

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan suatu negara dinilai dari tolak ukur pemerintah terhadap pelayanan publik. Berdasarkan pengalaman dari beberapa negara menunjukkan bahwa inovasi pemerintah telah memberikan hasil positif untuk keuntungan sektor publik. *Pertama*, mendukung dalam memaksimalkan sumber daya manusia untuk pengembangan nilai – nilai publik untuk melakukan keterbukaan dan partisipasi pemerintah. Maka secara umum dapat mengembangkan pelayanan publik. *Kedua*, citra publik dalam peningkatan pelayanan, inovasi dapat mendukung tata kelola untuk mencapai kepercayaan dan memperkuat legitimasi masyarakat. *Ketiga*, inovasi tata kelola dapat meningkatkan kepercayaan diri di antara aparatur yang dapat menjadi kekuatan pendorong untuk peningkatan diri. Inovasi dapat memunculkan kembali kondisi yang menginspirasi perangkat. *Keempat*, meskipun inovasi terbatas pada intervensi pemerintah atau inisiatif mikro itu dapat muncul efek domino, yang berhasil dari satu sektor membuka inovasi di bidang lain. *Kelima*, inovasi dapat mendorong building block baru pada kelembagaan dan hubungan antara tingkat pemerintah dan department.(Alberti dan Bertucci dalam Sihombing, 2016)

Pengembangan pelayanan publik juga berkaitan dengan kepentingan kehidupan masyarakat dan penyediannya merupakan fungsi penting pemerintah. Reformasi pemerintah terbuka untuk memiliki potensi dalam meningkatkan

layanan yang ada, dan membuka ide pengetahuan dan kapasitas untuk solusi baru terhadap tantangan masyarakat. (Everest-Phillips, 2016)

Pelayanan publik di Indonesia masih banyak persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana – mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. (Risna, 2014)

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus menghadapi keadaan yang sebenarnya, terhadap tuntutan masyarakat kepada pemerintah agar bisa memberikan pelayanan publik yang baik, berkualitas dan mudah diakses oleh seluruh warga negara tanpa diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang murah, terjangkau dan tidak berbelit – belit, cepat dan mudah menjadi sebuah keharusan yang wajib dihadirkan oleh pemerintah kepada warga negaranya. (Suwarno, 2008)

Pelayanan yang berkualitas, dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajiban. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik, tersebut kini mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. (Agus Prianto dalam Mirnasari, 2013)

Dalam menjawab tantangan tersebut pemerintah telah berinisiatif membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK untuk membangun *E-government* for

Good Governance yang terintegrasi dari pemerintah desa sampai ke pusat.(Hasibun, 2007)

Good Governance bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, *responsive*, dan transparan pemerintah. Salah satu cara untuk mencapai *good governance* dengan menggunakan TIK dalam kegiatan pemerintah. Kemudian *e-government*, istilah penggunaan teknologi terutama internet diimplementasikan di lembaga pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. (Dewi, 2012)

Sebelum pembentukan sistem *E-government*, pelayanan pemerintah masih menggunakan layanan offline tradisional, yang merupakan jenis layanan dimana staf pemerintah dan warga berkomunikasi secara langsung. *E-government* murni adalah semacam layanan online, dimana staf pemerintah perlu dengan warga dengan penggunaan teknologi internet, sehingga mengurangi biaya manajemen, meningkatkan efisiensi manajemen, sangat mempromosikan sinergi antara berbagai departemen dan meningkatkan efisiensi dan layanan (Fan & Yang, 2015)

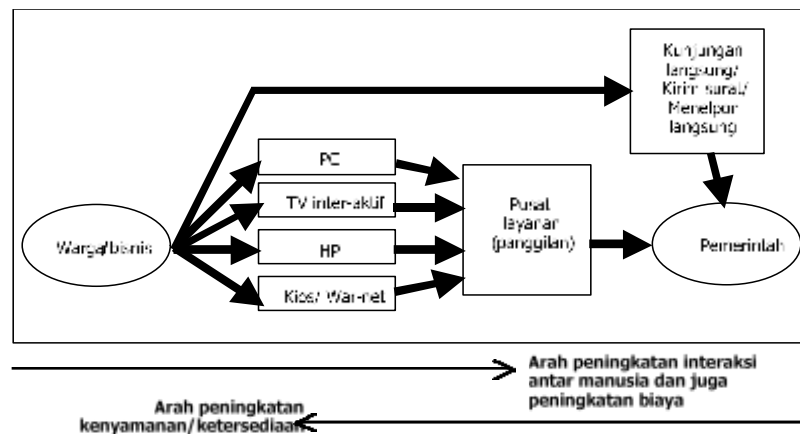
Salah satu hal yang dihadapi dalam reformasi birokrasi adalah *e-government*. Mengidentifikasi *e-government* yang sesuai dengan bidang atau sektornya, beberapa terapan aplikasi teknologi informasi ini dapat diklasifikasikan sesuai tingkat perkembangannya. Skema tingkat perkembangan ini didasarkan atas derajat atau tingkat penggunaan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk menyampaikan layanan jasa kepada masyarakat secara elektronik.(Maria, 2005)

E-Government adalah alat yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dengan mendukung operasi pemerintah. *E-Government* disini menggunakan jaringan internet dan teknologi yang ada diorganisasi untuk menyediakan layanan publik kepada publik dan bisnis yang ada. *E-Government* tidak hanya membangun portal situs website, tetapi harus lebih dari itu. Ini sedang dibangun oleh hampir setiap pemerintah, untuk mengubah cara pelayanan yang baik. (Sasono, Setyohadi, & Santoso, 2019)

Tujuan utama dari *e-government* adalah pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, penambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya. (Bank Dunia dalam Djunaedi, 2002)

Elektronik Government memberi kemudahan bagi warga dan dunia usaha untuk mengakses layanan pemerintah. Dalam hal ini, terdapat beberapa macam cara atau alur interaksi dari pengguna layanan ke pemberi layanan (Pemerintah) seperti dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1 Macam cara interaksi dengan Pemerintah dalam e-government



Sumber: PIU UK, 2000, dimodifikasi dari Fig. 6.3 hal. 48

Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa melakukan pembinaan dan pengawasan serta peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintah desa melalui kegiatan evaluasi kegiatan penyelenggaraan pemerintah desa. Kegiatan ini berlangsung dari tanggal 23 oktober 2019 dan akhir pada 6 november 2019. Melibatkan 17 desa se Kabupaten Sleman, Pemerintah Desa Sidokarto mendapatkan urutan peringkat 2, dan 5 nominator terbaik ini, akan diikuti lagi dalam penilaian evaluasi perkembangan desa tahun 2020. (Sumber: Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Sleman, 2019) .

Dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat, maka pemerintah desa sampai ke pusat gencar menciptakan terobosan – terobosan yang baru melalui inovasi pelayanan dengan menggunakan elektronik government. Salah satu instansi yang menciptakan inovasi tersebut adalah Pemerintah Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman melalui inovasi pelayanan aplikasi pengajuan surat.. Hal ini dibuktikan dengan data yang dirilis oleh Pemerintah Desa Sidokarto dengan Penggunaan Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Tahun 2019 sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Data Penggunaan Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Desa
Sidokarto Tahun 2019**

No	Padukuhan	Jumlah Surat Pengantar
1	Jetak 1	228
2	Jetak 2	232
3	Klajuran	196
4	Semarangan	202
5	Ngawen	280
6	Sorolaten	234
7	Wirokraman	160
8	Prenggan	176
9	Jetis Prenggan	191
10	Rewulu Wetan	256
11	Rewulu Kulon	265
12	Sembuh Wetan	214
13	Nogosari	245
14	Dukuh	265
Jumlah		3142

Sumber : Register Pengajuan Surat, 2019

Berdasarkan data di atas, Data berdasarkan penggunaan aplikasi pengajuan surat pengantar di Desa Sidokarto Tahun 2019, Dari data tersebut tersebut dikuatkan dengan data cakupan pengajuan surat pengantar sebelum dan sesudah adanya inovasi Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar di Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman antara tahun 2016 sampai tahun 2019 dapat dilihat dari data di bawah ini :

Tabel 1.2 Cakupan Pengajuan Surat Pengantar Sebelum dan Sesudah Aplikasi Pengajuan Surat

No	Tahun	Pengajuan Surat	Selesai Surat	Jumlah	Presentase
1	2016	1689	1689	1689	
2	2017	2035	2035	2035	20.49 %
3	2018	2332	2332	2332	14.59 %
4	2019	3142	3142	3142	34.73%

Sumber : Register Pengajuan Surat, 2019

Selain itu inovasi ini menggunakan cara baru pada aplikasi pengajuan surat pengantar, pada tahun 2019 satu – satunya di Kabupaten Sleman yang menggunakan aplikasi pengajuan surat baru Pemerintah Desa Sidokarto. Aplikasi Pengajuan Surat merupakan salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, masyarakat yang dulu nya, ketika meminta surat pengantar mencari akta kelahiran, akta kematian, e – ktp, surat kuasa, surat skck, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat kehilangan dll, harus meminta surat pengantar ke rumahnya Dukuh, dengan aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi ke rumah nya pak dukuh, tapi langsung menggunakan aplikasi tersebut yang di download melalui *play store* tersebut. .

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini akan menguji tentang inovasi pelayanan publik melalui aplikasi pengajuan surat pengantar Penelitian ini menggunakan data di Pemerintah Desa Sidokarto. Judul Penelitian adalah **Inovasi Pelayanan Publik Aplikasi Pengajuan Surat Pengantar Di Pemerintah Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman Tahun 2019.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka masalah dan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik aplikasi pengajuan surat pengantar di Pemerintahan Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik aplikasi pengajuan surat pengantar di Pemerintah Desa Sidokarto Kecamatan Godean Kabupaten Sleman tahun 2019

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian dapat berupa secara manfaat praktis dan teoritis:

Manfaat Praktis :

1. Bagi Pemerintah Desa, yaitu sebagai bahan masukan mengenai inovasi yang akan timbul dalam kegiatan pelayanan melalui aplikasi pengajuan surat pengantar sehingga pemerintah desa dapat mengambil keuntungan yang diperoleh dari aplikasi tersebut.
2. Bagi Masyarakat, yaitu sebagai acuan tentang inovasi aplikasi pengajuan surat pengantar , dan menambah keuntungan bagi masyarakat untuk mempermudah meminta surat pengantar melalui aplikasi tersebut.

Manfaat Teoritis :

1. Bagi Akademis, yaitu sebagai bahan referensi dalam penelitian – penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wawasan.