

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Study ini akan menganalisis dan membandingkan terkait penggunaan aplikasi sipenyu beramal dalam menunjang efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Berau Pada Era Covid-19 Tahun 2020-2022. Pada study ini juga akan mengungkap terkait faktor-faktor yang menjadi penunjang dalam penggunaan aplikasi sipenyu beramal.

Pada saat ini pihak instansi atau lembaga pemerintah menjadi sorotan publik terkait hal pelayanan publik, apalagi memasuki era pandemic covid-19 ini yang lebih mendominasi hanya tindakan pencegahan lonjakan angka penyebaran covid-19 dan tanpa disadari hal itu menjadi pemicu dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan terhadap masyarakat yang menjadi kurang memadai sehingga dapat dikatakan pelayanan publik tersebut menjadi kurang efektif diterima oleh masyarakat (Lintang Rahmawati, 2021). Sebelum adanya pandemic covid-19 pelayanan publik yang telah banyak diketahui pada berbagai daerah di Indonesia masih banyak mengalami kendala seperti pelayanan yang kurang terkait accessible, informative, hingga responsive sehingga ini semua berdampak pada efektivitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia tentunya (Batara, 2017).

Bahkan ada berbagai permasalahan lainnya terkait dalam pelaksanaan hingga penerimaan pelayanan publik oleh masyarakat seperti pelayanan yang berbelit-belit kepengurusannya hingga memakan waktu yang lama sehingga kebutuhan akan pelayanan yang efektif atau bahkan yang prima (Tismayuin, 2020). Berbagai permasalahan tersebut menjadikan masyarakat terus menuntut terhadap lembaga atau instansi pemerintah terkait pelayanan yang

efektif agar kebutuhan mereka sebagai warga negara terpenuhi. Adanya tuntutan terus menerus dari masyarakat terkait pelayanan publik yang efektif maka instansi pemerintah melakukan pengadopsian teknologi (IT) guna untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik tersebut (Andayu, 2020).

Bahwasanya terkait pelayanan publik merupakan cara pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak sipil masyarakat (Syafaruddin, 2017). Pelayanan publik juga diartikan sebagai salah satu indikator penting dalam penilaian terhadap kinerja pemerintahan pusat hingga di daerah karena pelayanan tersebut berorientasi secara langsung dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat (Hayat, 2019). Pelayanan publik yang sering digunakan atau dilakukan oleh masyarakat yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan berupa pelayanan terkait penataan dokumen data kependudukan seperti kepengurusan Kartu Keluarga, E-KTP, Akte Kelahiran, dan Dokumen Administrasi lainnya (Ariani, 2021). Penataan data kependudukan tersebut dilakukan tentunya melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang merupakan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau disebut DISDUKCAPIL, pelayanan administrasi oleh DISDUKCAPIL dapat masih kurang efektif karena masih banyak kepengurusannya yang masih tidak cepat tanggap dan berbelit-belit pada setiap daerah di Indonesia yang salah satunya yaitu Kabupaten Berau (Mahmudi, 2021).

Berbicara mengenai teknologi yang dimanfaatkan dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat itu sudah buat dalam bentuk E-government yang merupakan pemanfaatan jaringan internet serta website dalam memberikan kemudahan akses pelayanan juga informasi pemerintah terhadap masyarakat (Indrajit, 2012). Pada negara Indonesia terkait E-government telah memperoleh kenaikan peringkat berdasarkan hasil survey *PBB* (Perserikatan Bangsa-Bangsa) dan *United Nations* (UN) E-government

Survey 2020 telah menempatkan Indonesia pada peringkat 88 dari 196 negara terkait pengembangan dan pelaksanaan E-government, yang awal mulanya pada peringkat 107 pada tahun 2018 hingga tahun 2020 mengalami peningkatan 19 peringkat. Adanya survey ini guna sebagai alat yang membantu terkait pembangunan suatu negara-negara anggota PBB (Perserikatan Bangsa-Bangsa) yang dengan tiga bentuk penilaian yaitu online service index (OSI), telecommunication infrastructure index (TII), dan human capital index (HCI).

Pada perkembangan teknologi masa kini yang berbasis 4.0 hingga 5.0 bahwa teknologi informasi dan komunikasi sangat dipergunakan untuk membantu pekerjaan seseorang hingga instansi pemerintah, pada instansi pemerintah tentunya pekerjaan yang dilakukan yaitu memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat karena dengan teknologi yang semakin berkembang atau meningkat akan berdampak pula dalam pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat yang cepat, tepat, efektif, efisien dan berkualitas tentunya (Zaliluddin, 2021). Teknologi yang modern ini juga di manfaatkan sebaik mungkin guna untuk kemudahan melakukan bertransaksi dengan masyarakat dalam pemberian pelayanan publik (Frastingsgo Saputra, 2021).

Berdasarkan perolehan peringkat yang mengalami peningkatan yang cukup tinggi sehingga banyak di berbagai daerah di Indonesia yang kini mulai memfokuskan pada sektor pelayanan publiknya untuk menerapkan hingga mengembangkan sistem E-government (Setiawan, 2013). Pada negara Indonesia terdapat beberapa tindakan pengembangan E-government yaitu dengan melakukan pembuatan situs website sebagai media informasi komunikasi oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik dan tentunya mensosialisasikan website tersebut ke masyarakat.

Melalui E-government, telah banyak dibuat seperti situs website hingga aplikasi guna untuk mengatasi permasalahan terkait pelayanan yang masih mengalami prosedur berbelit-belit kepengurusannya yang berdampak pada indeks peningkatan kepuasan masyarakat akan memperoleh pelayanan yang prima (Hanipah, 2022). Dalam pengadaan suatu e-government dalam menunjang efektivitas suatu pelayanan, terdapatnya faktor pendukungnya yang salah satunya yaitu aktor yang terlibat dalam implementasi e-government tersebut ialah stakeholder yang sebagai aktor yang mengadakan aplikasi tersebut guna menunjang kinerja hingga memperoleh target kerja yang diinginkan. Sedangkan aktor lainnya yaitu citizen sebagai masyarakat yang menggunakan atau mengkonsumsi aplikasi tersebut guna untuk memperoleh kebutuhan mereka akan pelayanan yang prima (Ahmar, 2020).

Berbagai permasalahan terkait efektivitas pelayanan yang masih kurang memadai pada daerah-daerah di Indonesia tentunya terjadi di salah satu Provinsi Kalimantan Timur yaitu pada Kabupaten Berau yang menerapkan konsep Smartcity dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap masyarakat (Atika Farhani, 2020). Penerapan konsep tersebut tentunya dengan mengadopsi e-government agar permasalahan pelayanan terkhususnya pelayanan administrasi kependudukan yang masih belum merata pemberiannya serta kurang efektif yang dikarenakan akses per-kecamatan di Kabupaten Berau masih menjadi daerah pedalaman dan jarak tempuh ke kota sangat jauh sehingga itu menjadil alasan suatu pelayanan menjadi kurang efektif yang diperoleh oleh masyarakat disana.

Mengetahui permasalahan tersebut maka pihak atau lembaga pemerintah yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan tersebut (DISDUKCAPIL Kabupaten Berau) melakukan suatu inovasi pelayanan dengan pengadopsian IT atau digitalisasi yaitu E-government. Bentuk e-government yang diadakan oleh pihak DISDUKCAPIL Kabupaten

Berau yaitu sebuah aplikasi, pihak mereka lebih berfokus pada suatu aplikasi dibandingkan bentuk website, hal ini dikarenakan pengaksesan aplikasi diketahui jarang mengalami kendala dibandingkan bentuk website (Khalis, 2021). Aplikasi yang diadakan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Berau yaitu Sipenyu Beramal yang mana aplikasi ini telah tersedia dalam perangkat yang bersistem operasi android sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakannya. Aplikasi sipenyu didesain oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Berau, serta sebagai bentuk tindakan dalam mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan baik sebelum di era pandemi covid-19 hingga saat ini (Susanty, 2017).

Aplikasi Sipenyu Beramal menjadi salah satu inovasi pelayanan yang berbasis digital dari DISDUKCAPIL Kabupaten Berau yang telah didukung oleh Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 2 serta yang bertujuan untuk menjawab permasalahan terkait pelayanan administrasi kependudukan yang terhambat karena adanya pandemic covid-19. Adanya aplikasi Sipenyu Beramal maka masyarakat Kabupaten Berau hanya perlu mengisi data diri jika ingin mengurus seperti Kartu Keluarga, E-KTP, Akte Kelahiran, Surat Pindah (Transmigrasi), dan berbagai surat administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat dalam mengakses pelayanan bersama pihak DISDUKCAPIL Berau dapat dilakukan dari rumah saja. Adanya aplikasi tersebut juga menjadikan dampak baik lainnya untuk daerah-daerah pedalaman di Kabupaten Berau yaitu dengan telah mendapatkan akses internet sehingga memudahkan mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut guna untuk pemenuhan akan pelayanan yang efektif.

Pada pemaparan di atas terkait pengadaan aplikasi Sipenyu oleh Disdukcapil Berau dalam efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di era pandemic untuk menjawab permasalahan yang terjadi di masyarakat

Kabupaten Berau perihal pelayanan administrasi kependudukan yang masih berbelit-belit, kurang accessible, kurang infromatif, kurang responsive, hingga karean kurangnya pemerataan pelayanan di daerah-daerah pelosok. Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hipotesis **Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sipenyu Beramal Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan** dalam kepengurusan Kartu Keluarga, E-ktp, Akte kelahiran, Surat pindah daerah atau transmigrasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Adakah Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sipenyu Beramal Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Era Pandemi Covid-19 di Kabupaten Berau Tahun 2020-2022?
- 2) Bagaimana Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sipenyu Beramal Terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Era Pandemi Covid-19 di Kabupaten Berau Tahun 2020-2022?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a) Menganalisis adanya pengaruh dan seberapa besar tingkatan pengaruh tersebut terkait penggunaan aplikasi sipenyu beramal oleh masyarakat terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Berau pada era pandemi covid-19 tahun 2020-2022.
- b) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat Kabupaten Berau menggunakan aplikasi sipenyu beramal.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memperoleh manfaat teoritis maupun praktis.

#### a) Manfaat Teoritis

Adanya penunjang dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait studi pemerintahan dan sesuai tema penelitian yang di angkat, peneliti akan memberikan beberapa tanggapan dan masukan dalam bentuk karya ilmiah terkait penggunaan serta pemanfaatan E-government pada konteks pelayanan administrasi kependudukan dengan adanya aplikasi Sipenyu. Hingga faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Adapun manfaat lainnya yaitu menjadi bahan referensi dan penelitian selanjutnya yang tentunya konteks yang sama terkait E-government tapi pada studi case yang berbeda.

#### b) Manfaat Praktis

Sebagai bahan rujukan, pertimbangan, dan masukan untuk para instansi pemerintah atau lembaga yang bersangkutan yaitu Disdukcapil Kabupaten Berau untuk terus meningkatkan kualitas kinerja dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat dan memperhatikan hal-hal yang menjadi faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi sipenyu beramal terkait pelayanan administrasi kependudukan tersebut.