

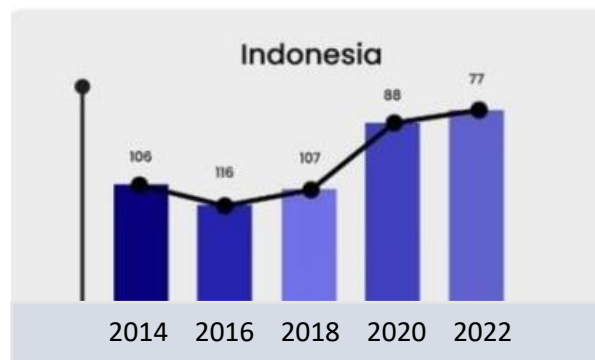
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi ke arah serba digital semakin pesat. Hal ini tentu dapat berimplikasi pada segala aspek dalam kehidupan, tidak terkecuali pada aspek penyelenggaraan pemerintah. Salah satu bukti nyatanya adalah dengan adanya inovasi-inovasi layanan yang memanfaatkan teknologi digital dan dikemas melalui kreasi berbagai aplikasi tertentu. Maka dari itu, kemajuan teknologi digital yang semakin berkembang pesat dapat menciptakan suatu tatanan masyarakat yang terkoneksi tanpa sekat, hal ini berimplikasi pada meningkatnya harapan masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas (Mubarok & Suparman, 2019, hlm. 1). Oleh sebab itu, pemerintah dihadapkan pada perubahan global yang dimana pemerintah dituntut mampu untuk ikut serta aktif dalam memanfaatkan kemajuan teknologi digital, salah satunya dengan memberikan inovasi pelayanan yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan sebagai upaya dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, sehingga dengan begitu pemikiran masyarakat terkait pelayanan publik yang ribet dan berbelit dapat terjawabkan.

Perkembangan teknologi digital sebenarnya sudah diterapkan pada penyelenggaraan pemerintahan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagaimana pada tahun 2022 dalam survei *electronic government* yang diadakan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) dengan mengusung tema “*The Future of Digital Government*”. Hasilnya menunjukkan bahwa Indonesia berada di urutan ke-77 dari 193 negara anggota. Hasil survei *electronic government* ini dipublikasikan setiap dua tahun sekali yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan *e-government* dalam bidang layanan publik, yang dilihat dari tiga aspek utama yaitu kondisi infrastruktur, kecakapan sumber daya manusia, dan keadaan pelayanan digital. Adanya survei tersebut dimaksudkan sebagai tolak ukur negara-negara anggota PBB dalam membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik di suatu negara. Hal tersebut bagi Indonesia tentunya dapat berguna sebagai upaya mempertajam implementasi kebijakan dan strategi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kedepannya (Kominfo, 2022)



Gambar 1.1 Survey Electronic Government

Sumber: Aptika.kominfo.go.id, 2022.

Data gambar di atas menunjukkan adanya perkembangan dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia beberapa tahun terakhir. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 Indonesia menempati posisi ke-107 dan pada tahun 2022 naik menempati posisi ke-77, ini artinya bahwa penerapan *e-government* di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Adanya survey tersebut dapat berguna bagi Indonesia dalam upaya mengoptimalkan pelayanan publik yang mudah, tepat, dan cepat. Sehingga utamanya dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Selain itu juga, sebagai upaya untuk pemenuhan tuntutan zaman yang semakin berkembang, terutama dalam konteks perkembangan teknologi informasi.

Selanjutnya, perkembangan penggunaan istilah *e-government* kini sudah digantikan oleh pemerintahan digital atau dikenal dengan istilah *digital government* (Bahtiar dkk., 2021, hlm. 231). Hal ini sejalan dengan yang dipaparkan oleh *Organization for Economic Cooperation and Development* (OECD) yang menyebutkan *Digital government represents an evolution from e-government*. *Digital government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam modernisasi pemerintah. Dimana konsep dalam pelaksanaan *digital government* ini terdiri dari beberapa elemen yakni pemerintah, warga negara serta *stake holder* lainnya yang dapat menunjang akses data dan produksi konten serta layanan melalui suatu hubungan yang dilaksanakan (OECD, 2020, hlm. 14).

Pada tahun 2022, *The Institute of Digital Government* Universitas Waseda yang bekerja sama dengan *International Academy of CIO* (IAC) mempublikasikan peringkat *digital government* negara-negara di dunia. Dalam laporan tersebut, dapat dilihat bahwa peringkat pertama ditempati oleh Denmark, sedangkan Indonesia berada di peringkat ke-24 dari 64 negara. Adapun aspek yang dilihat dari data ini adalah pengembangan pemerintah digital di 64 negara di dunia.

Tabel 1.1 Peringkat *Digital Government* Negara-Negara di Dunia

<i>Ranking</i>	<i>Digital Government Ranking-64 Countries Around The World</i>	<i>Score</i>
20	Iceland	796.673
21	Norway	795.481
22	Thailand	780.981
23	France	771.617
24	Indonesia	755.854

Sumber: *Waseda International Digital Government Rankings Report, 2022*.

Berdasarkan data dari tabel di atas, *Score Digital Government* Indonesia yaitu 755.854 dengan menempati peringkat ke-24 dari 64 negara. Artinya pemerintah Indonesia harus terus berupaya untuk melakukan berbagai perbaikan dan pengembangan khususnya dalam ranah *digital government* agar mampu berdaya saing dalam hal transformasi *digital government* dengan negara lain. Sebagai salah satu upaya yang dilakukan adalah dibuatnya suatu kebijakan terkait *digital government* yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE).

Pengadopsian *digital government* di Indonesia telah diupayakan oleh pemerintah agar dapat dilaksanakan secara menyeluruh. Hal tersebut akan dicapai melalui beberapa strategi, seperti mengintegrasikan layanan nasional dan daerah, serta memperkuat layanan *online*. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang kependudukan. Pelayanan kependudukan adalah pelayanan terdiri dari pendaftaran

penduduk serta pelayanan pencatatan sipil. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang dalam pelaksanaannya harus dikelola dengan baik oleh pemerintah, karena sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan kepada warga negara.

Indonesia sebagai negara kesatuan yang mana dalam penyelenggaraan pemerintahannya memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Salah satu manfaat yang dapat dirasakan adalah dengan adanya otonomi daerah dapat membantu pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu contoh penerapan atas otonomi daerah dalam bidang pelayanan publik ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Dimana Disdukcapil Kota Bandung sebagai unsur pelaksana pelayanan publik yang mengurus terkait pelayanan dalam bidang kependudukan yang memiliki tugas, untuk mencatat, mendaftarkan, dan mengelola data secara lengkap yang memuat peristiwa penting terkait pendataan setiap masyarakat Kota Bandung. Dimana sebenarnya tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil merupakan urusan pemerintahan pusat, tetapi karena luasnya wilayah dan banyaknya penduduk maka hal tersebut dilimpahkan kepada daerah melalui asas tugas bantuan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik terutama bidang kependudukan di Kota Bandung mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan sipil, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, serta mengeluarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Persyaratan dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan.

Salah satu upaya melaksanakan peraturan tersebut dalam hal ini Disdukcapil Kota Bandung terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik dan merata kepada masyarakat Kota Bandung, salah satu bentuknya dengan melahirkan berbagai inovasi pelayanan, contohnya adalah pelayanan kependudukan berbasis digital melalui aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman). Aplikasi ini hadir guna melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang kependudukan secara digital.

Selain itu aplikasi ini merupakan langkah nyata dalam mewujudkan *digital government* dalam bidang kependudukan. Inovasi dalam bidang pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung melalui aplikasi Salaman ini memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam hal melakukan pengurusan administrasi kependudukan yang dibutuhkan melalui prinsip *digital government* yang pada akhirnya menciptakan *good governance*.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi, saya selaku penulis menjadikan hal tersebut sebagai daya tarik untuk dilakukan penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung. Adapun analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tiga teori yang saling berkaitan, pertama prinsip *good governance* menurut UNDP (dalam Dwiyanto, 2018), kedua konsep *digital government* dari Lee (2018) dan ketiga teori efektivitas program menurut Budiani (2007).

Selain itu, dalam permasalahan yang sudah dijelaskan di atas terdapat kedudukan masalah yang berhubungan dengan ranah Pendidikan Kewarganegaraan sebagai program studi yang diampu oleh penulis yang mana berkenaan dengan hak dan juga tanggung jawab pemerintah serta warga negara. Ini sesuai dengan pernyataan Wasisto (2016) yang menyatakan :

Pelayanan publik dari sisi kewarganegaraan memiliki arti sebagai upaya negara dalam memenuhi setiap kebutuhan dasar warga negaranya, dari situlah kemudian muncul konteks kewargaan (*citizenships*) menjadi penting untuk melihat hubungan yang dilakukan negara terhadap warga negara dalam ranah pelayanan publik (hlm. 67).

Dalam pernyataan tersebut dapat dilihat bahwasannya negara memiliki kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam hal memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui kerangka pelayanan publik. Salah satu layanan dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat yaitu pelayanan dalam bidang kependudukan. Adapun kaitannya dengan konsep *digital government* adalah sebagai wujud upaya negara yang diwakilkan oleh pemerintah dalam upaya memberikan kemudahan pelayanan yang diberikan melalui konsep *digital government*. Selain itu juga adanya pelayanan digital ini merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan *good governance*.

Peneliti beranggapan apabila pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* ini tidak diteliti, maka muncul kemungkinan masyarakat yang tidak mengetahui program aplikasi Salaman ini, yang nantinya akan menghambat pemerintah dalam upaya mengembangkan pelayanan kependudukan ke arah yang lebih baik, khususnya di Kota Bandung. Selain itu urgensi dengan hadirnya program aplikasi Salaman ini dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pemenuhan administrasi kependudukan melalui kerangka *digital government* dan juga mendukung tertib administrasi kependudukan di masyarakat. Partisipasi masyarakat ini juga yang nantinya dapat menjadi salah satu unsur yang mempengaruhi keterwujudan *good governance* dalam ranah pelayanan publik. Hal inilah yang kemudian menjadikan peneliti merasa penelitian ini harus dilakukan agar masyarakat bisa mengetahui dan berpartisipasi dalam memanfaatkan aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukannya.

Adapun alasan pemilihan aplikasi Salaman adalah karena aplikasi tersebut memuat pelayanan kependudukan dasar yang sering dibutuhkan di lingkungan masyarakat, selain itu juga dikarenakan inovasi ini masih tergolong baru sehingga dibutuhkan pendalaman terkait keberhasilan program ini dalam mewujudkan *digital government* serta mengidentifikasi apa saja yang dapat menjadi faktor penentu keberhasilannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka diperlukan suatu kajian penelitian yang tepat mengenai bagaimana pelaksanaan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* dalam hal pelayanan publik yang lebih baik di Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dijabarkan pada latar belakang di atas, maka peneliti membagi rumusan masalah menjadi dua, yaitu rumusan masalah secara umum dan khusus. Rumusan masalah umum berkaitan dengan bagaimana pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government*. Kemudian, agar masalah-masalah umum tersebut dapat dipelajari secara terarah, penulis merumuskan rumusan masalah khusus, meliputi:

1. Bagaimana program pelayanan kependudukan digital di Kota Bandung?
2. Bagaimana penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung?
3. Bagaimana keberhasilan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung?
4. Apakah faktor-faktor *determinant* pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasar pada rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini dirumuskan oleh peneliti menjadi tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government*. Sedangkan tujuan khusus, dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan mengenai program pelayanan kependudukan digital di Kota Bandung.
2. Untuk menganalisis penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis keberhasilan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.
4. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor *determinant* pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian utamanya di dapatkan pada saat penelitian selesai dilaksanakan, Namun begitu, harapan dari adanya penelitian ini dapat di deskripsikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat dari Segi Teori

Manfaat adanya penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam dunia pendidikan, terutama dalam upaya memperkaya kajian ilmu-ilmu sosial yang ada di masyarakat terutama dalam bidang Pendidikan Kewarganegaraan (PKn). Hal ini dikarenakan kajian dari Pendidikan Kewarganegaraan sendiri lebih luas dari sekedar pembelajaran dalam kelas,

melainkan mencakup kajian isu kontemporer yang ada di masyarakat. Sebagaimana permasalahan yang diangkat erat kaitannya dengan kewajiban dan hak pemerintah serta warga negara khususnya terkait pelayanan kependudukan. Selanjutnya, hasil dari peneliiian ini hendaknya dapat dijadikan acuan bagi penelitian dalam bidang yang sama di masa yang akan datang agar hasil yang didapatkan dalam penelitiannya dapat lebih kaya dan berkembang terutama dalam ranah rumpun sosial.

1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan

Manfaat penelitian ini kiranya dapat dijadikan bahan masukan bagi penyelenggara kebijakan, karena pada dasarnya adanya program aplikasi Salaman sebagai layanan kependudukan digital, merupakan implementasi dari suatu kebijakan. Sehingga nantinya diharapkan dapat menjadi sumber acuan dalam melakukan perbaikan dan evaluasi, khususnya terkait dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Dengan adanya penelitian ini juga nantinya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan dalam mengambil kebijakan maupun pada saat akan melakukan pembaharuan layanan publik, hal ini dikarenakan demi tercapainya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

1.4.3 Manfaat dari Segi Praktis

Manfaat adanya penelitian ini dalam segi praktis baik di dunia pendidikan maupun di masyarakat diharapkan :

1. Dapat dideskripsikan mengenai program pelayanan kependudukan digital di Kota Bandung.
2. Dapat dianalisis mengenai penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.
3. Dapat dianalisis mengenai keberhasilan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.
4. Dapat mendeskripsikan hasil identifikasi faktor-faktor *determinant* pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dalam mewujudkan *digital government* di Kota Bandung.