

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Ditengah masa pandemi Covid-19 memaksa masyarakat melakukan banyak adaptasi didalam kehidupan sehari-hari, adaptasi ini juga berlaku pada insatansi pelayanan publik. Kebijakan pemerintah dalam mencegah menyebarnya virus Corona telah banyak dikeluarkan, tentunya juga berdampak pada pelayanan administratif publik yang menjadi salah satu upaya dalam pencegahan penyebaran virus ini. Pemberian otonomi daerah dapat mengubah perilaku pemerintah daerah untuk lebih efisien dan profesional dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan masyarakat. Pemerintah berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah di dapatkan setiap saat pada kehidupan bernegara di kehidupan yang lebih modern ini. Diperlukan komitmen suatu instansi dalam bentuk kebijakan publik untuk memberikan pelayanan yang memadai terhadap masyarakat. Kebijakan publik dituntut untuk berlangsung dengan baik dalam penerapannya. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang krusial dalam proses kebijakan publik, suatu kebijakan atau program harus diimplementasikan agar mempunyai dampak dan tujuan yang diharapkan.

Upaya dalam mewujudkan birokrasi tersebut pemerintah yang memposisikan diri sebagai fasilitator bukan pekerjaan yang mudah, terutama di masa pandemi Covid-19, namun upaya mewujudkan cita-cita tersebut, instansi harus terus berusaha demi memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam (UU No 25 Tahun 2009) tentang pelayanan publik. Bahwa pelayanan publik adalah rangkaian dalam dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Situasi pandemi Covid-19 saat ini berdampak ke berbagai sektor, mulai dari sektor pariwisata, transportasi, ekonomi hingga pelayanan publik. Meskipun di tengah merebaknya pandemi ini, pelayanan publik harus tetap berjalan, dan kini

pemerintah telah siap menjalani kenormalan baru atau new normal dengan menerapkan protokol kesehatan demi pencegahan menyebarnya Covid-19 dengan menyediakan tempat cuci tangan, penggunaan masker, hand sanitizer, dan physical distancing. Selama pandemi, pelayanan publik berbeda dari biasanya dimana segala kegiatan pelayanan terhadap masyarakat dilakukan lebih banyak melalui online dan sistem pelayanan onlinenya pun lebih ditingkatkan demi kepuasan masyarakat.

Namun dalam upaya tersebut ada beberapa instansi yang terkendala dalam menggunakan pelayanan online tersebut, seperti belum tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung dan sering terjadinya *error* pada pelayanan berbasis teknologi tersebut serta sumber daya manusia yang belum mumpuni untuk mengakses pelayanan secara online. Kebijakan new normal dengan menerapkan protokol kesehatan tentu membuat akses publik ke masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat di jadikan upaya bagi instansi penyelenggara pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem online. Dalam upaya peralihan ini harus diimbangi dengan memberikan edukasi kepada masyarakat yang akan mengakses layanan publik tersebut di tengah tatanan kehidupan baru atau new normal agar tidak terganggu.

Inovasi pelayanan publik yang merupakan terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan ataupun adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung ataupun tidak langsung. Program inovatif atau pembaharuan dapat di kembangkan guna mengantisipasi segala kemungkinan akan kekurangan dan menganalisa serta mengganti program yang sudah usang atau kurang update. Pembaharuan yaitu dengan mengganti system birokratis menjadi sistem yang bersifat business entity. Inovasi pelayanan publik sangat di perlukan untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat. Dengan kondisi tersebut instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut melakukan perubahan pola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan manajerial dan inovasi, kecepatan, kelincahan, adaptabilitas serta peyesuaian teknologi yang di gunakan dan Sumber daya manusia yang di butuhkan. (Yulianto, 2020).

Namun demikian jika ditinjau dari perspektif dari konsep telecommuting, skema work from home, network services, atau dengan sebutan lainnya sebenarnya sudah menjadi hal yang lumrah dalam dunia kerja. Konsep work from home ini sudah mulai diterapkan pada oleh sebagian lembaga atau instansi pada kondisi normal dan bukan karena adanya pandemi Covid-19. Namun pada saat ini masyarakat secara umum dituntut untuk lebih mengenal work from home serta langkah-langkahnya. Pada saatnya nanti konsep ini akan menjadi bagian tatanan baru dari kehidupan sehari-hari sehingga telecommuting menjadi suatu keniscayaan (Mungkasa, 2020).

Inovasi pelayanan publik dalam konteks reformasi birokrasi merupakan siklus alamiah bagi organisasi, yang di pengaruhi oleh faktor internal seperti visi dan misi, SDM, struktur organisasi, kepemimpinan, budaya organisasi, serta proses organisasi. Sedangkan faktor eksternal yang mendorong inovasi pelayanan publik antara lain yaitu kebijakan, teknologi, nilai social, kebutuhan masyarakat, kompetisi atau daya saing. Sebagai sebuah siklus inovasi pelayanan publik harus beradaptasi dengan hambatan serta gangguan yang sedang di hadapi pada masa tertentu. Di tengah pandemi Covid-19 yang telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia tak terkecuali yang di rasakan dalam jajaran pemerintahan, di mana akses pelayanan publik di hadapkan pada tantangan harus terjaganya pelayanan publik yang prima, serta disisi lain tetap harus memperhatikan aspek keselamatan penyedia dan pengguna layanan melalui penerapan protokol kesehatan yang telah di tetapkan selama pandemi.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif serta efisien, dan memuaskan dari para pegawai pelayanan publik semakin populer, hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, harapan dan keinginan masyarakat yang semakin bertambah. Salah satu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah fungsi pelayanan publik atau fungsi pelayanan masyarakat. Berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan yang salah satunya adalah sistem kependudukan yang pada dalam pelaksanaannya banyak bersinggungan dengan hak sipil dan hak perdata penduduk. Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus di taati oleh penyelenggara layanan atau yang biasa dikenal dengan standar pelayanan publik.

Menurut Zainal, dkk., standar pelayanan publik meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara online sampai pandemi Covid-19 berakhir di sampaikan oleh Direktur Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Zudan Arief Fakhruulloh dalam surat edaran Nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 yang diperpanjang masa berlakunya sampai pandemi Covid-19 berakhir yang berbunyi :

1. Lakukan upaya “jaga jarak” tidak saling bertemu, tidak berkumpul, atau melakukan social distancing measures. Untuk itu, kurangi acara pertemuan, rapat, pengumpulan/berkerumunnya orang, dan lain-lain yang menyebabkan terjadinya kontak fisik;
2. Upayakan ada “thermal gun” untuk mengukur suhu tubuh di pintu masuk kantor bagi pegawai dan tamu;
3. Menerapkan pola hidup bersih dengan membersihkan alat dan ruangan yang digunakan untuk pelayanan agar didisinfektan secara rutin, petugas dan pemohon rutin mencuci tangan dengan hand sanitizer/sabun dengan air mengalir;
4. Melakukan perubahan pola kerja khususnya untuk mencegah penularan virus corona seperti: mengurangi rapat dan menjaga jarak, tidak perlu salaman tangan cukup salam Namaste, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, dan komunikasi antar personal menggunakan smartphone;
5. Kepala Dinas dan Pejabat Eselon III untuk tetap masuk kantor untuk menjamin pelayanan tetap berjalan. Kepala Dinas mengatur pejabat dan staf yang menjalankan tugas kedinasan dengan bekerja dari rumah/tempat tinggal (work from home) dan yang masuk kantor;

6. Upayakan pelayanan tetap berjalan dengan baik. Utamakan layanan online, permohonan dikirim online dan dokumennya dikirim online dengan format pdf dan penduduk bisa mencetak di rumah. Aplikasi Dukcapil yang mencetak dokumen dengan kertas HVS ukuran A4 dengan berat 80 gram dapat digunakan;
7. Kepala Dinas dapat membuat pengumuman agar masyarakat menunda dulu pengurusan dokumen kependudukan hingga 2-3 pekan ke depan. Bagi masyarakat yang betul-betul membutuhkan dokumen kependudukan seperti untuk pengurusan BPJS, Rumah Sakit, pendaftaran masuk TNI-Polri bisa dilakukan melalui aplikasi pelayanan online atau via Whatsapp dan SMS agar tidak terjadi penumpukan antrian; dan
8. Khusus layanan perekaman KTP-el karena ada kontak fisik secara langsung, agar DITUNDA pelaksanaannya, kecuali untuk hal yang sangat urgent. Untuk itu, apabila dilaksanakan perekaman maka perlu ditangani secara khusus diantaranya pengecekan suhu tubuh bagi petugas dan pemohon; alat yang digunakan harus didisinfektan; petugas menggunakan sarung tangan dan masker; tangan pemohon harus dicuci dengan sabun/menggunakan hand sanitizer.

Program Aplikasi E-Open di keluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bekasi sejak bulan maret 2020 dengan di tunjukan kepada 56 Kelurahan sebagai bentuk mekanisme pelayanan kependudukan dalam rangka pencegahan penyebaran virus Corona (Covid-19). Dalam surat edaran yang tercantum bahwa terdapat jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan yang dapat di lakukan di kelurahan melalui program E-Open di antaranya : Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), E-KTP yang rusak, hilang atau pengubahan data, Kedatangan Penduduk, Kepindahan Penduduk.

Surat Edaran Wali Kota Bekasi Nomor : 443/2370/DISDUKCAPIL.Set yang dinjukan kepada Camat dan Lurah Se-Bekasi tentang mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi Covid-19 di Kota Bekasi melalaui aplpikasi E-Open. Surat edaran tersebut ditunjukan kepada 56 Kelurahan yang ada di Kota Bekasi. Kelurahan Kayuringin Jaya masuk dalam salah satu kelurahan yang

melaksanakan administrasi kependudukan sesuai dengan surat edaran tersebut. Mekanisme Pelayanan administrasi kependudukan untuk jenis pelayanan administrasi kependudukan di 56 Kelurahan yang menggunakan Aplikasi E-Open adalah sebagai berikut:

- a. Warga menyampaikan permohonan dan persyaratan melalui *Whatsapp* kepada petugas pamor selaku admin kelurahan (Data Whatapp Terlampir);
- b. Petugas pamor menginput permohonan pada Aplikasi E-Open dan menyampaikan dokumen persyaratan melalui E-Open kepada penyelia kecamatan.
- c. Apabila persyaratan sudah lengkap maka diverifikasi dan diapprove oleh penyelia kecamatan dan selanjutnya di cetak sesuai jenis layanan
- d. Setiap 2 (dua) hari sekali penyelia kecamatan mendistribusikan produk layanan kependudukan kepada masing-masing kepada petugas pamor RW pada 56 kelurahan dengan terlebih dahulu diumumkan melalui *Whatsapp Group* (data whatsapp penyelia terlampir)
- e. Petugas pamor RW mendistribusikan produk pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat.

**Tabel 1.1 Data Masyarakat Kota Bekasi Tahun 2020**

Kelompok Umur	Laki-Laki (2020)	Perempuan (2020)	Jumlah
0-4	102 195	96 763	198 958
5-9	98 642	94 299	192 941
10-14	107 171	100 539	207 710
15-19	104 215	97 869	202 084
20-24	104 992	103 247	208 239
25-29	111 321	112 198	223 519
30-34	114 590	114 591	229 181
35-39	107 153	106 190	213 343
40-44	100 082	100 631	200 713
45-49	86 431	87 361	173 792
50-54	76 198	78 257	154 455
55-59	63 015	66 563	129 578

60-64	48 523	47 671	96 194
65-69	32 802	30 013	62 815
70-74	15 043	14 360	29 403
75+	9 319	11 432	20 751

*Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bekasi*

Tabel diatas adalah data penduduk berdasarkan umur 0 sampai dengan 75 tahun keatas, salah satu syarat untuk bisa atau sudah bisa memiliki E-KTP adalah berumur 17tahun keatas. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi pada awal tahun 2021 menunjukkan sebanyak 691.173 warga kota bekasi beleum melakukan perekaman E-KTP , dari jumlah tersebut mayoritas yang belum melakukan perekaman berusia dibawah 17 tahun yakni sebanyak 646.644 jiwa. Dari 560.677 anak ada 298.201 anak yang belum melakukan pencetakan dan perekaman atau baru 46.81% yang sudah melakukan pencetakan dan perekaman E-KTP. jumlah penduduk tercatat ada sebanyak 2.458.623 jiwa dengan rincian 1.811.892 jiwa berusia di atas 17 tahun, dan warga yang telah melakukan perekaman E-KTP di atas 17 tahun berjumlah 1.767.363 warga, yang belum melakukan perekaman E-KTP sebanyak 44.529 jiwa di atas 17 tahun.

Penerapan E-Open dimasa pandemi diharapkan dapat menjadi solusi masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pelayanan E-KTP secara online yang bisa di lakukan dimana saja tanpa datang langsung ke instansi penyelenggara pelayanan sehingga dapat mencegah penyebaran Covid-19, namun terdapat masalah bahwa masyarakat masih banyak yang mengeluhkan terhadap pelayanan E-Open khususnya pelayanan E-KTP yang rumit, serta masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan E-Open tersebut karena terkendala oleh aplikasi E-Open yang sulit di akses dan sering terjadi *error* dijam kerja.

Mengenai Inovasi pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, jika dilihat dari penelitian terdahulu menurut hasil penelitian Cahyo Sumito, Dewi Citra Larasati, Arnaningsih May Dema (2020), tentang Manajemen Pelayanan E-KTP di Era Pandemi Cvid-19, menyatakan bahwa adanya perubahan kebijakan yang sangat cepat sehingga menyebabkan minimnya sosialisasi kepada masyarakat serta

kurangnya kesadaran masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap pentingnya mentaati protokol kesehatan. Sedangkan menurut hasil penelitian Nimas Aula Nandha Pratama, Slamet Muchsin, Roni Pindahanto Widodo (2020) tentang Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, menyatakan bahwa terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat di antaranya kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang di terapkan serta kurangnya jumlah sumber daya manusia yang di tempatkan di lapangan.

Selain itu terdapat faktor yang menjadi pendukung dalam mewujudkan inovasi dan peningkatan dalam pelayanan publik yang prima, yakni kesadaran, aturan, organisasi-organisasi publik, pendapatan dan kesejahteraan, kemampuan dan keterampilan pegawai serta sarana dan prasarana yang memadai. Namun faktor tersebut juga dapat menjadi penghambat jika hal tersebut di jadikan resisten dalam pelayanan (Roman & Hartono, 2019:117-118). Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengetahui *Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi DiMasa Pandemi Covid-19 Pada Pelayanan E-KTP Melalui E-Open*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang di kemukakan pada latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang di ajukan daalam penelitian ini adalah:

Bagaimana implementasi inovasi pelayanan publik yang di lakukan kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi di masa pandemi covid-19 yaitu pada pelayanan E-KTP melalui E-Open?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

Untuk mengetahui implementasi inovasi pelayanan publik yang di lakukan Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi di masa pandemi Covid-19 yaitu pada pelayanan E-KTP melalui E-Open



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi perkembangan manajemen sumber daya manusia khususnya dalam implementasi inovasi pelayanan publik di era new normal.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang di ajukan oleh peneliti adalah menambah wawasan tentang fenomena yang terjadi dalam dunia instansi penyelenggara pelayanan publik di kelurahan dan untuk mengetahui perkembangan inovasi pelayanan publik di masa tatanan kehidupan baru (new normal).

#### **2 Bagi Manajemen**

Bagi jurusan manajemen fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat di jadikan sumber penelitian serta dapat berkontribusi bagi kemajuan ilmu yang berkesinambungan dalam teori dan fenomena yang terjadi di dunia instansi penyelenggara pelayanan publik.

#### **3 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai pelayanan publik dapat di jadikan sumber pemikiran dan pengetahuan yang ada di instansi penyelenggara pelayanan publik, dan hasil penelitian ini dapat dapat digunakan sebagai acuan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **1.5 Batasan Penelitian**

Mengacu kepada identifikasi masalah diatas, maka dengan adanya hal tersebut peneliti melakukan batasan masalah yang cukup jelas dan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian ini. Oleh karenanya masalah didalam penelitian ini di batasi pada Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Kelurahan Kayuringin Jaya Kota Bekasi Dimasa Pandemi Covid-19 Pada Pelayanan E-KTP Melalui E-Open.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan landasan teori dan pengertian yang berkaitan dengan faktor apa saja yang mempengaruhi inovasi dan peningkatan pelayanan publik serta berbagai referensi yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik dan model konseptual penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai desain penelitian, model konseptual penelitian, model operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, deskripsi responden beserta indeks jawabannya, hasil penelitian dan hasil pembahasan dari diskusi dalam penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan akhir, kekurangan penelitian, rekomendasi bagi penelitian