

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi sebagai suatu proses dengan mana suatu pesan dipindahkan atau dioperkan (lewat suatu saluran) dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, sikap dan atau perilaku *overt* lainnya. Pawito dan C Sardjono (1994:12). Dengan berkomunikasi manusia bisa menjalankan ikatan harmonis dengan siapa saja serta dimana saja baik itu dirumah, tempat kerja, ataupun tempat yang lain. Komunikasi dapat dicoba oleh siapa saja baik itu dicoba oleh seorang dengan orang-orang lain ataupun seorang dengan sekumpulan orang lain di dalam suatu industri ataupun organisasi.

Kegiatan pelayanan tidak lepas dari kehidupan manusia, karena pelayanan dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu pula dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah, penyelenggara pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas komoditas, pelayanan dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks, dan suara (multimedia). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan

Semakin majunya perkembangan zaman yang syarat dengan pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih

efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya diskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Pemanfaatan teknologi, informasi dan telekomunikasi oleh pelaksana pelayanan publik, memudahkan rangkaian pelayanan publik yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan dan tulisan disajikan secara manual maupun elektronik. Selain itu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Salah satu teknologi yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan Catatan dan Sipil (Disdukcapil) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam masa pandemi *Covid-19* ini menggunakan aplikasi android yaitu *E-Open* yang dapat di unggah atau di unduh di *playstore* oleh masyarakat Kota Bekasi

E-Open merupakan aplikasi pelayanan kependudukan yang dapat memudahkan masyarakat Kota Bekasi Untuk melakukan permohonan kependudukan di mana saja dan kapan saja. Dan dengan adanya fitur halo petugas aplikasi ini kami harapkan masyarakat juga dapat melakukan permohonan dokumen kependudukan hanya di rumah saja tanpa harus datang ke lokasi pengambilan, karena petugas kami akan datang untuk membantu permohonan anda ke rumah dan akan memberikan dokumen kependudukan anda di rumah juga.

E-Government adalah suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Masyarakat dapat terlibat langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan public dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah

mempunyai pemakaian *database* bersama. *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang diharapkan memberikan pelayanan yang efisien dan efektif serta memberi transparansi dan memuaskan kepada masyarakat. Selain itu juga membuka kesempatan yang semakin luas kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam mendiskusikan, mengkritisi dan menganalisis keputusan pemerintah dan tindakan administrasi publik.

Pelayanan publik yang berkualitas ataupun yang biasa disebut dengan pelayanan prima ialah pelayanan terbaik yang penuh standar mutu pelayanan. Standar Pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan bagaikan pedoman penyelenggaraan pelayanan serta acuan evaluasi mutu pelayanan bagaikan kewajiban serta janji penyelenggara pelayanan kepada warga dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan dalam ruang lingkup yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Penyedia layanan publik adalah pejabat layanan publik, termasuk pemerintah daerah dan badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan layanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban atas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah belum bisa penuh kualitas yang diharapkan warga. Perihal ini diisyaratkan sebab di masa pandemi *Covid-19* ini pengunjung/warga yang mau tiba ke DisdukCapil Kota Bekasi dibatasi sesuai peraturan protokol kesehatan Pemerintah Pusat. Bagaikan contoh terdapatnya warga yang dipersulit kala mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk) di lembaga pemerintah semacam dikenakan bayaran ekstra untuk memperoleh pelayanan yang lebih cepat. Tidak hanya itu keluhan lain yang

diungkapkan pengguna layanan ialah terdapatnya ketidakpastian waktu pada masa pandemi *Covid-19* ini sehingga menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu bisa memunculkan citra yang kurang baik terhadap Lembaga pemerintah tersebut. Mengingat guna utama pemerintah merupakan melayani warga, hingga pemerintah perlu terus berupaya tingkatkan kualitas pelayanan.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan yang baik kepada warga wajib didukung oleh pegawai- pegawai yang profesional, berkompeten, sanggup menguasai dan bisa melakukan tugas pokok serta gunanya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Tidak hanya itu, mereka pasti wajib mempunyai komitmen serta tanggung jawab moral terhadap warga. Warga pastinya mau memperoleh kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah walaupun dalam pandemi *Covid-19* ini. Pelayanan yang berkualitas ataupun yang biasa disebut dengan pelayanan prima ialah pelayanan terbaik yang penuh standar kualitas pelayanan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (J. Supranto, 2011). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pengguna akan puas.

Penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan bisa pula dijadikan sebagai cara yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada era

Covid-19 saat ini. Oleh karena itu dibutuhkan faktor-faktor yang mendukung suksesnya penerapan *E-Government* di instansi pemerintahan.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Di DisdukCapil Kota Bekasi :

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1.	Perekaman dan pencetakan KTP-El	14 Hari
2.	Perubahan data dan pencetakan KK	7 Hari
3.	Penerbitan angka kematian	3 Hari
4.	Legalisasi produk administrasi	2 Hari
5.	Penerbitan Akte Kelahiran	3 Hari

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui jenis pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan di Disdukcapil Kota Bekasi. Dimana terdapat masalah pada waktu penyelesaian pelayanan di masa pandemi *Covid-19* ini.

Masalah Kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. DisdukCapil Kota Bekasi memiliki empat loket pelayanan umum, namun hanya terdapat dua pegawai dari bagian pemerintahan yang bertugas dari ke empat loket pelayanan tersebut sehingga petugas harus membagi tugas nya di karenakan dalam masa pandemi *Covid-19* ini terdapat peraturan dari pemerintah mengenai pembatasan orang dalam suatu kantor/perusahaan atau disebut *Social Distancing* jadi sebagian petugas pelayanan yang lainnya bekerja di rumah atau disebut *Work Form Home*. Ketiadaan petugas pelayanan ini menyebabkan pengguna layanan yang datang langsung harus menunggu dan bahkan pelayanan nya dilakukan oleh pegawai yang lain.

Masalah terakhir yaitu kurang optimalnya sistem informasi aplikasi yang dibuat oleh pemerintah Kota Bekasi dalam pelayanan publik yaitu aplikasi *E-Open*, karena dalam penggunaannya masih terdapat kendala seperti sering terjadi eror (*server not connection*) pada aplikasi tersebut dan lambatnya proses penyelesaian verifikasi dokumen oleh petugas pelayanan publik Disdukcapil.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, hendaknya pihak kantor DisdukCapil Kota Bekasi lebih memperbaiki pelayanan di era pandemi *Covid-19* ini, terlebih lagi kepada pelayanan *E-Government* yaitu dengan di buat nya aplikasi *E-Open* sebagai media pelayanan publik di saat pandemi *Covid -19* sehingga aplikasi tersebut dapat di pakai secara optimal di saat pelayanan secara *online* ini.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Dalam Kondisi Pandemi *Covid-19*.”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi *E-Open* sebagai media pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kota Bekasi ?
- 2) Seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi *E-Open* sebagai media pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Kota Bekasi ?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, peneliti merumuskan masalah :

Seberapa besar Pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bekasi Dalam Kondisi Pandemi *Covid-19*.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat penguunaan aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik
2. Untuk mengetahui tingkat Kepuasan Pengguna Media dalam aplikasi *E-Open* Sebagai Media Pelayanan Publik
3. Untuk mengetahui pengaruh Penggunaan Aplikasi *E-Open* Sebagai Media pelayanan publik Dinas Kependudukan Catatan & Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bekasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bekasi dalam kondisi pandemi *Covid-19*.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu komunikasi serta menjadi wawasan tambahan bagi para peneliti selanjutnya mengenai pelayanan publik

1.5.2 Kegunaan Praktis

Memberikan masukan kepada Disdukcapil Kota Bekasi melakukan sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi *E-Open* tersebut agar masyarakat makin mengenal dan dapat memahami dalam menggunakan aplikasi *E-Open*.