

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*E-government* merupakan sebuah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang mempunyai kemampuan dalam mengelola hubungan dan informasi dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang terlibat. Seiring dengan kehidupan manusia yang semakin ter-digitalisasi, teknologi sudah menjadi kebutuhan hampir di setiap sendi kehidupan manusia. *E-government* sudah lama diterapkan di Indonesia dengan berlandaskan dukungan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Salah satu kewajiban pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan publik seefektif mungkin. Pelayanan publik yang baik merupakan pelayanan yang dapat mengakomodir seluruh kebutuhan masyarakat dengan mudah, cepat dan bebas biaya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara baik atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah juga telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-Undang tersebut mengharuskan pelaksana terkait untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam mendapatkan informasi publik, dengan kata lain informasi publik harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah, cepat, dan tepat.

Pemerintah Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Kementerian Dalam Negeri pada bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Badan ini bertugas untuk menyelenggarakan serta melaksanakan perumusan kebijakan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil sebagai wadah pencatatan penduduk yang berdomisili dan/atau kepada Perwakilan Republik Indonesia agar terdaftar datanya di pencatatan sipil untuk terciptanya data kependudukan yang akurat. Pernyataan tersebut mengacu pada Pasal 3 dan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang berkaitan dengan Hak dan Kewajiban Penduduk dalam mengalami peristiwa kependudukan (AJI, 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lestari,2019). Dilanjutkan dengan peraturan Bupati Agam nomor 28 Tahun 2022 mengenai administrasi pelayanan kependudukan berbasis digital, Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Agam turut mengambil langkah sebagai pemangku tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai peraturan yang berlaku. Disdukcapil Kabupaten Agam menggerakkan sebuah inovasi dengan membuat aplikasi SILETON (Sistem Informasi layanan elektronik terintegrasi *online*).

Setiap inovasi baru yang muncul selalu sejalan dengan kebutuhan manusia yang semakin kompleks dan cenderung ter-digitalisasi hingga saat ini. Dalam upaya pengenalan sebuah inovasi, komunikator yang berperan sebagai pengirim informasi

dituntut untuk dapat menguasai berbagai cara agar inovasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh target. Sama halnya dengan aplikasi SILETON yang diusung oleh Disdukcapil Kabupaten Agam. Adopsi inovasi berupa aplikasi SILETON memerlukan cara-cara tertentu dalam prosesnya sebelum diperkenalkan kepada masyarakat luas.

Aplikasi SILETON adalah aplikasi berbasis *website* yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya secara *online*, baik secara mandiri maupun dengan bantuan pihak nagari. Penggunaannya dapat diakses menggunakan perangkat seperti laptop, komputer, dan *smartphone*. Untuk menggunakan aplikasi ini, masyarakat harus memiliki akun terlebih dahulu. Setelah memiliki akun, masyarakat dapat memilih jenis layanan yang diinginkan dan operator nagari akan mengunggah berkas persyaratan. Setelah melengkapi data, pengguna hanya perlu menunggu verifikasi operator Disdukcapil. Apabila semua berkas sudah dilengkapi maka dokumen yang diurus akan dikirim melalui email ataupun operator nagari.

Inovasi dalam pemerintahan sering kali lahir dari kebutuhan mendalam untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan responsivitas terhadap publik. Kabupaten Agam, menghadapi tantangan yang signifikan dalam hal pengelolaan administrasi dan penyampaian pelayanan kepada masyarakat. Proses administrasi yang lambat serta kurang terintegrasi seringkali menghambat efektivitas kerja pemerintah dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, pembentukan dan adopsi aplikasi seperti SILETON ini berfungsi sebagai solusi strategis untuk mengatasi masalah ini.

Dengan adanya inovasi ini tidak hanya dilihat sebagai sebuah teknologi, tetapi juga sebagai konstruksi sosial yang lahir dari kebutuhan spesifik dan dinamika yang ada di Kabupaten Agam. Peneliti menyadari setiap konteks sosial memiliki keunikan dan kebutuhan yang berbeda, yang mempengaruhi bagaimana solusi teknologi diterima dan diterapkan. Pembentukan SILETON mencerminkan pemahaman bahwa teknologi harus sesuai dengan kondisi serta dapat menjawab masalah yang ada. Kebutuhan untuk efisiensi operasional, transparansi dalam pelayanan publik, dan pengelolaan data yang lebih baik menjadi pendorong utama dalam mengembangkan aplikasi ini.

Selama dijalkannya aplikasi SILETON, Disdukcapil kabupaten Agam telah meraih beberapa penghargaan sebagai bentuk apresiasi dari pemerintah Provinsi Sumatera Barat dan pemerintah pusat. Beberapa penghargaan yang diterima adalah Peringkat terbaik 1 inovasi daerah yaitu sistem informasi layanan elektronik terintegrasi *online* yang lebih dikenal dengan SILETON sukses sebagai inovasi pelayanan publik pada tahun 2022 dari Ombudsman RI mendapatkan Penghargaan keputusan penyelenggara pelayanan publik serta sebagai juara 1 pembuatan akta kelahiran anak usia 0-5 tahun tingkat provinsi.

Jika dilihat dari prosesnya, penerapan aplikasi SILETON sudah mulai mencapai tujuannya dalam mempermudah pelayanan masyarakat melalui pelayanan berbasis *online*. Akan tetapi, Disdukcapil Kabupaten Agam masih mendapati sejumlah masyarakat yang belum mengetahui serta belum mengerti perihal penggunaan dari aplikasi SILETON, serta ada beberapa kendala yang dialami hingga saat sekarang ini belum adanya payung hukum yang melindungi penggunaan aplikasi ini.

Dalam proses adopsinya, SILETON tidak hanya diperkenalkan sebagai bentuk aplikasi baru, tetapi juga sebagai bagian dari perubahan yang lebih besar dalam cara pemerintah Kabupaten Agam beroperasi. Adopsi inovasi sendiri merujuk pada proses di mana individu atau organisasi menerima dan mengimplementasikan ide, produk, atau teknologi baru. Dengan adanya Adopsi inovasi Aplikasi SILETON ini diharapkan mampu mengaplikasikan ide baru dan dapat mempermudah masyarakat Kabupaten Agam untuk mendapatkan dokumen kependudukannya.

Pada saat ini aplikasi SILETON telah dimanfaatkan oleh 92 Nagari di Kabupaten Agam dan setiap nagari memiliki operator khusus untuk memfasilitasi pengurusan dokumen masyarakat. Operator yang bertugas juga telah mendapatkan bimbingan dari Disdukcapil Kabupaten Agam yang berfungsi untuk membantu menyalurkan persepsi terkait layanan kependudukan. Setelah berjalan secara resmi semenjak bulan Juli tahun 2022, aplikasi SILETON memiliki banyak kontribusi terhadap kemudahan masyarakat dalam mendapatkan dokumen kependudukannya. Sebagai sebuah inovasi dalam penerapan *e-government*, Disdukcapil memerlukan kiat-kiat tertentu dalam memperkenalkan informasi mengenai Aplikasi SILETON kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang masih dijalankan secara konvensional sering menghadapi kendala dari masyarakat karena faktor yang menyebabkan kurang efektifnya pelaksanaan pelayanan publik. Jika dilihat pada keadaan sebelum adanya aplikasi SILETON Disdukcapil Kabupaten Agam masih belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat kita lihat dengan masih berjalannya sistem pelayanan konvensional hingga akhir tahun 2021, seperti masyarakat yang

masih datang ke kantor Disdukcapil dengan membawa berkas dalam bentuk fisik dan menimbulkan permasalahan lainnya seperti Kabupaten Agam memiliki 16 Kecamatan dengan luas 2.226 km<sup>2</sup> serta rentang wilayah sepanjang 113 km yang menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan biaya transportasi dan meninggalkan pekerjaannya untuk mengurus dokumen kependudukan.

Hal ini semakin tidak efektif jika dokumen persyaratan yang dibawa tidak lengkap sehingga masyarakat harus datang kembali di hari lain. Hal ini dapat membuat sebagian masyarakat dirugikan dari segi waktu dan materi dalam proses pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Banyaknya masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kabupaten Agam juga menyebabkan panjangnya antrian yang mencapai lebih dari 204 antrian per-hari, sehingga proses verifikasi dan penerbitan dokumen kependudukan menjadi lebih lama. Masyarakat juga bisa menghabiskan waktu lebih dari satu hari untuk menyelesaikan satu dokumen saja.

Tentunya upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam semestinya dapat dijalankan dengan terstruktur dan sistematis agar mendapatkan hasil yang maksimal. Sejak berjalannya pemberlakuan aplikasi ini, banyak strategi serta upaya yang telah diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam. Proses adopsi inovasi tersebut dapat dilihat dan dijelaskan dari perspektif keilmuan komunikasi, terutama bidang komunikasi inovasi. Latar belakang tersebut yang menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana adopsi inovasi *e-government* melalui aplikasi Sileton yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam.

Mengingat wilayah Kabupaten Agam yang begitu luas, hingga saat ini penggunaan aplikasi SILETON belum cukup diketahui oleh masyarakat serta

layanan akses internet juga sering menjadi kendala di beberapa daerah yang menjadikan masyarakat menjadi bingung dan terkendala saat mengunggah persyaratan. Berbagai macam usia masyarakat Kabupaten Agam juga menyebabkan penyamarataan masyarakat akan melek teknologi dan sebagian besar masyarakat kabupaten Agam sudah berumur yang tentunya membuat mereka belum mengerti dalam penggunaan aplikasi ini.

Setiap inovasi baru yang muncul selalu sejalan dengan kebutuhan manusia yang semakin kompleks dan cenderung ter-digitalisasi hingga saat ini. Dalam upaya pengenalan sebuah inovasi, komunikator yang berperan sebagai pengirim informasi dituntut untuk dapat menguasai berbagai cara agar inovasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh target. Sama halnya dengan aplikasi SILETON yang diusung oleh Disdukcapil Kabupaten Agam. Adopsi inovasi berupa aplikasi SILETON memerlukan cara-cara tertentu dalam proses penyerapannya sebelum diperkenalkan kepada masyarakat.

Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam semestinya dapat dijalankan dengan terstruktur dan sistematis agar mendapatkan hasil yang maksimal. Sejak berjalannya pemberlakuan aplikasi ini, banyak strategi serta upaya yang telah diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam. Proses adopsi inovasi tersebut dapat diamati dari perspektif keilmuan komunikasi, terutama bidang komunikasi inovasi. Latar belakang tersebut yang menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai “Bagaimana adopsi inovasi *e-government* melalui aplikasi SILETON yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam”?

## 1.2 Rumusan Masalah

Aplikasi SILETON adalah bentuk adopsi inovasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam terhadap instruksi mengenai *e-government* yang berlaku. Dalam proses pengenalan aplikasi SILETON, Disdukcapil Kabupaten Agam telah menghadapi berbagai hambatan dan akhirnya mendapatkan beberapa penghargaan atas kerjanya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk menjelaskan “Bagaimana adopsi inovasi *e-government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam melalui aplikasi SILETON”?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, serta untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan proses adopsi inovasi *e-government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Agam melalui aplikasi SILETON.
- 2) Mendeskripsikan peran setiap pihak dalam proses adopsi inovasi *e-government* melalui aplikasi SILETON.
- 3) Mengetahui hambatan dari proses adopsi inovasi *e-government* melalui aplikasi SILETON oleh Disdukcapil Kabupaten Agam.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan adanya manfaat yang dapat diambil baik bagi diri penulis maupun bagi masyarakat. Penelitian ini terbagi menjadi dua bentuk yaitu:

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah dalam membuat program-program layanan untuk kemudahan bagi masyarakat.
- 2) Dapat menjadi sumber pengetahuan kepada pembaca dan referensi untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Hasil dari penelitian ini berguna untuk memberikan jawaban dari penerapan inovasi *e-government* melalui aplikasi SILETON oleh Disdukcapil Kabupaten Agam.
- 2) Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi dan gambaran kepada instansi pemerintahan dan semua pihak yang berkepentingan pada khususnya.

