

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai negara telah mengalami wabah penyakit virus Corona 2019 (Covid-19). Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 31 Desember 2019 menyatakan bahwa kasus pneumonia etiologi baru di Wuhan, provinsi Hubei, China, menjadi dasar munculnya virus ini. Banyak negara telah merasakan dampak dari pandemi ini akibat penyebaran virus yang sangat cepat. Indonesia adalah salah satu negara yang menghadapi pandemi virus Corona. Sejak kasus terkonfirmasi awal yang terjadi pada awal Maret 2020, jumlah pasien terkonfirmasi positif terus diteliti. Pemerintah Indonesia melaporkan jumlah kasus terkonfirmasi positif virus Corona sebanyak 4.249.232 kasus (WHO Indonesia, 2022).

Masyarakat harus menyesuaikan diri dalam kehidupan sehari-hari sejak pemerintah mengumumkan kasus pandemi virus Covid-19 pada 2 Maret 2020. Selain itu, pemerintah harus beradaptasi di berbagai bidang kehidupan, termasuk bidang pendidikan, kesehatan sektor, sektor perdagangan, dan sektor ekonomi. Adaptasi ini juga berlaku bagi penyelenggara layanan publik yang kebijakannya telah dikeluarkan pemerintah untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19. Tentunya hal tersebut juga mempengaruhi standar pelayanan publik yang telah diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah telah berupaya menekan angka positif yang signifikan tersebut dengan berbagai cara, antara lain Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB),

menggalakkan cara hidup baru atau New Normal melalui Social Distancing, dan juga melakukan vaksinasi secara bertahap kepada seluruh bangsa. Namun, pasti ada risiko atau dampak yang terkait dengan upaya atau tindakan pemerintah. Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak yang signifikan di berbagai bidang, antara lain bidang sosial, pendidikan, dan ekonomi. Hal ini juga tidak terlepas dari industri jasa yang terkena dampak cukup parah. Namun, meski di masa pandemi Covid-19, pelayanan tetap harus diberikan, terutama yang melayani kepentingan publik.

Dalam hal ini, birokrasi harus terus memimpin masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Setiap lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lainnya yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, berfungsi sebagai penyelenggara organisasi pelaksana pemerintah yang menyelenggarakan layanan publik tersebut (Nuriyanto, 2014).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan disebut pelayanan publik. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unit pelayanan publik adalah satuan kerja dan dinas di lingkungan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada

penerima pelayanan secara langsung maupun tidak langsung. Karena pelayanan publik melayani kepentingan orang banyak dan berdampak langsung pada masyarakat, maka juga merupakan indikator yang terlihat dari kinerja suatu organisasi.

Adapun penyelenggaraan pelayanan publik merupakan Upaya suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik pemerintah dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi pelayanan publik berperan besar dalam menentukan sistem pemerintahan.

Di masa pandemi Covid-19, kebijakan pemerintah tidak hanya mencakup *social distancing* tetapi juga *physical distancing* dan penetapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Dengan kebijakan ini, banyak instansi pemerintah, khususnya penyedia layanan publik, membatasi layanan dan mulai menawarkannya secara online.

Kota Surabaya merupakan salah satu dari sekian banyak kota di Indonesia yang telah menerapkan *e-government* dalam rangka menjunjung tinggi prinsip pelayanan publik yang akuntabel dan transparan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), Kota Surabaya, kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta, mengalami peningkatan jumlah penduduk setiap tahunnya.

Tabel 1.1
Proyeksi Jumlah Penduduk

Proyeksi Jumlah Penduduk Tahun 2018-2020 (Juta Jiwa)		
2018	2019	2020
2.885.555	2.896.195	2.904.751

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Surabaya

Diketahui pada tahun 2018 jumlah penduduk Kota Surabaya sebanyak 2.885.555 jiwa, pada tahun 2019 meningkat menjadi 2.896.195 jiwa, dan pada tahun 2020 meningkat lagi menjadi 2.904.751 jiwa. Banyaknya penduduk di Kota Surabaya mengharuskan proses dalam pemberian layanan kependudukan secara mudah dalam kata lain tidak berbelit-belit melalui banyak meja. Sebagai lembaga pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dituntut agar dapat memberikan pelayanan prima (Purba, 2016). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah salah satu instansi pemerintahan yang melayani masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan guna bertugas untuk mencatat, mendaftarkan dan merinci data vital setiap individu masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya masih dan terus mengoptimalkan layanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya dengan mengembangkan inovasi bernama “Klampid” yang merupakan pengembangan dari layanan daring sebelumnya yakni e-Lampid. Jenis layanan yang lebih komprehensif yang dapat dilakukan oleh masyarakat secara mandiri dan tidak memerlukan layanan tatap muka merupakan adalah pembeda utama Klampid dengan program e-

lampid sebelumnya. Masyarakat juga dapat menghemat waktu dengan hanya membuka website yang dapat diakses melalui alat komunikasi atau perangkat komunikasinya saat menggunakan layanan online. Hal ini seperti yang telah disampaikan oleh bapak Antonius Rachmat Wiharto selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, bahwa:

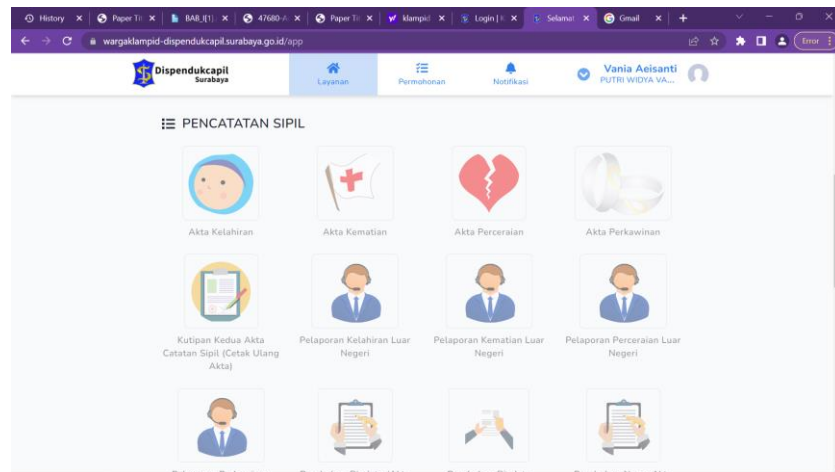
“Klampid ini awalnya dibentuk memang untuk memudahkan masyarakat. Lalu terjadi pandemi, kami Dispendukcapil se-Indonesia harus mengurangi atau tidak melakukan pelayanan tatap muka. Jadi kami dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara *online*, kalau kami ya melalui *website* Klampid tadi” (<https://kumparan.com/elisabeth-dinda/inovasi-dispendukcapil-surabaya-dalam-melakukan-pelayanan-online-1x0KjH5axPZ/full> diakses pada 8 Maret 2022)

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menjadi landasan inovasi Klampid ini. Pelayanan administrasi kependudukan program inovasi e-Lampid hanya diawali dengan empat (empat) pelayanan kependudukan, yaitu pelayanan kelahiran dan kematian, pindah ke dalam, dan pindah keluar sesuai dengan namanya. Namun, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya memperluas layanan publik melalui program Klampid dengan memasukkan pernikahan dan perceraian ke dalam menu layanannya. Program Klampid saat ini mencakup total enam (enam) layanan kependudukan.

Terciptanya inovasi Klampid ini akan memudahkan warga Kota Surabaya dalam mengurus dokumen terkait administrasi kependudukan. Alih-alih harus mengunjungi kantor layanan seperti Mal Pelayanan Publik atau Kantor

Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung, mereka bisa melakukannya secara daring. Kios layanan masyarakat di kantor kecamatan juga tersedia untuk digunakan oleh individu yang ingin mengelola catatan kependudukan mereka. Bentuknya mirip ATM dengan layar sentuh, keyboard, scanner, dan printer. Menggunakan smartphone dengan alamat web <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>

Gambar1.1
Tampilan Website Klampid



Sumber: <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>

Manfaat lain yang dirasakan oleh masyarakat adalah hematnya waktu dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, tidak seperti sebelum inovasi ini dikeluarkan. Hal ini disampaikan oleh salah satu warga bernama Viorela, yang telah menggunakan inovasi tersebut:

“Saya sudah melakukan pengajuan melalui *website* Klampid, prosesnya sangat cepat, dokumennya juga langsung 1 hari jadi” (<https://kumparan.com/elisabeth-dinda/inovasi-dispendukcapil-surabaya-dalam-melakukan-pelayanan-online-1x0KjH5axPZ/full> diunggah pada 28 November 2021)

Namun, dengan adanya fasilitas yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini, ternyata masih terlihat masyarakat yang kerap melakukan pelayanan tatap muka, salah satunya dengan datang langsung ke kantor Dispendukcapil di karenakan masih ada masyarakat yang tidak bisa mengurus sendiri keperluannya secara online. Hal ini seperti yang disampaikan oleh bapak Agus Imam Sonhaji selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya:

“Iya, itu karena masyarakat belum terbiasa saja. Jadi untuk sementara pelayanan Dispendukcapil kami alihkan ke daring. Ini juga salah satu bentuk dari *new normal*, karena tingkat penyebaran atau penularan virus *Covid-19* juga masih ada. Untuk itu, kami masih mengandalkan layanan daring” (<https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/pandemi-dispendukcapil-surabaya-optimalikan-layanan-online/> diunggah pada 12 Juni 2020)

Pada 1 Juli 2022 lalu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya mengeluarkan inovasi baru atau evolusi dari Klampid yaitu KNG atau disebut juga Klampid New Generation. Klampid New Generation merupakan aplikasi guna membantu kepengurusan administrasi kependudukan secara online, adapun layanan yang ditawarkan sama juga halnya dengan Klampid yang lama yakni perkawinan, kelahiran, kematian, pindah, datang. Klampid New Generation ini bisa didownload melalui playstore untuk smartphone di Android.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Agus Imam Sonhaji menyampaikan bahwa:

“Klampid dinilai belum efektif karena bentuknya website. Dengan adanya perkembangan teknologi, wujud Klampid pun disempurnakan menjadi aplikasi. Namanya Klampid New Generation (KNG). Warga tinggal mengunduh di Play

Store dan App Store,”
(<https://www.jawapos.com/surabaya/19/07/2022/dengan-aplikasi-klampid-urus-administrasi-kependudukan-tak-lagi-ribet/>)

Dengan aplikasi Klampid New Generation (KNG), warga semakin dimudahkan dalam mengurus Administrasi Kependudukan atau Admindak. Berbagai kemudahan ini juga ditunjang dengan adanya pelayanan di kelurahan dan RT yang siap memberikan bantuan kepada warga. Aplikasi Klampid *New Generation* merupakan evolusi dari program Klampid yang sebelumnya berbentuk website, menjadi aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui playstore untuk smartphone android. Fitur KNG sama dengan versi *website* Klampid, hanya saja aplikasi KNG ini memiliki fitur chatbot lengkap dengan karakter virtual di dalamnya yang disebut Cak Takon. Fitur chatbot tersebut bertujuan untuk memandu pengguna aplikasi ketika membutuhkan bantuan.

Pemanfaatan teknologi informasi (TI) oleh instansi pemerintah berpotensi mempercepat pelayanan yang dikritik oleh pengguna jasa, atau warga negara. Namun, TI tidak dapat sepenuhnya menyelesaikan masalah dengan layanan administrasi kependudukan. Kurniawan (2006) menyatakan: 4) Ada beberapa hal yang menjadi kendala atau tantangan dalam penerapan e-government di instansi pemerintah, antara lain (1) pelayanan yang diberikan oleh situs pemerintah belum didukung oleh sistem manajemen dan proses kerja yang efektif karena kesiapan regulasi, prosedur, dan keterbatasan sumber daya manusia. 2) Belum diputuskan strateginya, dan dana yang disisihkan untuk pengembangan e-government belum cukup. 3) Karena inisiatif adalah upaya lembaga individu, sejumlah aspek, seperti standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai aplikasi dasar yang

memungkinkan interoperabilitas antar situs dengan aman dan terjamin, kurang mendapat perhatian. 4) Minimnya aksesibilitas jaringan internet antar individu.

Jika didukung oleh berbagai faktor, antara lain; teknologi informasi dapat mengatasi berbagai masalah. Pembuatan tujuan data di setiap organisasi, perencanaan SDM yang benar-benar siap untuk mengerjakan inovasi data yang akan digunakan, penataan kantor dan kemudahan akses baik untuk masyarakat umum maupun koperasi spesialis, penyebaran lokasi data baik untuk internal maupun publik sehingga yang semuanya mengerti bagaimana memanfaatkan Data inovasi untuk dimanfaatkan. Masyarakat akan terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh pengguna jasa dan permasalahan yang selama ini dikeluhkan akan terselesaikan dengan baik dengan bantuan faktor-faktor tersebut diatas.

Berdasarkan terobosan yang dikeluarkan Pemerintah Kota Surabaya dalam mengeluarkan suatu sistem informasi kependudukan, maka perlu diketahui bagaimana keefektifan pelayanan dan bagaimana upaya pemerintah Kota Surabaya untuk mencapai efektivitas tersebut melalui aplikasi Klampid New Generation. Berdasarkan uraian di atas peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pokok-pokok pikiran diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi

Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memperoleh tambahan pengetahuan dan teori tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.
- b. Sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembanguna Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur.

2. Bagi Instansi

Sebagai tambahan masukan dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation di Kecamatan Gubeng Kota Surabaya.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan, yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’

Jawa Timur.

