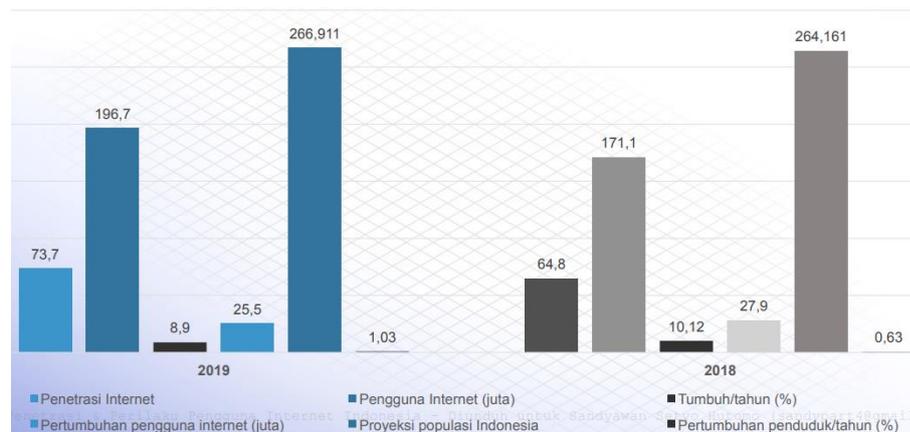
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dengan adanya pandemi Covid-19 membatasi pergerakan masyarakat untuk berkumpul demi mencegah penyebaran Covid-19. Karena keterbatasan tersebut, memaksa pemerintah untuk mempercepat inovasi di bidang pelayanan publik.

Penggunaan internet di Indonesia saat ini berkembang dengan sangat pesat. Survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), menyebutkan angka pengguna layanan internet di Indonesia pada tahun 2019 – 2020 (Q2) mencapai 196,71 juta dari 266,91 juta populasi penduduk Indonesia. Sedangkan di Jawa Tengah, pengguna internet pada tahun 2019 – 2020 (Q2) mencapai 26,53 juta dari 34,55 juta populasi penduduk Jawa Tengah (APJII, 2020). Perkembangan tersebut juga berpengaruh terhadap pelayanan



Gambar 1. 1 Data Pengguna dan Penetrasi Internet di Indonesia publik. Menurut Staf Ahli Menteri PPN Bidang Hukum Kelembagaan Diani Sadiawati, saat ini sudah ada Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, diharapkan dapat menciptakan tata kelola pemerintahan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang saling terhubung. (Kementerian PPN/Bappenas, 2020).

Sumber: APJII, 2019

Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 adalah 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 administratif yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik kecepatan dan ketepatan menjadi standar penting. Namun, pelayanan publik identik dengan berbagai permasalahan, seperti lambat, berbelit, tidak ramah, pungutan liar, pelayanan yang tidak optimal dan sebagainya. (Rukayat, 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri RB Nomor 11 tahun 2015 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di daerah, Pemerintah Kota Surakarta melakukan berbagai inovasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Kota Surakarta berupaya memudahkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang cepat, mudah dan bebas dari pungutan liar.

Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah adalah hasil dari berjalannya Reformasi Birokrasi yang selalu digemborkan oleh Pemerintah Pusat. Dengan adanya inovasi di bidang pelayanan publik, masyarakat kini tidak perlu replot-replot mengantre selama berjam-jam untuk melakukan pengurusan administrasi. Pada 10 November 2020, Pemerintah Kota Surakarta mendapatkan predikat sebagai kota paling inovatif di Indonesia. Anugerah Kota Inovatif diberikan oleh Kemenristek berdasarkan dari beberapa poin penilaian. Kota Surakarta memiliki nilai terbaik dalam ekosistem inovasi, prestasi ini didukung karena adanya ketersediaan teknologi baik infrastruktur dan pemangku kebijakan di Kota Surakarta. Pemerintah Kota Surakarta terus bekerja untuk mendorong akses terhadap pelayanan yang diberikan. Kemudahan akses yang diberikan Pemerintah Kota Surakarta didukung dengan Peraturan Daerah Kota Surakarta No. 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surakarta adalah dinas penyelenggara layanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Saat melayani masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut agar efisien dalam melayanani administrasi masyarakat, berdasarkan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, disebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi yang dimaksudkan adalah sebagai berikut:

1. Penerbitan Dokumen Kependudukan:
  - 1) Kartu Keluarga (KK)
  - 2) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
  - 3) Kartu Identitas Anak (KIA)
2. Penerbitan Akta:
  - 1) Akta Kelahiran
  - 2) Akta Kematian
  - 3) Akta Perkawinan
  - 4) Akta Perceraian

Pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu prioritas utama pelayanan yang dilakukan Pemerintah. Andhika, Nurasa, Karina dan Chandradewini (2018) melalui penelitiannya yang berjudul *Governance Innovation in Civil Registration Record in Indonesian Local Government* menyebutkan bahwa, dalam mempercepat dan menyederhanakan prosedur administrasi kependudukan, diperlukan teknologi yang mendukung koordinasi antar kelembagaan. Inovasi yang dilakukan Pemerintah Kota Surakarta tidak hanya untuk kemudahan dan efisiensi layanan. Inovasi ini juga berguna agar warga dapat memiliki dokumen kependudukan dan akta yang resmi. Seperti pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta pada tahun 2019, persentase kepemilikan KTP Elektronik atau e-KTP sebanyak 99,8%, Kartu Identitas Anak sebesar 85,05% dan Akta Kelahiran sebanyak 99,67%. Persentase tersebut mengalami peningkatan dari data tahun 2017. Pada data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta tahun 2017 disebutkan, kepemilikan e-KTP sebesar 99,59%, Kartu Identitas Anak sebesar 62,39% dan Akta Kelahiran sebesar 98,06%. Atau dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Jenis Kepemilikan	Tahun 2017	Tahun 2019
KTP Elektronik	99,59%	99,8%
Kartu Identitas Anak	62,39%	85,05%
Akta Kelahiran	98,06%	99,67%

Tabel 1. 1 Persentase Kepemilikan Dokumen Kependudukan

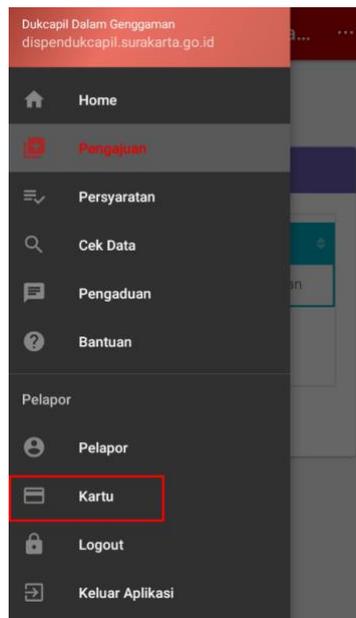
(Sumber: *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*)

Peningkatan persentase dokumen kependudukan dikarenakan pada tahun 2018, Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan aplikasi pelayanan publik yang bernama Dukcapil Dalam Genggaman. Hal ini tentu dapat memudahkan masyarakat ketika mengurus layanan administrasi, warga tidak perlu lagi repot-repot mengantre dan menunggu. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman memberikan 4 layanan Administrasi Kependudukan. Layanan tersebut meliputi:

1. Pengajuan Layanan Administrasi Kependudukan
  - a. KTP Elektronik
  - b. Kartu Keluarga
  - c. Akta Kelahiran
  - d. Akta Kematian
  - e. Perpindahan Keluar
  - f. Kedatangan
2. Layanan Pengaduan
3. Cek Status KTP Elektronik
4. KTP Elektronik Digital

Untuk mengakses aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman, kita perlu mengunduh terlebih dahulu di *Google Playstore*. Kemudian jika telah mendownload, kita perlu melakukan pendaftaran terlebih dahulu dengan mempersiapkan nomor telepon, *email* dan NIK. Lalu pilih menu di pojok kiri bawah, setelah itu klik pada Pendaftaran Baru. Langkah selanjutnya masukkan NIK dan Kode, kemudian klik Daftar. Kemudian masukkan alamat *e-mail* dan Nomor telepon. Lalu klik Simpan. Selanjutnya kita akan mendapatkan *password* sementara untuk login melalui *e-mail* dan Pesan Singkat dari alamat yang telah kita cantumkan sebelumnya. Setelah mendapatkan pesan, masuk kembali ke pilihan menu. Klik *login*, kemudian masukkan NIK dan *password* sementara. Ketika sudah masuk sangat disarankan untuk segera mengganti *password* agar terhindar dari peretasan.

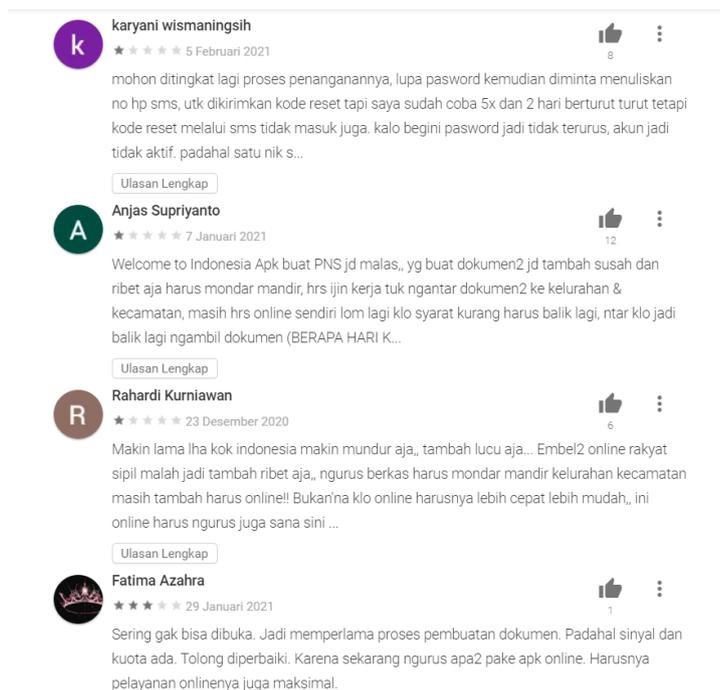
Setelah selesai melakukan pendaftaran dan *login*, maka tambahan pilihan baru akan muncul. Pilihan baru yang muncul seperti, Pengaduan, Pengajuan dan KTP Elektronik. Pada kolom Pengaduan, kita dapat memberikan aduan, pertanyaan, masukan, kritik serta saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. Lalu pada kolom Pengajuan, kita dapat mengajukan pelayanan Adminduk seperti, KTP Elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perpindahan Keluar dan Kedatangan.



Gambar 1. 2 Tampilan Awal Setelah Melakukan *Login*  
Sedangkan pada kolom Kartu menampilkan KTP Elektronik dalam satu Kartu Keluarga.

(Sumber: *Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta*)

Dengan adanya layanan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman, diharapkan dapat memberikan layanan yang memudahkan dan transparansi dalam memberi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dari berbagai kemudahan dalam memberikan layanan, masih banyak yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap layanan aplikasi ini. Dilihat dari kolom ulasan di *Google Playstore*, banyak yang memberikan nilai bintang 1 dan mengungkapkan kekecewaannya.



Gambar 1. 3 Ulasan Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

Sumber: Google Playstore

Jika dilihat dari beberapa ulasan, mayoritas mengungkapkan kekecewaannya terhadap kualitas layanan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Beberapa pengguna justru melayangkan kekecewaan tentang pelayanan yang berbasis aplikasi bukannya mempermudah justru semakin ribet dalam melakukan pengurusan administrasi. Keluhan masyarakat juga menunjukkan ketidakpuasan, karena meskipun sudah mengakses aplikasi tetapi masih diminta untuk datang secara langsung ke kantor layanan. Selain memberikan ulasan, dari 522.364 jiwa penduduk Kota Surakarta (BPS, 2020), yang mengunduh aplikasi ini baru sekitar 100.000 pengguna saja atau kurang dari 18% penduduk Kota Surakarta. Kondisi ini juga dapat disebabkan karena ketidaktahuan masyarakat terhadap aplikasi ini. Selain itu, juga dapat disebabkan oleh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari masyarakat Kota Surakarta dan juga pegawai dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sendiri. Dengan adanya aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” yang diharapkan mampu memberikan kemudahan layanan kepada masyarakat hingga mampu memberikan jawaban atas keluhan masyarakat yang telah menjadi permasalahan yang selalu ada di instansi Pemerintah.

Penghargaan yang di dapat oleh Pemerintah Kota Surakarta pada Inovasi Indonesia Expo 2020 pada kategori Kota Inovatif, seharusnya dapat memacu Pemerintah Kota Surakarta dalam mengembangkan inovasi layanan publik. Penghargaan ini dianugerahkan sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja Pemerintah Daerah dalam melakukan inovasi yang dapat menciptakan nilai ekosistem teknologi digital yang dapat berdampak terhadap meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan penghargaan tersebut, apakah inovasi yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surakarta salah satunya melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dapat berjalan lurus dengan praktiknya di lapangan? Apalagi pada saat pandemi ini, segala macam bentuk layanan dialihkan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman.

Kabupaten dan Kota lain memiliki layanan administrasi kependudukan serupa seperti Si D'Nok Aplikasi Dukcapil Pemerintah Kota Semarang dan AKONE Mak'e Aplikasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Sukoharjo yang merupakan layanan administrasi kependudukan yang serupa dengan Dukcapil dalam Genggaman Pemerintah Kota Surakarta yang berbasis android. Kedua aplikasi ditunjukkan pada gambar

Efektivitas menurut Siagian (dalam Febliany, Fitriyah & Paselle, 2014) menyebutkan bahwa efektivitas dapat dimanfaatkan dari berbagai sisi seperti, pemanfaatan sumber daya, keuangan, fasilitas dan infrastruktur. Pemanfaatan tersebut pada kuantitas tertentu sehingga dapat menghasilkan barang atau jasa dengan kualitas baik dan selesai tepat pada waktunya. Ditinjau dari efektivitas terdapat tiga aspek, yang pertama pencapaian tujuan, integritas dan adaptasi.

Febliany, Fitriyah & Paselle (2014) dalam penelitiannya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur" menunjukkan seberapa efektif dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap penyerapan investasi di BPPMD Provinsi Kalimantan yang ditinjau dari tiga indikator yaitu, pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Cahyaningrum (2019) menyatakan bahwa inovasi Pemerintah Kota Surakarta dalam menciptakan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman hampir memenuhi tipologi yang telah ditentukan. Inovasi aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman

diciptakan dengan tujuan penyederhanaan birokrasi dalam pelayanan publik sehingga membuat lebih efektif dan efisien.

Penelitian yang dilakukan oleh Edam, Pangemanan, Kairupan (2018) yang berjudul Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi di Kantor Walikota Manado), ditinjau dari tiga indikator yang disebutkan peneliti pada penelitian ini seperti, ketepatan waktu yang dari pengamtan peneliti sudah efektif. Kecermatan atau ketepatan sasaran program dari 9 aplikasi yang dimiliki Pemerintah Kota Manado juga memudahkan dalam memberikan layanan. Gaya pemberian pelayanan yang sudah beralih dari manual menjadi digital juga menjadi efektif.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang menggunakan paradigma positivistisme yang penggunaannya untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, sedangkan medium penelitian digunakan untuk pengumpulan data, analisis data kuantitatif bertujuan sebagai gambaran dan pengujian terhadap hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya (Sugiyono, 2018).

Yang menjadi pertanyaan oleh penulis disini, apakah keberadaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sudah cukup efektif dalam memberikan pelayanan?

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian pada permasalahan diatas, maka pertanyaan untuk penelitian sebagai berikut:

1. Seberapa efektif aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dalam memberikan layanan di Kota Surakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, dapat diidentifikasi masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa efektif aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman dalam memberikan layanan di Kota Surakarta.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Dengan dibuatnya penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi untuk pengembangan Ilmu Komunikasi. Khususnya pada bidang teknologi komunikasi. Penelitian ini dapat dijadikan pedoman bagi Pemerintah Kota Surakarta serta masyarakat Kota Surakarta dalam mengadopsi teknologi dalam memberikan serta menerima pelayanan publik.

#### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan Pemerintah Kota Surakarta, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menjadi masukan dan evaluasi kedepannya dalam memberikan pelayanan. Serta untuk masyarakat Kota Surakarta agar dapat memanfaatkan teknologi dalam menerima pelayanan publik secara maksimal.

#### 1.5. Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1.2

No.	Kegiatan	Waktu/Bulan 2021						
		Mei	Juni	Juli	Agt	Sep	Okt	Nov
1.	Observasi Awal (Pra Penelitian)							
2.	Penyusunan DE (BAB I, II, III)							
3.	Seminar Proposal							
4.	Perbaikan Proposal							
5.	Pengumpulan Data							
6.	Analisis Data							
7.	Penyusunan BAB IV dan BAB V							
8.	Sidang Akhir Skripsi							

Tabel 1. 2 Periode Penelitian