

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal sehingga membuat lelah masyarakat yang melakukan pelayanan.

Reformasi dalam pelayanan publik saat ini diperlukan dengan mendudukan pelayanan dan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum, karena pada hakikatnya negara ini berdiri untuk kepentingan masyarakat umum. Artinya birokrat seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh para birokrat adalah tidak memandang siapa yang dilayaninya apakah itu masyarakat biasa atau dari kalangan masyarakat birokrat itu sendiri agar tidak ada sikap diskriminasi.

Pada saat ini kemajuan teknologi dan informasi dan komunikasi tidak dapat di pisahkan dari kehidupan masyarakat dan menjadi tuntutan yang besar bagi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien, sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata

pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Sebagai upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan mempercepat proses kerja, serta modernisasi administrasi, peningkatan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui *E-government*.

Penggunaan *E-government* pada Pemerintahan akan meningkatkan efesien, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Pemaanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam *e-government* umumnya di pakai untuk mengolah data, mencakup proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, akurat, tepat waktu dan dapat di pertanggung jawabkan yang digunakan untuk kepentingan publik.

Menurut Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) adalah pemaanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses pemerintahan untuk menungkatkan efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan penyelenggaraan pemerintahan. Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam membuat organisasi selalu berusaha untuk mengimplementasikan teknologi untuk proses yang terintegrasi.

Salah satu bentuk dari inovasi pelayanan publik yaitu dengan adanya sebuah aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta bertujuan untuk merespon tuntutan

darimasyarakat. Maka kemudian Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat sebuah inovasi dengan meluncurkan program dalam pelayanan administrasi kependudukan yakni GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) yang didalamnya terdapat sebuah Aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman).

Program SALAMAN merupakan bentuk penjabaran dari Peraturan Daerah Kota Bandung No.16 Tahun 2011 Pasal 37 tentang Pelayanan Publik menerangkan bahwa :

“Ayat (1) Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan.

Ayat (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.”

Aplikasi SALAMAN adalah sebuah aplikasi berbasis *mobile* android dan aplikasi berbasis web untuk mengurus dokumen kependudukan melalui telepon genggam dimanapun. Aplikasi SALAMAN merupakan interaksi antara admin dengan masyarakat yang dimaksudkan untuk memberikan layanan secara *online*.

SALAMAN merupakan aplikasi yang dapat memudahkan masyarakat untuk membuat kepemilikan dokumen kependudukan, aplikasi ini merupakan bagian dari *Smart Governance* dari pelayanan publik. Tata kelola yang cerdas dapat diartikan sebagai tata kota yang cerdas, di mana komponen tata kelola ini secara umum menyoroti tata kelola pemerintah daerah sebagai lembaga yang mengontrol kehidupan kota.

Dengan adanya aplikasi tersebut masyarakat dapat memanfaatkan teknologi dengan hanya melakukan pengisian data dokumen yang dibutuhkan sebagai persyaratan kepemilikan selanjutnya hasilnya bisa diambil ke DISDUKCAPIL untuk di tukar dengan berkas persyaratan yang dibawa oleh warga masyarakat. Dengan proses ini maka akan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Ada empat akta yang dapat diproses melalui aplikasi Salaman, yaitu: (1) Akta Kelahiran, (2) KIA (Kartu Identitas Anak), (3) Akta Kematian, (4) Dokumen pindah keluar kota.

Berdasarkan Peraturan Walikota No. 1470 Tahun 2018 Tentang *Smart City*, Aplikasi Salaman memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan kebijakan *onlinediantaranya* adalah :

1. Pemohon membuat akun dan login melalui *website* Disdukcapil Kota Bandung.
2. Menerima pendaftaran pelaporan Akta/dokumen yang diajukan secara *online*. Memeriksa kelengkapan berkas persyaratan. Jika lengkap, petugas khusus di Disduk akan memberi resi kepada pemohon. Jika Tidak Lengkap, diinformasikan kepada pemohon untuk dilengkapi.
3. Melakukan penginputan data dokumen, dilanjutkan dengan mencetak draft dokumen dengan melampirkan berkas permohonan masyarakat yang diunggah oleh masyarakat.
4. Kepala Seksi memeriksa draft dokumen dan kesesuaiannya dengan kelengkapan berkas. Jika terverifikasi, berkas dikembalikan kepada

petugas untuk kemudian dilakukan pencetakan Akta/Dokumen. Jika terdapat kesalahan, berkas dikembalikan kepada Petugas untuk diperbaiki.

5. Mencetak dokumen dan mencatat di Buku Register.
6. Menandatangani Cetakan Akta/Dokumen dan Buku Register yang terverifikasi.
7. Menerima Dokumen yang telah ditandatangani untuk dicap lembaga serta menyiapkan buku register untuk ditandatangani oleh Pemohon.
8. Menyerahkan Dokumen Kepada Pemohon dan Pemohon menyerahkan resi serta menandatangani Buku Register.

Untuk mengetahui jumlah penduduk yang telah mengajukan dokumen kependudukan melalui aplikasi SALAMAN pada tahun 2019, peneliti ilustrasikan pada data 1.1 tabel dibawah ini :

**TABEL 1.1.**  
**Rekapitulasi Jumlah Pengajuan SALAMAN Di Dinas Kependudukan Dan**  
**Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2019**

NO.	NAME	STATUS	JUMLAH	TOTAL
1.	AKTA KELAHIRAN	BARU	9	841
		GAGAL	53	
		VERIVIED	9	
		SUKSES	770	
2.	AKTA KEMATIAN	BARU	6	56
		GAGAL	30	
		SUKSES	20	
3.	PINDAH KELUAR	BARU	7	75
		GAGAL	5	
		VERIVIED	1	
		SUKSES	62	
4.	KARTU IDENTITAS ANAK	BARU	8	815
		GAGAL	63	
		SUKSES	744	
<b>TOTAL PENGAJUAN</b>				<b>1.787</b>

*Sumber : Disdukcapil 2020*

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa belum optimalnya implementasi kebijakan pada program SALAMAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung apabila melihat beberapa indikasi seperti berikut :

(1) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan DISDUKCAPIL kepada masyarakat mengenai program SALAMAN.

(2) Kurangnya sarana prasarana yang mendukung pelayanan berbasis elektronik di kantor DISDUKCAPIL.

(3) Minimnya jumlah petugas pelayanan di kantor DISDUKCAPIL sehingga membuat kepadatan antrian setiap harinya. Sedangkan program inovasi ini tujuannya untuk mengurangi jalur *offline*, mengurangi kepadatan antrian dan memudahkan masyarakat untuk melakukan kepengurusan kependudukan.

(4) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang pelayanan *online*.

sehingga membuat kepadatan antrian setiap harinya. Sedangkan program inovasi ini tujuannya untuk mengurangi jalur *offline*, mengurangi kepadatan antrian dan memudahkan masyarakat untuk melakukan kepengurusan kependudukan.

Berdasarkan indikasi-indikasi masalah yang telah dipaparkan diatas bahwa implementasi kebijakan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui program SALAMAN di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum optimal dan sesuai dengan tujuan pemerintah.

Salah satu data pendukung yang diperlukan adalah penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian mengenai pelayanan publik dalam optimalisasi program pemerintah berbasis elektronik antara lain: (1) Efektivitas Pelaksanaan Program GISA Dalam Pengadaan E-KTP Di DISDUKCAPIL Kota Binjai; (2) Pengaruh Implementasi Kebijakan GISA Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di DISDUKCAPIL Kota Bandung; (3) GISA Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat untuk Mengurus Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gandul.

Maka dengan paparan diatas serta untuk menganalisis permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik dan ingin mencoba menganalisis permasalahan tersebut menggunakan konsep teori Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Charles O. Jones (1996) dengan dimensi teori yang akan digunakan yakni: 1. Organisasi 2. Interpretasi 3. Aplikasi.

Dari permasalahan yang telah diuraikan diatas dengan demikian peneliti ingin mengkaji dan mencoba menuangkannya ke dalam sebuah karya ilmiah untuk melakukan penelitian lebih mendalam dalam bentuk skripsi yang berjudul :

**“Implementasi Kebijakan Program SALAMAN Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.”**

## **1.2. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah mengkaji kesesuaian implementasi kebijakan terhadap Peraturan Daerah No.16 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik di Kota Bandung khususnya pada program SALAMAN mengenai optimalisasi program tersebut pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

## **1.3. Identifikasi Masalah**

Untuk memperjelas dan mempermudah arah penelitian ini, maka peneliti mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanaimplementasi kebijakan program SALAMAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan program SALAMAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Serta upaya apa saja yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatantersebut.

## **1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.4.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, mengkaji, dan menjelaskan bagaimanakah implementasi kebijakanpada program SALAMAN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta bagaimana Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memaksimalkan dan memperbaiki implementasi program SALAMAN.

#### **1.4.2. Tujuan Penelitian**

- 1.) Untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi kebijakanprogram SALAMAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.
- 2.) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat serta upaya yang dilakukandalam mengatasi hambatan dari implementasi kebijakanprogram SALAMAN pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini antara lain disini terbagi kedalam teoritis dan praktisi yaitu :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan memperkaya penelitian ilmiah dan memberikan kontribusi bagi pengembangan dalam kajian implementasi kebijakan.

## 2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah kota Bandung serta diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah Kota Bandung untuk lebih mengoptimalkan pelayanan kependudukan berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.