

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan sangat banyak kita temukan dimanapun dan kapanpun dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik menjadi suatu isu yang menarik untuk dibahas. Pelayanan publik merupakan penyediaan terhadap barang publik, sosial, ekonomi, dan layanan infrastruktur maupun layanan administrasi oleh pemerintah kepada publik (masyarakat). Sesuai dengan fungsi pemerintah salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public service function*), pemerintah memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi apapun jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang barang dan jasa baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah.¹ Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya efektif, efisien dan fleksibel tetapi bagaimana membuatnya bertanggung jawab dapat diakses oleh rakyat, dengan tujuan dapat

¹ Adejuwon, Kehinde David. *The Dilemma Of Accountability And Good Governance for Improved Public Service Delivery in Nigeria. Africa's public service delivery and performance review: cape town* 1 (2):25-45. 2012.Hal. 32. Diakses dari e-resources.perpunas.go.id pada 13 Februari 2020 12.02 WIB

membuat pelayanan publik yang dilakukan memiliki orientasi kepada hasil, dan mampu memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien kepada masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan, pelayanan publik juga mempunyai tanggungjawab kepada pemerintah dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan harapan terjadinya peningkatan yang signifikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik, baik itu berbentuk pelayanan barang, jasa maupun pelayanan administrasi.² Sehingga terbuka peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan dari pemerintah merupakan suatu proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara yang mencakup langkah-langkah atau upaya yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Oleh karena itu, dalam praktiknya kebijakan pemerintah tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut dengan birokrasi.

Pentingnya membangun pelayanan pemerintahan yang bertanggung jawab dikarenakan masyarakat mempunyai hak untuk menempatkan pelayanan yang mengedepankan pada, efektifitas pelayanan, efisiensi pelayanan, responsivitas pelayanan, keberlanjutan pelayanan dan muara dari semua itu adalah kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesejahteraan.³ Hal ini didasarkan pada apa yang telah disampaikan Kumorotomo (2014 : 179) bahwa para pengambil keputusan Negara mempunyai kewajiban-kewajiban tertentu kepada warga Negara karena mereka memang telah memperoleh sebagian dari hak yang sebelumnya merupakan hal individual. Masyarakat atau warga Negara merelakan sebagian kepentingannya untuk diserahkan kepada penguasa Negara, dan

² Sonia, Rahmadhan. 2017. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman", Skripsi, Dipublikasikan, Universitas Sumatera Utara, diakses direpository.usu.ac.id

³ Kumorotomo, Wahyudi. 2014. Etika Administrasi Negara. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Negara melalui aparaturnya memperoleh hak untuk mengatur sebagian dari sisi hidup warga negaranya.

Birokrasi merupakan hal yang terdapat dalam proses pelayanan di pemerintahan, sebelumnya telah kita kenal bahwa birokrasi cenderung kaku dan bersikap hierarki memandang bahwa petugas birokrasi merupakan orang yang lebih berkuasa dari pada masyarakat, ini merupakan bentuk birokrasi Weber.⁴ Konsepsi birokrasi menurut Weber, Organisasi pemerintahan (*government*) banyak memperlihatkan cara-cara *officialdom* di atas.⁵ Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *Good Governance* di suatu negara, maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk *e-government*, untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Dengan harapan dengan adanya *e-government* dapat merubah keadaan pelayanan publik yang lamban menjadi cepat, yang sulit menjadi mudah.

Selanjutnya, reformasi birokrasi dapat membawa perubahan besar terhadap kinerja pemerintah kepada masyarakat. Dalam program ini dilakukan berbagai penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. Kehadiran reformasi birokrasi diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi Tahun 2010 – 2025 yang akan menjadi acuan bagi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik.⁶ Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi terdapat 8 area perubahan salah satunya yaitu reformasi bidang pelayanan publik.

⁴ Herabudin. 2016. *Studi Kebijakan Pemerintah Dari Filosofi Ke Implementasi*, Bandung: Pusaka Setia, hal 33

⁵ Miftah Thoha. 2003. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. Hlm: 3.

⁶ Dokumen Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Arsip Nasional Republik Indonesia Tahun 2016.

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam melakukan reformasi pelayanan publik adalah dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan yang prima terhadap masyarakat. *Good governance* dapat dikatakan sebagai pemerintahan yang menghormati kedaulatan rakyat serta tugas pokok yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.⁷ Semua itu sudah seharusnya dijadikan landasan bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan sehingga dapat terwujud pemerintahan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Konsep *good governance* sesuai dengan tujuan utama dari reformasi, yaitu untuk menciptakan masyarakat sipil (*civil society*) dalam kehidupan pemerintahan, bermasyarakat dan bernegara yang memiliki nilai-nilai *good governance* serta menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi, sikap transparansi, kejujuran dan keadilan yang berorientasi kepada rakyat, bertanggungjawab kepada rakyat dan memberikan pelayanan publik yang diharapkan oleh rakyat dengan baik.⁸ Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

⁷ Muhammad Ilham Arisaputra, *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reformasi Agraria Di Indonesia*, Jurnal Yuridika, 28(2), Hlm 200-201.

⁸ Loina Lalolo Krina P. 2003. *Indikator & Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi, Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, Jakarta, Piramedia, hal:45

Dalam pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan haruslah memanfaatkan teknologi informasi dalam usaha inovasi kualitas pelayanan publik, hal ini juga dapat mendorong pemerintah melakukan percepatan dalam *e-government* yaitu suatu upaya dalam menciptakan pemerintahan yang berbasis elektronik. Untuk meningkatkan pelayanan seiring berjalannya waktu, instansi pemerintah tidak hanya menggunakan *website* tetapi sudah mulai menggunakan media sosial atau aplikasi. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara Instansi Pemerintah dengan masyarakat dalam pelayanan publik.⁹

Gambar 1. 1 Perkembangan Penggunaan Internet di Indonesia



Berdasarkan Gambar 1.1 sesuai dengan laporan terbaru *We Are Social*, pada tahun 2020 disebutkan bahwa ada 175,4 juta pengguna internet di Indonesia. Dibandingkan tahun sebelumnya, ada kenaikan 17% atau 25 juta pengguna internet di negeri ini. Berdasarkan total populasi

⁹ <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-melalui-optimalisasi-media-sosial> diakses 11-Oktober-2020

Indonesia yang berjumlah 272,1 juta jiwa, maka itu artinya 64% setengah penduduk RI telah merasakan akses ke dunia maya. Persentase pengguna internet berusia 16 hingga 64 tahun yang memiliki masing-masing jenis perangkat, di antaranya *mobile phone* (96%), *smartphone* (94%), *non-smartphone mobile phone* (21%), laptop atau komputer *desktop* (66%), *table* (23%), *konsol game* (16%), hingga *virtual reality device* (5,1%). Bahwa saat ini masyarakat Indonesia yang menggunakan ponsel sebanyak 338,2 juta. Begitu juga data yang tak kalah menariknya, ada 160 juta pengguna aktif media sosial (medsos). Bila dibandingkan dengan 2019, maka pada tahun ini *We Are Social* menemukan ada peningkatan 10 juta orang Indonesia yang aktif di media sosial. *E-government* menjadi suatu solusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien di Indonesia. *World Bank* mendefinisikan istilah *e-government* yaitu penggunaan atau pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi oleh badan-badan pemerintahan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis atau swasta dan lembaga-lembaga pemerintahan lainnya.¹⁰

Inovasi daerah diatur secara khusus dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyatakan bahwa inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan daerah. Inovasi daerah dibagi ke dalam dua bentuk yaitu inovasi tata kelola pemerintahan daerah yang merupakan inovasi dalam pelaksanaan manajemen pemerintahan daerah yang meliputi tata laksana internal dalam pelaksanaan fungsi manajemen dan pengelolaan unsur manajemen dan inovasi pelayanan publik yang merupakan

¹⁰ Tata Sutabri, Konsep Sistem Informasi, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2012, hlm. 152

inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang atau jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang atau jasa publik.¹¹

E-government memang menuntut adanya teknologi satelit, jaringan listrik, jaringan telepon, pengadaan komputer dalam lembaga pemerintah beserta infrastruktur penunjang yang terdapat secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Namun, bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan penerapan *e-government* di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Faktor lain adalah peraturan yang kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*. Sementara itu, yang sangat mendasar tetapi memerlukan komitmen perubahan yang kuat adalah faktor budaya. Jajaran pemerintah di Indonesia sebenarnya cukup mudah dalam memperoleh akses teknologi dan tidak kurang juga banyak pemimpin yang punya visi pengembangan layanan secara elektronik. Namun, masalahnya adalah bahwa pemanfaatan *e-government* sering terbentur dengan faktor budaya masyarakat yang memang kurang mendukung. Faktor budaya diantara para birokrat dalam lembaga pemerintah inilah yang seringkali mengakibatkan kurangnya kesadaran dan penghargaan terhadap pentingnya *e-government*.¹²

Pengembangan *e-government* merupakan suatu upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. *E-government* bertujuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk membuat layanan pemerintah lebih dekat pada orang-orang yang

¹¹ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah.

¹² A. Aziz Zuhakim, *E-government: Prototipe Inovasi Pelayanan Publik*, Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Vol. 4, No.4, 2015, hlm. 55.

menggunakan layanan tersebut, yaitu masyarakat. Implikasinya, masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah dimanapun dan kapanpun. Berdasarkan teori Nugroho (2007) tahapan perkembangan implementasi *e- government* di Indonesia terbagi menjadi 4 indikator, berdasarkan indikator tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum memenuhi dari beberapa indikator perkembangan *e-government*. Pemerintah Kota Padang melakukan suatu terobosan baru dalam penerapan *e-government*. Pemerintah Kota Padang juga menerapkan sistem tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi (*e-government*) yang sebelumnya telah diterapkan Pemerintah Kota Surabaya. Penerapan ini diharapkan akan meningkatkan pelayanan Kota Padang ke depannya. Emzalmi selaku wakil wali kota mengatakan bahwa:

“Pelayanan pendaftaran penerbitan secara *online* ini akan sangat bermanfaat dalam melakukan kontrol. Misalnya dalam pemberian bantuan, akan dengan sangat mudah terpantau warga yang sudah mendapat bantuan, sehingga kemungkinan dempet dapat dihindari”¹³.

Dinas Kependudukan merupakan unsur pelaksanaan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretariat daerah, yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantu sekretariat daerah. Strategi urusan administrasi kependudukan sangat diperlukan maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Penyelenggaraan pengelola administrasi adalah aktor birokrasi yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.¹⁴

¹³ <https://www.bentengsumbar.com/2016/05/disdukcapil-kota-padang-p.html> Diakses pada tanggal 17-Maret 2020 pukul 19:31

¹⁴ Widjaja, 1993. Pemerintah Desa dan Administrasi Desa. Jakarta : PT Gravindo, Hal-94

Dalam menyusun suatu sistem administrasi kependudukan yang berhubungan dengan masalah kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pengelolaan data informasi kependudukan memang harus diperhatikan dengan baik. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan, terutama pelayanan yang menyentuh masyarakat banyak, contohnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Surat Keterangan Keluarga (Perubahan Nama) Akte Kelahiran dan pengurusan yang lainnya, merupakan suatu bentuk-bentuk proses pelayanan administrasi sesuai dengan ketentuan undang- undang.¹⁵

Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DPPKBKPS) Provinsi Sumatera Barat melakukan penilaian di beberapa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada di Sumatera Barat. Penilaian ini dilakukan untuk memberikan motivasi serta memuaskan masyarakat untuk mencapai target yang sudah ditetapkan. Berikut hasil penilaian Dinas Kependudukan di Sumatera Barat 2018:

Tabel 1. 1

Penilaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Sumatera Barat 2018

No.	Kab/Kota	Penilaian
1.	Kab. Padang Pariaman	24,150
2.	Kota Padang Panjang	21,413
3.	Kab. Tanah Datar	20,983
4.	Kab. Agam	19,900
5.	Kota Bukittinggi	19,725
6.	Kota Sawahlunto	19,683
7.	Kota Solok	15,300
8.	Kota Padang	16,733
9.	Kota Payakumbuh	16,500
10.	Kab. Pasaman	15,967

Sumber: Dinas Pengendalian Penduduk, KB, Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DPPKBKPS) Provinsi Sumatera Barat, 2018

¹⁵ Gilang yana permatasari, 2014. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Kabupaten Malang.

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 yang memperoleh pada urutan pertama yaitu Kab Padang Pariaman nilai 24,150 dan urutan kedua yaitu Kota Padang Panjang dengan nilai 21,413. Sedangkan Kota Padang hanya berada pada urutan delapan secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwasanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam memberikan pelayanan masih belum cukup baik.

Sebagai salah satu contoh daerah yang sudah berhasil merealisasikan pengembangan *e-government* hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Walikota (Perwako) Padang Panjang Nomor 18 Tahun 2018 Tentang pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan *e-government*.¹⁶ Bahkan Kota Padang Panjang menjadi yang pertama dalam pengimplementasian *e-government* setelah Provinsi Sumatera Barat. Keberhasilan program *e-government* tidak terlepas dari tingginya komitmen Pemerintah Daerah terutama berkaitan dengan kebijakan dan penganggaran dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait ketersediaan jaringan internet terutama untuk sekolah, perkantoran, dan beberapa lokasi strategis *wifi id* gratis yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini terbukti dengan adanya keselarasan visi, misi, dan tujuan kepala daerah dalam pengembangan *e-government* di Kota Padang Panjang.¹⁷ Adanya visi Walikota dan Wakil Walikota Padang Panjang tahun 2018-2023 yaitu “Untuk Kejayaan Padang Panjang yang Bermarwah dan Bermartabat” dan terdapat misi mengenai pengembangan *e-government* yaitu meningkatkan tata kelola pemerintahan yang responsif inovatif, dan partisipatif.¹⁸

¹⁶ Peraturan Walikota (Perwako) Padang Panjang Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi

¹⁷A. Aziz Zuhakim, *E-government: Prototipe Inovasi Pelayanan Publik*, Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Vol. 4, No.4, 2015, hlm. 55-57.

¹⁸ Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Padang Panjang Tahun 2018-2023

Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan inovasi. Melalui pelayanan secara *online* ini, warga cukup mengakses internet di komputer dan laptop. Bahkan melalui android pun bisa dilakukan pendaftaran. Tujuan pelayanan ini, tentu saja untuk memudahkan masyarakat, di samping mengurangi kepadatan antrian. Dengan adanya kemajuan teknologi dan juga penerapan sistem *good governance* di suatu negara. Maka negara akan menggabungkannya sistem tersebut dalam bentuk sistem *e-government*. Dalam penerapan *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks.

Pemerintah Kota Padang melakukan terobosan dalam penerapan *e-government* tujuannya untuk efisiensi dan transparansi dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) melalui *website* <http://online.disdukcapil.padang.go.id/> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Tetapi *e-government* ini memang belum semua instansi pelayanan yang dapat menggunakan *e-government*. Namun, paling tidak masyarakat menjalani birokrasi dengan lebih sederhana khususnya pada instansi Disdukcapil Kota Padang. Untuk mengurus kartu keluarga misalnya, tidak harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, cukup dengan mengakses berkas secara *online* melalui *website* disdukcapil saja jika ada masyarakat yang belum paham tentang pelayanan *online* bisa datang ke kelurahan, input data, hasilnya diambil di kantor kecamatan dan dapat meminimalisir kepadatan pada saat mengantri. Selain itu untuk perekapan KTP juga bisa dilakukan secara *online*, hanya saja saat pengambilan KTP tetap diambil ke kantor Disdukcapil Kota Padang. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang mengatakan bahwasanya:

"Kalau kita rata-ratakan, satu orang warga membutuhkan waktu 4 menit dalam pelayanan. Ini termasuk yang tercepat. Ada ribuan warga setiap hari berurusan di

dinas ini, sehingga untuk mengurai kepadatan warga yang mengurus dokumen kependudukan, dilakukanlah inovasi berupa pelayanan pendaftaran penerbitan dokumen Disdukcapil *online* ini,".

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang berupaya untuk mewujudkan suatu kinerja pelayanan yang sesuai dengan standar operasional oleh para birokrat yang baik, amanah dan demokratis pemerintah harus mampu melaksanakan dan mempertanggungjawabkan hasilnya kepada masyarakat sebagai penerima layanan (*stakeholder*).¹⁹ Kemudian berbagai inovasi terus ditingkatkan dan dikembangkan oleh Pemerintah Kota Padang dalam rangka menciptakan serta meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga mengoptimalkan pelayanan administrasi penduduk berbasis *online* ada juga penggunaan tanda tangan elektronik dan penggunaan kertas putih dalam mencetak dokumen kependudukan. Untuk menciptakan kinerja birokrasi yang baik maka dilaksanakan *Good Governance* (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik) dimana dalam menyelenggarakan pemerintah harus sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan agar terwujud pemerintahan yang bersih dan akuntabel.²⁰

Dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan pelayanan yang memuaskan, seiring dengan menghadapi perkembangan dunia modern yang menuntut untuk lebih efisien, efektif dan cepat dalam pelayanan. Sebagai instansi pelayanan Dinas Kependudukan dan

¹⁹ Wedi Radian Dasril. Penerapan Prinsip Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik Di Pemerintahan Air Haji Kabupaten Pesisir Selatan. Skripsi S1 Ilmu Politik Universitas Andalas. 2015

²⁰ *Good governance* mencakup aspek kehidupan yang luas mulai dari aspek hukum, politik, ekonomi, sosial dan terkait erat dengan tugas fungsi eksekutif, legislatif dan yudikatif (*state*) serta dengan posisi dan peran sektor dunia usaha (*private sector*), dengan masyarakat (*society*). Dengan sembilan karakteristik (menurut UNDP), yaitu *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness & efficiency, accountability and strategic vision*. Ini merupakan syarat utama dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), prinsip ini tidak hanya berlaku terhadap instansi pemerintah saja tetapi juga terhadap sektor swasta dan organisasi masyarakat sipil lainnya. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik pelayanan publik dianggap bisa memperbaiki pelayanan publik di Indonesia ini. Sumber: modul LAN&BPKP. 2000. Akuntabilitas dan *Good Governance*. Hal. 19

Pencatatan Sipil Kota Padang harus mengikuti perkembangan dan juga memegang peranan penting dalam mendukung laju berkembangnya data kependudukan sebagai bahan dasar pertimbangan perencanaan pembangunan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 tahun 2008 Tentang urusan Pemerintahan Kota Padang, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kewenangan Pemerintah Daerah.²¹

Berikut jenis pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada tabel berikut:

Tabel 1. 2
Jenis Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

No.	Jenis Pelayanan	Jenis Pelayanan
1	Kartu Keluarga	Kartu Identitas Anak
2	Akta Kelahiran	Pencatatan Pembatalan Perkawinan
3	Identitas Anak	Pencatatan Kelahiran WNA
4	KTP Elektronik	Perpindahan Penduduk (WNI),
5	Akta Perubahan Nama	Pembatalan Akta Pencatatan Sipil
6	Akta Pengesahan Anak	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan
7	Akta Pengangkatan Anak	Pembetulan Akta Pencatatan Sipil
8	Akta Perkawinan	Akta Kematian

Sumber: Olahan Peneliti dari <http://disdukcapil.padang.go.id>

Jenis pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang cukup banyak, seperti pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran dan pelayanan administrasi lainnya yang merupakan pelayanan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan administrasi KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga (KK) dan akte kelahiran merupakan pelayanan yang sangat banyak diurus oleh masyarakat. Karena KK dan KTP sangat penting di dalam kehidupan bernegara sebagai jaminan

²¹ Peraturan Daerah Kota Padang Nomor 04 tahun 2008 Tentang urusan Pemerintahan Kota Padang

keberadaan, dan juga digunakan sebagai identitas warga. Pelayanan ini tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara. Meskipun sudah ada pelayanan secara *online*, tetapi justru pada bidang inilah paling banyak terjadinya kendala serta keluhan dari masyarakat sehingga hal inilah yang mengakibatkan peneliti mengambil fokus kajian dalam bidang pelayanan administrasi khususnya pelayanan KTP.

Dalam pelayanan *online* yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masyarakat bisa mengakses melalui *website* disdukcapil masyarakat bisa melakukan berbagai macam bentuk pelayanan. Disdukcapil juga telah melakukan sosialisasi pelayanan *online* ini melalui media massa maupun media sosial. Bahkan bagi masyarakat yang kurang memahami pelayanan *online*, alternatifnya bisa mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk meminta informasi yang jelas mengenai pelayanan *online*. Jangka waktu penerapan *e-government* di setiap lembaga pemerintah bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada, tetapi tetap dalam kerangka rencana penerapan *e-government* secara nasional.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan publik merupakan hal yang sering dibicarakan di tengah masyarakat dimana pelayanan publik harus mampu bersikap lebih efektif dan efisien terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang di berikan. Jika tidak melakukan pelayanan dengan baik maka pelayanan tidak akan maksimal. Sehingga masyarakat merasa tidak puas dan tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standarnya. Pelaksanaan efektivitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang belum terealisasi dengan baik. Kelambanan

dalam pemberian pelayanan publik menjadi indikasi masih rendahnya efektivitas dalam memberikan pelayanannya.²²

Gambar 1. 2 Kepadatan Ruang Tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang



Sumber: Tribunnews.com, 2020

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwasanya pada ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sangat padat dan tidak beraturan. Disdukcapil merupakan salah satu instansi yang sering mengalami kepadatan antrian dimana terdapat lebih kurang ada 3 loket pelayanan tetapi terkadang ada satu loket yang tutup sehingga pelayanan yang seharusnya bisa selesai cepat menjadi lamban dan proses antriannya harus melalui beberapa tahap apabila masyarakat datang dan ingin melakukan pelayanan harus mengantri untuk mengambil nomer antriannya. Setelah mendapatkan nomor antrian, maka masyarakat akan diarahkan menuju pada loket pelayanan yang telah diarahkan oleh petugas. Disdukcapil Kota Padang memiliki beberapa loket diantaranya: loket A (Perekaman KTP-el), loket B (Percetakan) dan Loket C (Pengambilan). Berdasarkan pengalaman peneliti bahwasanya ada di salah satu loket khususnya pada loket A

²²Imelda Febliany, Nur Fitriyah, Enos Paselle, *Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur* (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur), jurnal Vol 2(3) 410-420. 2014 diakses di <https://scholar.google.co.id>

seringkali mengalami penumpukan antrian dikarenakan banyaknya masyarakat yang ingin membuat KTP dan ada kendala lainnya seperti kekosongan blanko KTP.

Setelah peneliti melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Disdukcapil masih belum optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kendala kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada. Sehingga penyelesaian dan pelayanan tidak dapat selesai sesuai dengan prosedur Disdukcapil dalam jangka waktu penyelesaian KTP 3 hari setelah diterimanya persyaratan. Presentasi yang tertinggi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan adalah menyangkut masalah pembuatan KTP. Pemerintah Kota Padang sudah terus mencoba memperbaiki pelayanan publik dari waktu ke waktu. Saat ini, jumlah penduduk Kota Padang sekitar 1.003.000 orang berdasarkan data pelayanan. Dengan *launching* dokumen kependudukan secara *online* ini, maka diharapkan pelayanan semakin cepat, baik dan terkontrol. Dengan adanya sistem *online* atau internet di era sekarang ini, dan juga diharapkan dengan adanya situs pemerintahan ini diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kecurigaan masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang hanya memiliki kuota lebih kurang 150 pelayanan *online* khusus untuk KTP dalam sehari dan pelayanan lainnya memiliki kuota lebih kurang 300 pelayanan. Kemudian jika ada masyarakat yang belum paham bagaimana prosedur pelayanan *online* dilakukan, mereka bisa langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang kebagian informasi. Pada bagian tersebut akan difasilitasi bagaimana cara mengakses melalui *email*.²³ Dengan adanya sistem *e-government*, diharapkan pemerintah pusat

²³ Posmetro Padang. 2020. Dengan Sistem *Online* Urus Dokumen Kependudukan Selesai Sehari Diakses dari <http://www.posmeteropadang.go.id/posts/2020/07/10/> Pada 23 Juli 2020 Pukul 12:16

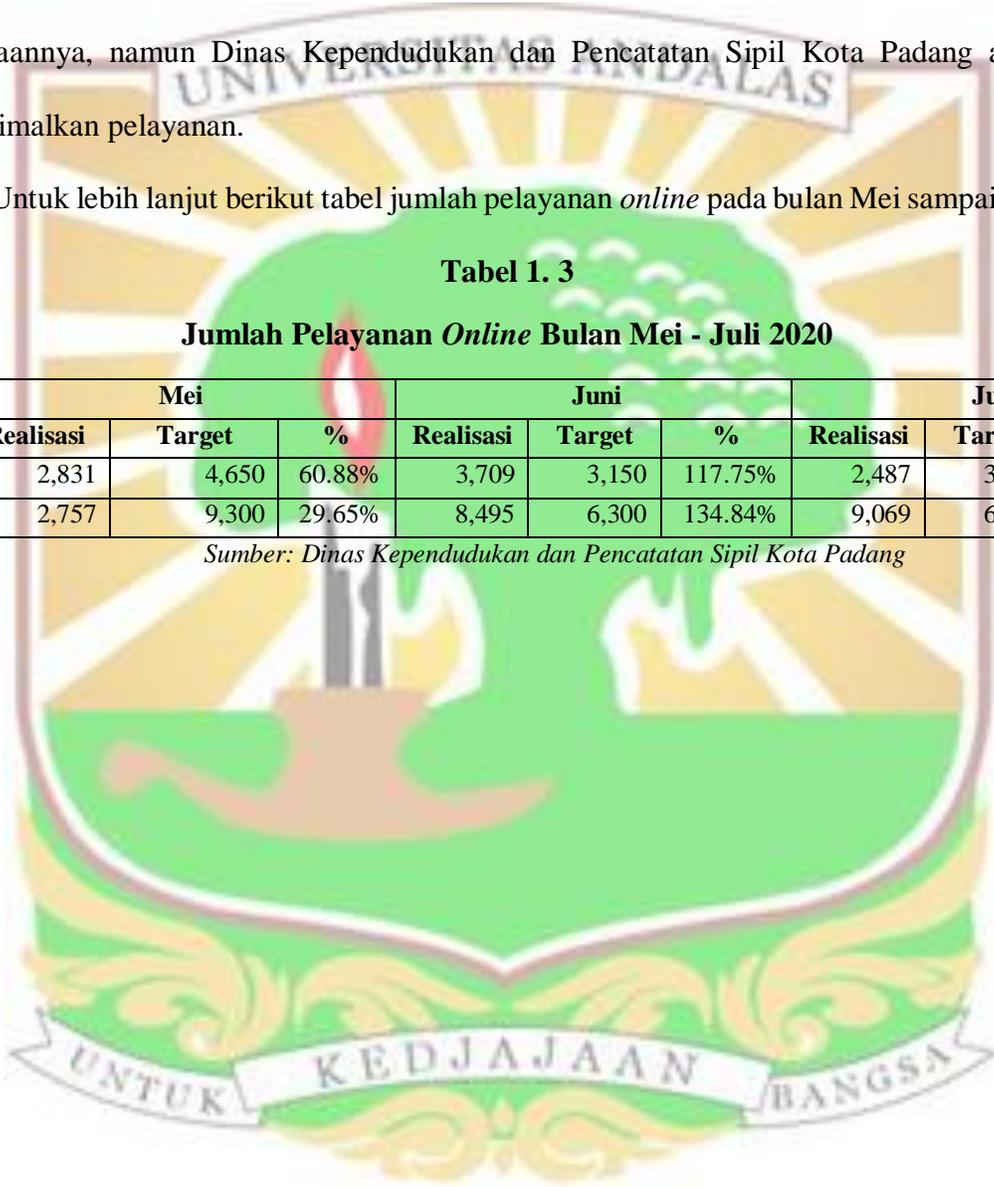
maupun pemerintah Kota Padang dapat memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Layanan secara *online* sudah dapat diakses masyarakat, namun masih terdapat sejumlah kendala dalam operasionalnya sehingga tidak mencapai target pelayanan. Dengan penggunaan teknologi informasi ini masih ada warga yang belum memahami penggunaannya, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang akan tetap mengoptimalkan pelayanan.

Untuk lebih lanjut berikut tabel jumlah pelayanan *online* pada bulan Mei sampai Juli 2020.

Tabel 1. 3
Jumlah Pelayanan *Online* Bulan Mei - Juli 2020

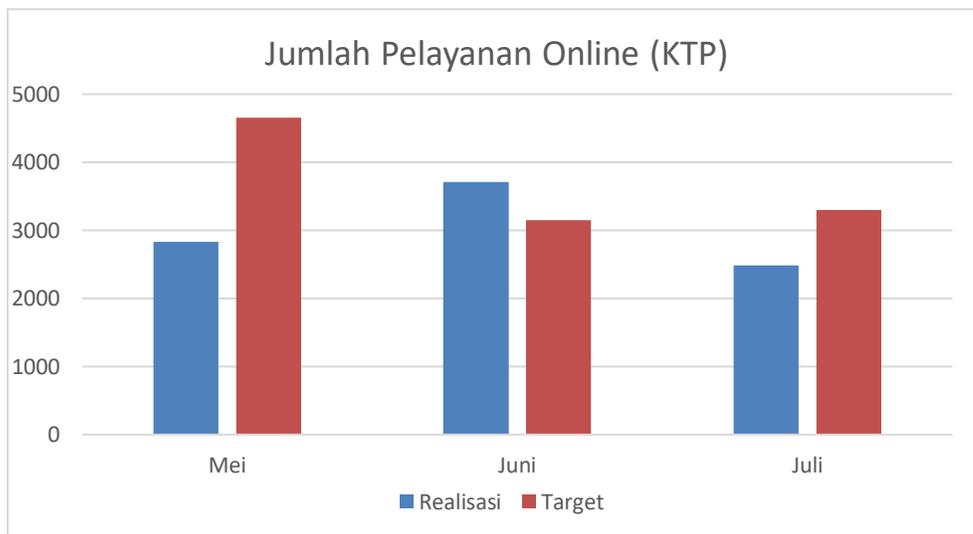
	Mei			Juni			Juli		
	Realisasi	Target	%	Realisasi	Target	%	Realisasi	Target	%
KTP	2,831	4,650	60.88%	3,709	3,150	117.75%	2,487	3,300	75.36%
Lainnya	2,757	9,300	29.65%	8,495	6,300	134.84%	9,069	6,600	137.41%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang



Grafik 1.1

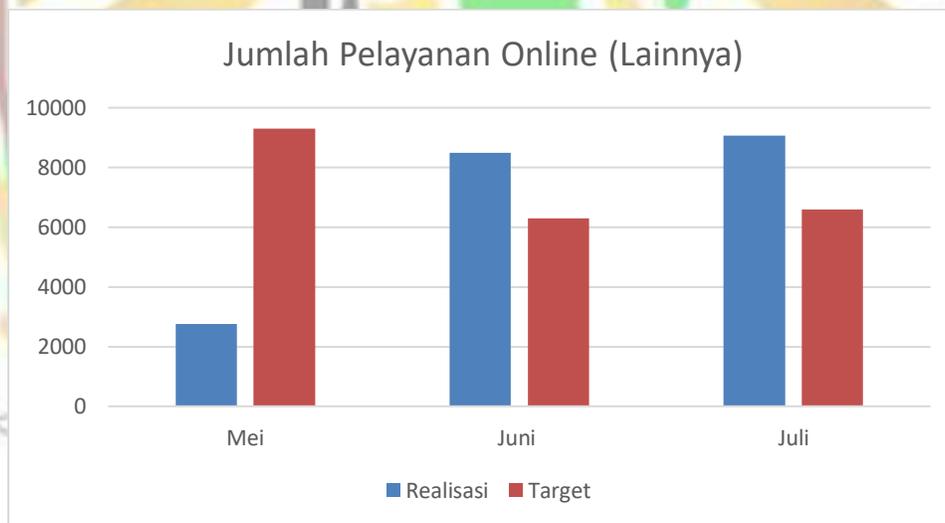
Jumlah Pelayanan *Online* KTP Bulan Mei - Juli 2020



Grafik 1.2

Jumlah Pelayanan *Online* Lainnya Bulan Mei - Juli 2020

(Akta Kelahiran, Akta Kematian, KK, SKP WNI)



Berdasarkan grafik tersebut pelayanan *online* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masih belum terealisasi dengan baik, khususnya dalam pembuatan KTP pada bulan Mei dan Juli karena dapat kita lihat bahwasanya pelayanan masih belum mencapai target yang telah ditentukan. Argumen dasar dari penelitian ini adalah untuk bisa menilai bentuk

penerapan *e- government* dalam pelayanan publik, khususnya pada pembuatan KTP diperlukan pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan pelayanan agar bisa menghasilkan *output* yang berkualitas, yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Dinas Kependudukan sebagai *leadingsektor* yang menangani terkait dengan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang memberikan layanan agar tercipta tertib administrasi kependudukan bagi setiap warga negara yang telah cukup umur dan mengalami peristiwa penting, wajib melengkapi diri dengan identitas kependudukannya.

Perwakilan Ombudsman Sumatera Barat memanggil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang untuk memperbaiki pelayanan. Pelaksanaan tugas Ombudsman Sumbar, Adel Wahidi, menyebutkan bahwa sedikitnya ada beberapa catatan yang perlu menjadi perhatian Pemkot Padang. “Pertama, mengenai ketersediaan blangko pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E). Menurutnya disdukcapil harus mengacu pada data urutan antrian masyarakat yang mengajukan pembuatan KTP-Elektronik. Kedua, buruknya pemberian pelayanan kepada masyarakat.²⁴Berikut alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Gambar 1. 3 Alur Pelayanan Secara Online

²⁴<https://www.republika.co.id/berita/nasional/daerah/18/11/19/pcclmt430-ombudsman-ada-tiga-catatan-pelayanan-disdukcapil-padang> Diakses pada 18 November 20:09 WIB.

ALUR PELAYANAN MELALUI ONLINE	PENERBITAN DAN PENDISTRIBUSIAN KTP-EL
<ol style="list-style-type: none"> 1. BUKA GOOGLE CHROME DI HP ATAU DI KOMPUTER DAN KETIK ALAMAT ONLINE.DISDUKCAPIL.PADANG.GO.ID (PASTIKAN KOMPUTER DAN HP TERKONEKSI DENGAN INTERNET DAN PAKET DATA MENCUKUPI) 2. MASUKKAN NIK (SESUAI KK, KTP DAN ISIKAN KODE CAPTSHA YANG DIMINTA APLIKASI) 3. ISIKAN NAMA IBU KANDUNG (SESUAI KK) NOMOR HP DAN ALAMAT EMAL (HARUS VALID), KEMUDIAN TEKAN TOMBOL DAFTAR DAN PILIH LAYANAN YANG DIBUTUHKAN 4. PASTIKAN SELURUH ISIAN TELAH TERISI DENGAN BENAR PADA FORM YANG DISEDIAKAN SESUAI LAYANAN, DAN UPLOAD FOTO ASLI DOKUMEN PERSYARATAN YANG DIMINTA (MAKSIMAL UKURAN 2 MB), KEMUDIAN TEKAN TOMBOL SIMPAN AKAN MUNCUL KONFIRMASI PADA LAYAR BAHWA PERMOHONAN LAYANAN TELAH DITERIMA (SILAHKAN DI SCREEN CAPTURE) 5. LAYANAN AKAN DIPROSES OLEH PETUGAS DAN DOKUMEN DIKIRIM KE EMAL YANG DIDAFTARKAN UNTUK DICETAK SECARA MANDIRI (KERTAS HVS A4 80 GR) 6. JIKA ADA KENDALA, HUBUNGI 0895-1365-4917 (WHATSAPP) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. PENDUDUK MENDAFTAR PENCETAKAN KTP-EL MELALUI APLIKASI ONLINE.DISDUKCAPIL.PADANG.GO.ID ATAU MEREKAM DATA BIOMETRIK DI KECAMATAN/KANTOR DUKCAPIL DAN MELENGKAPI PERSYARATAN 2. PENDUDUK AKAN MENERIMA KONFIRMASI MELALUI EMAIL, ATAU WHATSAPP APABILA PERMOHONAN LAYANAN TELAH SELESAI DIPROSES 3. PENDUDUK DAPAT MENGAMBIL KTP-EL DI KANTOR CAMAT ATAU KANTOR LURAH SESUAI PESAN YANG DITERIMA PADA EMAIL/WHATSAPP, 3 S/D 5 HARI SETELAH PENDAFTARAN ONLINE/PEREKAMAN BIOMETRIK 4. PADA SAAT PENGAMBILAN KTP-EL DI KANTOR CAMAT ATAU KANTOR LURAH, PENDUDUK DAPAT MEMBAWA KK/SUKET DAN MENUNJUKKAN PESAN YANG DITERIMA MELALUI EMAIL/WHATSAPP 5. PENGAMBILAN KTP-EL HARUS DILAKUKAN OLEH PENDUDUK YANG BERSANGKUTAN ATAU PENDUDUK YANG BERADA DALAM SATU KK 6. PENGAMBILAN KTP-EL DI KANTOR CAMAT/LURAH TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS). APABILA ADA PETUGAS YANG MEMINTA BIAYA SILAHKAN DILAPORKAN KE NOMOR HOTLINE 0895-1365-4917 (WHATSAPP)

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang: tidak berjalannya dengan baik aplikasi atau *website* disdukcapil, jaringan internet yang kurang bagus dan jumlah sumber daya manusia (SDM) yang tidak mencukupi. Meskipun Sumatera Barat sudah berada dalam zona hijau, artinya dari segi penerapan efektivitas standar pelayanan publik yang dipenuhi oleh Sumbar sudah cukup bagus, bahkan mencakup beberapa kabupaten dan kota yang ada di Sumbar. Hal ini dituturkan salah seorang anggota Ombudsman RI pusat.²⁵ Tetapi terkhususnya dalam pelayanan *online* masih belum maksimal disebabkan oleh beberapa kendala dan juga informasi yang diberikan masih belum *ter-update*. *E-government* merupakan pelaksanaan pemerintahan yang melalui elektronik tentu akan memberikan kemudahan dalam mendapatkan

²⁵ Lembaga negara yang bersifat mandiri serta independen, Ombudsman Republik Indonesia (RI) hadir sebagai lembaga yang berfungsi untuk mengawasi pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bersumber dari dana APBN/APBD.

informasi untuk publik seputar masalah yang dihadapinya, namun jika informasinya masih belum *ter-update* maka penerapannya masih lambat dan belum maksimal.

Di dalam situs tersebut juga masih ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan *online* belum terjawab oleh pemerintah. Karena dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum mampu memaksimalkan penerapan layanan *online* dikarenakan *website* disdukcapil masih terkendala dalam *budget* yang dipilih dan juga sistem jaringan yang belum cukup baik, untuk saat sekarang ini kualitas pelayanan *online* masih standar selain itu SDM juga merupakan salah satu faktor kendalanya dalam memberikan pelayanan secara *online*. Dengan adanya pelayanan *online* ini diharapkan dapat menerapkan *e-government* khususnya pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, serta memudahkan masyarakat dalam berurusan, tetapi juga bisa memangkas habis semua bentuk pungutan liar, karena kuota pelayanan *offline* akan berkurang sehingga warga tidak lagi bersinggungan dengan petugas, cukup melalui pelayanan secara *online*. Tentu ini menjadi berkah tersendiri bagi warga dan pemerintah Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, sehingga yang menjadikan dasar penelitian mengenai penerapan *e-government* ini sangatlah perlu, mengingat bahwa suatu keefektifan di suatu instansi begitu penting karena di Indonesia fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sangat rentan terjadi permasalahan. Seperti tentang cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat yang sering direndahkan martabatnya sebagai warga negara. Beberapa dari penelitian yang sudah ada lebih membahas kepada efektivitas pelayanan dan kinerja pelayanan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan *e-government* dalam pelayanan KTP melalui *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

1.3 Tujuan Penelitian

Seperti yang telah dipaparkan di latar belakang di atas, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis penerapan *e-government* dalam pelayanan pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang khususnya dalam pelayanan melalui *website*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ini dibedakan dalam manfaat teoritis dan manfaat praktis yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat melatih dan mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah di lapangan berdasarkan kajian-kajian teori *e-government* dalam pelayanan publik dan aplikasi dari Ilmu Politik. Dengan adanya pelayanan *online* ini diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dapat menerapkan *e-government* dalam pelayanan secara *online* dengan baik, efisien dan efektif sehingga waktu penyelesaian KTP bisa selesai dengan cepat dan masyarakat merasa nyaman.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini untuk dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang terutama dalam meningkatkan dan menerapkan pelayanan *e-government* pada pelayanan publik sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi