

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Wabah virus corona pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada tanggal 17 November 2019. Seiring dengan terus bertambahnya kasus penyebaran virus covid-19 yang tidak hanya ditemukan di Wuhan, namun juga menyebar di negara lainnya, sehingga *World Health Organization* (WHO) menetapkannya sebagai pandemi global. Virus corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah sebuah virus varian baru yang menginfeksi pada sistem pernapasan manusia. Sebanyak 220 negara di dunia telah terpapar virus covid-19, hingga tanggal 15 Desember 2020 sekitar 73,1 juta jiwa telah terinfeksi dan mengakibatkan 1,62jt meninggal dunia dan 51,3jt lainnya telah sembuh. Virus corona bisa menular apabila seseorang yang telah terpapar batuk atau bersin lalu percikan droplet tersebut mengenai suatu permukaan. Ketika permukaan itu kembali tersentuh, virus bisa berpindah melalui hidung, mulut bahkan mata. Sebagian besar gejala yang dirasakan apabila seseorang terindikasi terpapar virus covid-19 adalah flu, batuk, sakit tenggorokan, kehilangan indra penciuman dan perasa, sesak nafas, bahkan hingga mengalami

pneumonia. Namun yang terjadi pada beberapa kasus, seseorang yang telah terinfeksi virus corona tidak mengalami gejala apapun.

Di wilayah Asia, Indonesia menjadi salah satu negara yang mempunyai persentase kasus covid-19 paling tinggi. Dengan jumlah penduduk sekitar 268 juta jiwa, penyebaran virus covid-19 ini begitu cepat. Per tanggal 15 Desember, total akumulasi kasus pasien positif corona sejak bulan Maret yaitu sebanyak 629.429 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 516.656 jiwa sembuh, dan 19.111 jiwa meninggal dunia (Novelino, 2020). Karena Indonesia mempunyai wilayah yang begitu luas, hal tersebut menjadi sebuah tantangan pemerintah dalam menekan penyebaran kasus covid-19. Salah satu usaha yang diupayakan oleh pemerintah yaitu dengan memberlakukannya *social distancing* dan *physical distancing* yang sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang dikeluarkan pada tanggal 30 Maret 2020.

Pembatasan Sosial Berskala Besar merupakan sebuah upaya untuk melakukan pembatasan suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh masyarakat di sebuah wilayah yang yang dianggap telah terinfeksi oleh virus covid-19 sehingga dapat mencegah penularannya yang semakin meluas. Pembatasan tersebut menyebabkan diliburkannya sekolah, tempat kerja, pembatasan tempat-tempat ibadah, lalu pembatasan kegiatan-kegiatan pada fasilitas umum atau fasilitas publik karena

dikhawatirkan akan menyebabkan kerumunan, sehingga terjadi perubahan yang sangat spesifik karena kegiatan masyarakat menjadi terhambat. Selain itu, pemberlakuannya PSBB juga memberikan dampak pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sesuai dengan Surat Edaran yang diterbitkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Negara Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Dalam surat edaran tersebut menyebutkan bahwa adanya pemberlakuan *Work From Home* (WFH) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dilaksanakan selama 14 hari dimulai pada tanggal 16 Maret hingga 31 Maret 2020, yang dilakukan secara bergantian di lingkungan pemerintah sebagai salah satu bentuk upaya pencegahan penyebaran virus covid-19. Selanjutnya, WFH diperpanjang hingga 21 April 2020 sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 50 Tahun 2020. Dengan berlakunya perpanjangan WFH tersebut, terlebih bagi pegawai yang mempunyai posisi sebagai pelayan publik, hal tersebut mengakibatkan aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat dikarenakan pembatasan pelayanan secara langsung atau tatap muka dikarenakan harus mengikuti protokol kesehatan (Andhika, 2020).

Terhambatnya pelayanan tersebut merupakan dampak dari diperpanjangnya *work from home* yang saat ini menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh

pemerintah agar tetap bisa memberikan pelayanan meskipun dalam situasi pandemi seperti saat ini. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu berinovasi dengan menggunakan Teknologi Informasi atau melakukan pelayanan publik secara online/daring yang merupakan penerapan dari E-Government. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk mengelola sistem informasi baik secara elektronik maupun non-elektronik yang meliputi profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, hingga pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja. Dengan adanya sistem informasi tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses.

Seiring dengan berkembangnya teknologi yang begitu pesat, sehingga terjadinya perubahan pada kehidupan masyarakat. Teknologi tersebut telah membentuk masyarakat menjadi lebih dinamis dan modern karena dapat membantu meringankan kegiatan sehari-hari, oleh karena itu saat ini masyarakat telah terbiasa hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi. Terlebih pada saat pandemi, keadaan ruang gerak masyarakat yang dibatasi sehingga penggunaan teknologi kini menjadi pilihan. Dengan adanya perubahan yang sangat signifikan tersebut, menuntut pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mereformasi sistem khususnya pada perubahan sistem pelayanan sehingga terciptanya suatu model pelayanan publik yang baru, yang dalam penyelenggaraannya menyesuaikan dengan kondisi pandemi seperti saat ini sehingga pelayanan tetap dapat

dilaksanakan dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap melaksanakan protokol kesehatan.

Sesuai Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 yang menuturkan bahwa supaya penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan optimal pada saat pandemi, Kementrian/Lembaga/Daerah dapat melakukan penyederhanaan proses bisnis dan standar operasional prosedur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga tidak menghambat pelayanan publik. Dengan adanya surat edaran tersebut memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk berlomba-lomba melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja dalam melayani publik secara efektif dan efisien. Pemerintah daerah juga dapat melakukan pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat meskipun dalam masa pandemic seperti saat ini. Segala bentuk penyelenggaraan dan pembaharuan di daerah telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 mengenai Inovasi Daerah.

Menurut PP tersebut, Inovasi Daerah diselenggarakan berdasarkan prinsip :

1. Peningkatan efisiensi;
2. Perbaikan efektivitas;
3. Perbaikan kualitas pelayanan;
4. Tidak menimbulkan konflik kepentingan;
5. Berorientasi kepada kepentingan umum;

6. Dilakukan secara terbuka;
7. Memenuhi nilai kepatutan; dan
8. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk
9. Kepentingan diri sendiri.

Dengan dilakukannya inovasi daerah ini, dapat mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui, peningkatan pelayanan publik; pemberdayaan dan peran serta masyarakat; dan peningkatan daya saing daerah. Salah satu daerah yang telah melakukan inovasi pada pelayanan publik pada saat pandemi ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dengan meluncurkan *website* “Silasidakep” pada tanggal 30 Maret 2020 (Ruber.id, 2020), satu minggu setelah ditutupnya Mal Pelayanan Publik pada tanggal 23 Maret 2020. Hal tersebut dilakukan pemerintah Kabupaten Sumedang untuk tetap bisa melayani kepada masyarakat yang sangat membutuhkan tanpa harus bertatap muka karena dilakukan secara online untuk menghindari terjadinya kerumunan pada saat proses pemberian pelayanan.

Rilisnya *website* Silasidakep merupakan salah satu ikhtiar yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang untuk mendukung himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah demi menghindari laju penyebaran virus covid-19 yang kian meningkat apabila tidak diterapkannya *social distancing*. Agar tetap produktif dan tetap bisa melayani masyarakat yang membutuhkan surat-surat kependudukan, Disdukcapil merilis *website* Silasidakep.

Istilah Silasidakep berasal dari Bahasa Sunda, *Sila* yang berarti duduk bersila, *Sidakep* yang berarti berpangku tangan. Artinya, *website* Silasidakep ini bisa digunakan di rumah saja cukup dengan duduk bersila. Dengan *website* tersebut, masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukan secara online karena sementara Mal Pelayanan Publik ditutup lalu dokumen langsung dikirim ke alamat pemohon dokumen (Micko, 2020).

*Website* Silasidakep dapat digunakan untuk membuat *KTP electronic*, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Pindah hingga Akta Kematian. Dalam penggunaan *website* Silasidakep ini, masyarakat bisa mengunggah berkas-berkas yang dibutuhkan pada *website* lalu masyarakat dapat melihat proses pengajuan berkas apakah disetujui atau ditolak. Jika disetujui, maka dokumen akan diproses oleh petugas *front office* kepada petugas lain sesuai dengan bagiannya hingga pada tahapan akhir yaitu pada petugas penerbitan dokumen. Penggunaan pelayanan dengan sistem online ini telah diatur dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 111 Tahun 2019 mengenai Penyelenggaraan Pemerintahan Dengan Sistem Elektronik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang yang menyebutkan bahwa :

“Penyelenggaraan Pemerintahan dengan Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut e-Government, adalah penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.”

Inovasi yang dilakukan pada pelayanan publik terlebih pada masa pandemi covid-19 ini mampu mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan. Namun hal yang terjadi ketika penulis melakukan PKL (Praktek Kerja Lapangan) di Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang pada bagian Pelayanan yaitu terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwasanya saat ini pelayanan bisa dilakukan melalui *website* Silasidakep, lalu masyarakat juga masih bingung bagaimana langkah-langkah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu telah terjadi peretasan pada *website* Silasidakep oleh pihak yang tidak bertanggung jawab pada tanggal 11 -14 Juni 2020 yang menyebabkan petugas tidak bisa membuka berkas-berkas permohonan yang diajukan oleh masyarakat.

Dengan melihat fenomena yang telah penulis paparkan di atas mengenai inovasi yang dilakukan pada saat pandemi agar masyarakat menjadi lebih mudah dalam mendapatkan layanan dan tidak harus datang langsung ke tempat pelayanan karena menghindari kerumunan yang berakibat akan semakin pesat laju penyebaran virus corona. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SUMEDANG (STUDI KASUS APLIKASI SILASIDAKEP)”.



## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih terdapat banyak masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Silasidakep sehingga merasa kesulitan pada saat penggunaannya.
2. Sistem *website* Silasidakep belum beroperasi secara maksimal sehingga terjadi peretasan oleh pihak tidak bertanggung jawab.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Dari latar belakang yang telah penulis uraikan, dengan itu rumusan masalah yang dapat diangkat yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana keunggulan relatif inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep?
2. Bagaimana kompatibilitas inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep?
3. Bagaimana kerumitan inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep?
4. Bagaimana kemampuan diuji coba inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep?
5. Bagaimana kemampuan untuk diamati inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, adapun tujuan penenelitia sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keunggulan relatif inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep.
2. Untuk mengetahui kompatibilitas inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep.
3. Untuk mengetahui kerumitan inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep.
4. Untuk mengetahui kemampuan diuji coba inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep.
5. Untuk mengetahui kemampuan diamati inovasi pelayanan publik menggunakan *website* Silasidakep.

#### **E. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoretis
  - 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan di dalam bidang keilmuan Administrasi Publik.
  - 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
  - 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dibuat agar peneliti dapat menerapkan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan lalu menerapkannya ke dalam suatu permasalahan sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuannya di dalam bidang Administrasi Publik yang dapat digunakan sebagai bekal ketika terjun langsung kepada masyarakat.

2) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta koreksi untuk instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas inovasi dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

3) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga informasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Silasidakep sehingga website tersebut bisa dimanfaatkan dengan maksimal.

## F. Kerangka Pemikiran

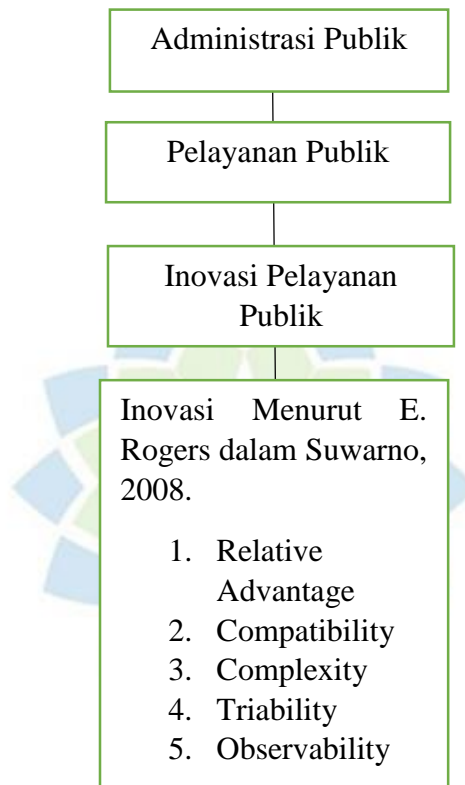
Kondisi pandemi covid-19 yang memberikan perubahan yang signifikan pada kehidupan masyarakat. Ruang gerak semua pihak menjadi terbatas karena diberlakukannya *social distancing* agar dapat memutus tali rantai penyebab

penyebaran virus corona. Proses pelayanan publik menjadi salah satu bidang yang terdampak oleh pandemi ini, dengan begitu Disdukcapil Kabupaten Sumedang melakukan inovasi pada pelayanan publik dengan merilis aplikasi Silasidakep yang bisa digunakan secara *online* tanpa perlu bertatap muka. Inovasi ini menjadi sebuah solusi dalam keadaan pandemi seperti saat ini yang dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Menurut E. Rogers (Suwarno, 2008) inovasi mempunyai atribut, yaitu:

1. Keunggulan yang relatif (*relative advantage*), yaitu seberapa bergunanya inovasi tersebut bagi penerima.
2. Kompatibilitas (*compatibility*), yaitu menggambarkan seberapa sesuai inovasi dengan kebiasaan penerima.
3. Kerumitan (*complexity*), yaitu seberapa rumit tingkat inovasi untuk dimengerti oleh penerimanya.
4. Kemampuan diujicobakan (*trialability*) yaitu inovasi harus dapat diujicoba untuk dapat memperlihatkan sejauh mana kelebihan inovasi tersebut.
5. Kemampuan untuk diamati (*observability*) ialah inovasi harus mudah dipahami agar inovasi tersebut dengan mudah diterima oleh penerima.

Pemerintah Kabupaten Sumedang khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya untuk tetap memberi pelayanan meskipun pada masa pandemi covid-19 ini. Oleh sebab itu, Disdukcapil berinovasi dengan membuat *website* Silasidakep yang bisa digunakan oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke tempat pelayanan. *Website* tersebut dapat digunakan untuk membuat dokumen-dokumen kependudukan oleh masyarakat cukup dengan di rumah saja. Inovasi tersebut dibuat sebagai bentuk rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat meskipun dalam kondisi pandemi covid-19 yang membuat aktivitas semua pihak menjadi terhambat



**Gambar 1. 1**  
**Kerangka Pemikiran**

### **G. Proposisi**

Berdasarkan focus penelitian dan kerangka pemikiran yang telah ditetapkan, maka proposisi dari penelitian ini yaitu “pelayanan publik yang inovatif yaitu yang mempunyai keunggulan, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan untuk

diujicobakan, dan kemampuan untuk diamati sehingga terciptanya pelayanan publik yang prima bagi masyarakat”.

