

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, pemerintah Indonesia terus meningkatkan layanan publiknya dengan melakukan inovasi teknologi dalam berbagai aspek. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut langkah strategis yang diambil adalah penggunaan aplikasi dan layanan daring pada berbagai kegiatan pelayanan publik, baik di tingkat daerah maupun pusat. Hal ini memungkinkan masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukannya secara *online*, tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan publik.

Pada tingkat global, penggunaan layanan publik berbasis digital telah menjadi sorotan utama dalam upaya memodernisasi pelayanan publik. Di Indonesia, pelayanan publik berbasis digital atau yang disebut juga dengan *e-government* sudah diatur dalam beberapa kebijakan pemerintah di antaranya dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2017 dan Peraturan Presiden RI Nomor 95 Tahun 2018 menjadi landasan hukum bagi implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia. Peraturan ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyediaan layanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.

*E-government* merupakan istilah yang mengacu pada pemerintahan yang memanfaatkan teknologi berbasis internet yang dapat menyempurnakan, meningkatkan program dan pelayanan mereka. Pengembangan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan pemerintahan dengan memanfaatkan internet dan teknologi lainnya (Sedermayanti 2018). Implementasi *e-government* adalah bagian penting

dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat.

Kementerian PANRB telah melakukan evaluasi penerapan *e-government* pada 616 instansi pemerintahan untuk memetakan *e-government* secara nasional, dilansir pada laman [menpan.go.id](http://menpan.go.id) sebanyak 13,31 persen atau 82 instansi pemerintah berpredikat baik, sangat baik, dan memuaskan dan sisanya 86,69 persen berpredikat cukup dan kurang (MENPANRB 2018).

Sejalan dengan itu Cahyono Tri Birowo, Asisten Deputi Perumusan Kebijakan dan Koordinasi Penerapan SPBE di KemenpanRB, mengemukakan bahwa belum ada lembaga pemerintahan yang memiliki predikat kematangan SPBE yang menyentuh tingkat memuaskan pada saat ini. Sembilan lembaga pemerintah mencapai rekor tertinggi pada tahun 2020 dan 2021 dengan tingkat 1,74 persen (Diva Angelia 2022). Namun demikian, persentase dari instansi-instansi tersebut hanya mencapai 1,74 persen dari total keseluruhan instansi pemerintahan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan besar untuk ke depannya dalam meningkatkan persentase kematangan SPBE di tingkat instansi pemerintah.

Data ini mencerminkan tantangan yang dihadapi dalam transformasi digital pemerintahan di Indonesia, dimana sebagian besar instansi pemerintahan masih perlu melakukan inovasi dan meningkatkan implementasi *e-Government*. Kabupaten Padang Pariaman sebagai bagian dari pemerintahan di Indonesia tentu terlibat dalam dinamika ini.

Dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat di Indonesia, pemerintah memiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau lebih dikenal dengan Disdukcapil pada setiap kabupaten/kota. Salah satu Disdukcapil yang sudah memanfaatkan penggunaan teknologi pada pelayanan publiknya adalah Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman. Teknologi mengacu pada penerapan pengetahuan ilmiah dan praktis untuk menciptakan alat, sistem, atau proses yang berguna untuk tujuan manusia. Dalam konteks pengembangan pelayanan publik, teknologi mengacu pada penggunaan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur digital untuk meningkatkan penyampaian layanan publik (Mokobombang et al. 2023).

Pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah merambah dan berinovasi pada layanan digital pada akhir tahun 2019 lalu. Inovasi ini membawa dampak positif kepada masyarakat Kabupaten Padang Pariaman yang dapat mengurus dokumen kependudukan mereka melalui gawai yang mereka miliki tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Layanan digital yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman yaitu aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) yang dapat di unduh di *play store* maupun *apps store*. Masyarakat dapat mengajukan permohonan hingga dokumen diterbitkan dimana pun, kapan pun tanpa batas ruang dan waktu dengan bermodalkan gawai dan jaringan internet. Berbagai inovasi yang dilakukan seperti SI PAKEM (Sistem Pelaporan dan Pencatatan Kelahiran dan Kematian) diinisiasi pada tahun 2018 dan sampai saat ini masih digunakan dalam menginisiasi “Nagari Go Digital”, selain itu ada Alpa Beta dan masih banyak lagi inovasi layanan yang tersedia di Dukcapil Kabupaten Padang Pariaman.

Hal itu terus digencarkan penggunaannya oleh Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman, dengan tujuan memperoleh layanan kependudukan berbasis digital di Kabupaten Padang Pariaman. Selain aplikasi DCM, aplikasi dari Kementerian Dalam Negeri yang sedang disosialisasikan penggunaannya adalah Identitas kependudukan Digital (IKD). Kedua aplikasi tersebut merupakan layanan administrasi kependudukan berbasis digital yang dapat diakses oleh masyarakat dan mempermudah mereka dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan.

Pada sisi komunikasi digital, hadirnya aplikasi DCM ini memiliki banyak manfaat. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik secara lebih fleksibel dan efisien, sehingga dapat mengurangi biaya yang diperlukan untuk datang ke kantor Disdukcapil. Penggunaan aplikasi ini juga dapat meningkatkan transparansi dan keakuratan data kependudukan serta mempercepat dalam mengakses informasi.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah memperoleh berbagai penghargaan baik tingkat daerah maupun nasional, diantaranya Penghargaan Pelayanan Kependudukan Terbaik Tingkat Daerah Tahun 2019, Penghargaan Perangkat Daerah Terinovatif Tingkat

Daerah Tahun 2022, Penghargaan Dari Menteri Dalam Negeri Kategori ‘Dukcapil Bisa’ Atas Kinerja Terbaik, Dedikasi Yang Tinggi, Komitmen Yang Kuat, Dan Konsistensi Dalam Mengemban Dan Menjalankan Tugas Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Tahun 2020, dan beberapa penghargaan lainnya.

Meskipun Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah menunjukkan prestasi dalam pelayanan publik, namun inovasi pelayanan yang diperkenalkan kepada publik seperti Dukcapil Ceria Mobile (DCM) maupun Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan sebagaimana mestinya karena berbagai faktor, seperti faktor ekonomi, tingkat pendidikan, usia, dan kebiasaan masyarakat. Tak sedikit masyarakat merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi DCM karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman pun perlu ditingkatkan dalam mendukung implementasi aplikasi DCM ini.

Di sisi lain, faktor ekonomi juga menjadi penghambat dalam adopsi aplikasi DCM, banyak masyarakat yang mengeluhkan tidak memiliki paket data internet dan perangkat yang tidak memadai dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini terutama dirasakan oleh masyarakat berpendapatan rendah yang prioritas utamanya adalah pemenuhan kebutuhan dasar. Oleh sebab itu, diperlukan solusi untuk menutup kesenjangan ekonomi tersebut, seperti memberikan *wifi* gratis pada ruang publik.

Kebiasaan masyarakat yang telah terbentuk selama bertahun-tahun juga mempengaruhi kesiapan masyarakat dalam mengadopsi inovasi ini. Banyak masyarakat merasa lebih nyaman mengurus dokumen kependudukan mereka secara tatap muka di Kantor Disdukcapil. Transisi pelayanan publik Disdukcapil ini diperlukan waktu dan pendekatan yang tepat agar masyarakat dapat beradaptasi dengan layanan publik berbasis aplikasi ini. Sosialisasi dan edukasi yang intensif perlu dilakukan oleh pihak terkait untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi DCM.

Penelitian yang dilakukan oleh Sasongko (2023) Pelayanan publik berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital perlu diupayakan sosialisasi dan

edukasinya kepada masyarakat dikarenakan tingkat pemahaman masyarakat tidak sama serta masih adanya keraguan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sasongko tersebut, edukasi dan sosialisasi menjadi kunci utama untuk memastikan bahwa adopsi teknologi aplikasi tersebut dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Sosialisasi dan edukasi harus dilakukan secara kontinu agar penerapan aplikasi layanan publik tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

Pelayanan publik berbasis digital ini memberikan dampak lain yang signifikan, diantaranya dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Melalui aplikasi DCM ini, pengguna layanan publik dapat dengan mudah mengakses dan mengetahui status permohonannya. Hal ini dapat mengurangi kasus gratifikasi yang selama ini memperburuk citra pemerintahan dan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini diperkuat oleh sebuah penelitian yang menyatakan bahwa semakin baik pengimplementasian e-government, maka semakin kecil pemerintah daerah terlibat dalam korupsi (Maria dan Halim 2021).

Dalam hal ini, dinamika komunikasi merujuk pada cara di mana informasi mengenai aplikasi layanan publik disebarkan dan diterima oleh masyarakat. Ini mencakup bagaimana Disdukcapil memberikan informasi serta metode komunikasi yang digunakan (misalnya, melalui media sosial, brosur, atau pertemuan langsung) serta tanggapan dari masyarakat. Proses ini berdampak pada tingkat adopsi dan keberhasilan aplikasi tersebut.

Dinamika komunikasi merupakan proses komunikasi yang berubah dan terus berkembang. Dinamika komunikasi merujuk pada interaksi, interdependensi, dan pengaruh komunikasi dalam berbagai konteks, seperti organisasi, masyarakat, dan perguruan tinggi. Misalnya, dalam konteks organisasi, dinamika komunikasi melibatkan interaksi antara komunikator, pesan, media, komunikan, dan dampak komunikasi dalam mencapai tujuan organisasi melalui pembagian pekerjaan (Farihanto 2013).

Ada dua faktor yang juga berpengaruh pada dinamika komunikasi yakni faktor internal yang berasal dari dalam diri komunikator atau komunikan, dalam hal ini adalah pemerintah dan masyarakat. Kemudian, faktor eksternal yang

berada di luar diri komunikator atau komunikan yakni seperti lingkungan, teknologi, dan budaya.

Bentuk dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Padang Pariaman antaranya pesan yang disampaikan dapat berubah karena situasi atau kondisi, kemudian media yang digunakan juga tidak sama, belum lagi saluran penyampaian pesan yang beragam baik itu secara langsung, via telepon atau sebagainya dan terakhir penerima pesan. Maka perlu dan sangat penting dinamika komunikasi dipahami agar efektivitas komunikasi juga meningkat.

Heeks menyatakan “*Technology is important to e-government systems, but people are more important*”. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan menerapkan *e-government* tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi yang canggih, tetapi juga seberapa siap masyarakat untuk mengadopsi perubahan tersebut. Berhasilnya penerapan *e-government* bergantung pada komponen seperti pemahaman, kepercayaan, dan keterampilan teknologi. Heeks menekankan bahwa untuk membangun *e-government* yang efektif, pengembangan kesiapan masyarakat lebih penting daripada pengembangan infrastruktur teknologi (Bachtiar et al. 2020).

Tidak banyak penelitian yang mengkaji dinamika komunikasi masyarakat, terutama dilihat dari difusi informasi yang terus berkembang dalam masyarakat. Dengan melihat kondisi yang ada di Kabupaten Padang Pariaman, penelitian ini akan memperkaya fakta empiris yang ada di lapangan dalam menjelaskan dinamika dalam komunikasi masyarakat tersebut. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dalam menganalisis kesiapan masyarakat Kabupaten Padang Pariaman pada pengimplementasian layanan kependudukan berbasis digital sekaligus menjadi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini. Di sisi lain, hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi dasar untuk memperbaiki kebijakan, mengembangkan aplikasi yang lebih ramah pengguna, dan upaya penjangkauan yang lebih efektif.

Pada dasarnya hadirnya aplikasi kependudukan memiliki tantangan dan peluang. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena akan memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai respons dan kesiapan masyarakat terhadap

penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini berasumsi bahwa difusi inovasi dalam memberikan pelayanan informasi sangat dipengaruhi oleh akses internet yang disediakan dalam penyelenggaraan fungsi pemerintahan. Tanpa akses yang baik tentu akan berdampak pada strategi pemerintah Kabupaten Padang Pariaman mengadopsi aplikasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga melihat kesungguhan pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam menyelesaikan persoalan adopsi aplikasi tersebut dengan mengatasi persoalan akses internet ini dengan strategi yang baik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masyarakat Padang Pariaman tentu juga mengalami berbagai masalah serta hambatan untuk menerima inovasi baru dari Pemerintahan Kabupaten Padang Pariaman khususnya dari Disdukcapil. Mulai dari segi akses, banyak masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau perangkat yang memadai untuk menggunakan aplikasi DCM. Berdasarkan pada hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS) bahwa persentase penduduk yang mengakses internet tiga bulan terakhir di Kabupaten Padang Pariaman berada pada angka 39,87 persen di tahun 2020, lalu di tahun 2021 terjadi kenaikan diangka 50,10 persen, namun pada tahun 2022 kenaikan tidak begitu signifikan yaitu hanya sebesar 56,81 persen (BPS 2022). Selain itu, dilansir dari laman [sumbar.antaranews.com](http://sumbar.antaranews.com) bahwa 25 persen wilayah di Kabupaten Padang Pariaman masih dalam kondisi *blank spot* internet. Hal ini tentu saja menghambat dalam pengimplementasian aplikasi DCM pada masyarakat Kabupaten Padang Pariaman karena dalam penggunaan aplikasi tersebut membutuhkan konektivitas internet.

Selain akses, tantangan lain yang mesti dihadapi yaitu terkait keamanan data pribadi pengguna. Data pribadi tidak boleh diakses oleh orang lain jika itu tersedia secara digital, digitalisasi ini menimbulkan kemungkinan adanya kebocoran data yang semakin besar, apalagi jika masyarakat tidak paham mengenai pentingnya menjaga data pribadi seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Kartu Keluarga dan beberapa hal lainnya yang menyangkut data pribadi. Hal tersebut dikhawatirkan akan dimanfaatkan oleh oknum tertentu dan

merugikan masyarakat. Disdukcapil seharusnya menawarkan inovasi baru yang bersifat digital bersamaan dengan jaminan keamanan data pribadi masyarakat.

Selain itu, tantangan lainnya yaitu pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi kependudukan. Banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan kependudukan tersebut, karena keterbatasan pengetahuan dan keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya literasi digital masyarakat. Maka dari itu, perlu adanya upaya meningkatkan literasi digital masyarakat dalam penerapan aplikasi layanan kependudukan ini.

Untuk meningkatkan literasi digital masyarakat tentang penggunaan aplikasi kependudukan, Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman telah mengembangkan berbagai strategi agar adanya digitalisasi pelayanan ini dapat diterima dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan yang telah disediakan. Asumsi ini didasarkan pada keyakinan bahwa pemerintah daerah menyadari betapa pentingnya masyarakat berpartisipasi dalam penggunaan teknologi kependudukan. Contoh dari pendekatan ini mungkin termasuk mengadakan kampanye penyuluhan dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan penggunaan aplikasi; memberikan pelatihan langsung kepada kelompok tertentu yang membutuhkan bantuan; dan membangun infrastruktur komunikasi yang memungkinkan masyarakat umum dapat mengakses informasi tentang aplikasi. Untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan kegiatan promosi atau sosialisasi ini, pihak Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman dapat bekerja sama dengan pihak-pihak tertentu seperti media lokal dan lembaga masyarakat setempat. Kegiatan tersebut diasumsikan bahwa strategi-strategi ini telah dirancang dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan khusus masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan dan tingkat adopsi penggunaan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) di Kabupaten Padang Pariaman?

### **1.3 Tujuan Penelitian**



Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis difusi inovasi pada pelayanan Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman melalui aplikasi DCM;
2. Mengidentifikasi dinamika komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam proses sosialisasi dan adopsi aplikasi DCM;
3. Menganalisis kesiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi DCM serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi yang positif dalam bidang ilmu komunikasi khususnya pada pengembangan literatur mengenai dinamika komunikasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesiapan masyarakat terhadap aplikasi layanan digital khususnya aplikasi layanan kependudukan. Dengan pemahaman ini, diharapkan dapat memberikan dasar teoritis yang kuat untuk pengembangan literatur pada bidang yang serupa dengan penelitian ini.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis ini mencakup upaya meningkatkan pelayanan kependudukan yang lebih efisien, transparan, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Padang Pariaman. Sebagai akibatnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi kebijakan yang lebih adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di tengah dinamika teknologi dan aplikasi pada layanan masyarakat yang terus berkembang.