

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pemerintahan di Indonesia telah menerapkan praktik pemerintahan berbasis elektronik yang sering disebut dengan *e-government*. Perkembangan *e-government* di Indonesia sudah dilaksanakan di berbagai daerah sebagai turunan inovasi pemerintah yang selalu berupaya untuk melayani publik (Oktamia & Fauziah, 2018). Salah satu bentuk inovasi praktik *e-government* yaitu pada pelayanan publik.

Penyelenggaraan pemerintahan tidak akan berhasil apabila tidak memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kebutuhan pelayanan publik menjadi aspek yang paling disorot oleh pemerintah. Baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah terkait kompleksitas kebutuhan penduduk.

Pelayanan publik diatur dalam Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan 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.

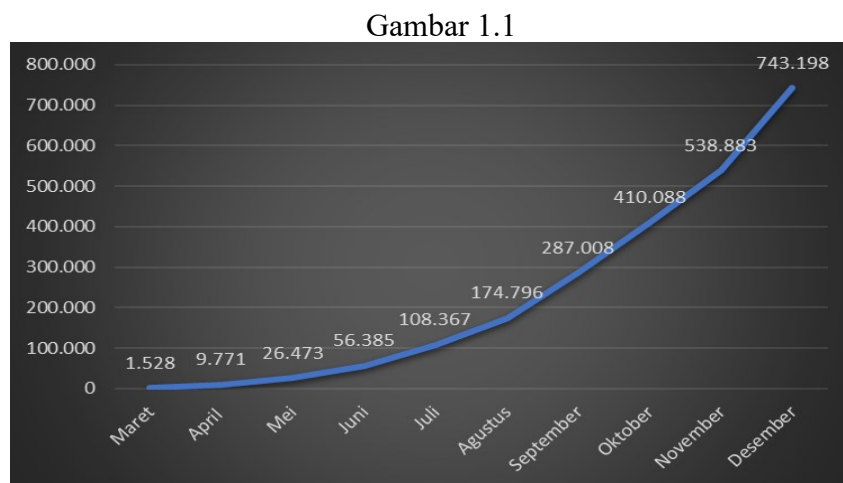
Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik haruslah prima dan berkualitas. Kualitas pelayanan ini merupakan syarat mutlak dan menjadi tolak ukur sampai sejauh mana pelayanan yang diberikan itu dapat diterima dan dirasakan, agar mampu memenuhi

harapan masyarakat. Sehingga, dalam hal ini masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Namun, terjadinya bencana pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* yang telah menjangkiti seluruh dunia termasuk Indonesia, dan menyebabkan banyak sektor terhambat, termasuk pelayanan publik.

Kebijakan *lockdown* (Karantina Wilayah) dan *social distancing* (Pembatasan Sosial) diterapkan oleh berbagai negara yang terkena dampak pandemi *covid-19* dalam rangka mengurangi penyebaran virus ini. Dengan adanya kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain.

Dalam rangka memutus rantai persebaran covid-19, pemerintah Indonesia pun mengeluarkan Peraturan Pemerintah No. 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Penerapan kebijakan ini mulai berlaku sejak 31 Maret 2020 hingga 11 Januari 2021. Hal ini dilakukan karena kasus pasien terindikasi covid-19 masih belum menunjukkan angka penurunan. Berikut penulis sampaikan data kasus *covid-19* di Indonesia hingga bulan Desember tahun 2020:



Data Kasus *Covid-19* tahun 2020

Sumber : Website resmi Badan Nasional Penanggulangan Bencana

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa kasus aktif *covid-19* di Indonesia mengalami kenaikan terus menerus hingga bulan Desember 2020. Untuk rincian penambahan pasien terkonfirmasi positif per provinsi, pertama DKI Jakarta sebanyak 130.461 kasus. Urutan kedua ada di Jawa Timur sebanyak 59.398 kasus. Selanjutnya, urutan ketiga ada di Jawa Tengah mencapai 50.321 kasus. Berikutnya Jawa Barat mencapai 49.706 kasus. Dan Sumatera Barat urutan kelima sebanyak 18.944 kasus.

Pembatasan sosial ini pun membawa pengaruh terhadap aksesibilitas pelayanan publik di berbagai macam instansi pemerintahan. Tak jarang banyak kantor yang membatasi kegiatan demi mengurangi penyebaran *covid-19*. Hal ini didukung dengan beredarnya Surat Edaran resmi dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *covid-19* di Lingkungan Instansi Pemerintah. Melalui Surat Edaran ini memuat mengenai pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah (*Work from Home*) teruntuk Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bentuk pencegahan penyebaran *covid-19* di lingkungan instansi pemerintahan.

Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang berkualitas, salah satu inovasi yang diberikan yaitu dengan pelayanan secara online. Inovasi dari pelayanan publik merupakan jantung untuk mendapatkan kepercayaan publik. Salah satu upaya yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dengan menggunakan prinsip *one agency one innovation*.

Dalam hal ini, suatu instansi pemerintahan membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja dalam pengelolaan penduduk (Hayat et al., 2015). Salah satu contoh

pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan penduduk yaitu pelayanan pada administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan merupakan sebuah sistem dalam rangka pemenuhan hak administratif setiap penduduk dalam hal pelayanan publik. Administrasi Kependudukan, kepanjangan dari Adminduk ini adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan penertiban informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran umum dan pengelola data organisasi kependudukan. Pendayagunaan hasil administrasi kependudukan ini dapat digunakan dalam hal pelayanan publik maupun pembangunan di sektor lainnya.

Melalui administrasi kependudukan, penduduk memperoleh hak administratif berupa dokumen kependudukan yang dapat digunakan sebagai pegangan yang sah sebagai warga negara Indonesia. Melalui dokumen kependudukan yang diterbitkan, dapat digunakan dalam berbagai aspek pelayanan yang sama. Pelayanan yang dapat dimanfaatkan seperti pelayanan wajib pajak, pelayanan kepastian hukum, ataupun pelayanan dalam bidang perbankan. Selain itu, dapat pula digunakan dalam bidang pelayanan lainnya seperti penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, jaminan sosial tenaga kerja, pencegahan perdagangan orang maupun pencegahan pengiriman tenaga kerja ilegal.

Administrasi kependudukan itu sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Untuk memahami pemenuhan hak-hak administratif, setiap warga negara wajib melaporkan semua jenis peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya yang dialami ke dinas terkait.

Untuk keadaan ini dinas terkait yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Oleh karena itu, negara berkewajiban untuk memberikan jaminan dan pengakuan atas status yang sah dari peristiwa-peristiwa penduduk dan peristiwa-peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang bergantung UU No. 23 Tahun 2006 Bab II Pasal 3 (Fulthoni et al., 2009).

Dalam pelaksanaannya, pemerintah daerah provinsi memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat daerah. Dalam melaksanakan kewenangannya, pemerintah daerah provinsi melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan administrasi kependudukan di kabupaten/kota, sekaligus melakukan pemeliharaan, pengamanan dan pengawasan data pada *database* kependudukan kabupaten/kota sebagaimana yang tertera pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam hal ini, pemerintah provinsi turut menerapkan pengembangan inovasi pelayanan publik dengan sistem pelayanan online untuk mempermudah berbagai pelayanan administrasi masyarakat. Berikut daftar kabupaten/kota di Jawa Tengah beserta pelayanan administrasi kependudukan aktif nya :

Tabel 1.1
Jenis Pelayanan Online Administrasi Kependudukan yang Aktif di Jawa Tengah

Nama Daerah	Akta Kelahiran	Akta Kematian	KTP-el	KIA	KK	Perpindahan Keluar	Kedatangan	Update Data	Pelayanan lain
KAB. PURBALINGGA	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. BANYUMAS	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. CILACAP	-	-	v	-	-	v	v	v	v
KAB. BANJARNEGARA	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. KEBUMEN	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. PURWOREJO	v	v	v	v	v	v	v	-	-
KAB. WONOSOBO	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. MAGELANG	v	v	v	-	-	-	-	-	-

Nama Daerah	Akta Kelahiran	Akta Kematian	KTP-el	KIA	KK	Perpindahan Keluar	Kedatangan	Update Data	Pelayanan lain
KAB. BOYOLALI	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. KLATEN	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. SUKOHARJO	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. WONOGIRI	v	v	v	v	v	v	v	-	-
KAB. KARANGANYAR	v	v	v	v	v	v	v	-	-
KAB. SRAGEN	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. GROBOGAN	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. BLORA	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. REMBANG	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. PATI	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. KUDUS	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. JEPARA	v	v	v	-	-	v	v	-	-
KAB. DEMAK	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. SEMARANG	v	v	v	v	v	v	v	-	-
KAB. TEMANGGUNG	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. KENDAL	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. BATANG	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. PEKALONGAN	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KAB. PEMALANG	v	v	v	v	v	v	v	v	-
KAB. TEGAL	v	v	v	v	v	v	-	-	-
KAB. BREBES	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KOTA MAGELANG	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KOTA SOLO	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KOTA SALATIGA	v	v	v	v	v	v	v	v	
KOTA SEMARANG	v	v	v	v	v	v	v	v	v
KOTA PEKALONGAN	-	-	v	v	v	v	-	-	-
KOTA TEGAL	v	v	v	v	v	v	v	v	v

Sumber : Website resmi Dispermadesdukcapil Jawa Tengah

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa 35 Kabupaten dan Kota di Jawa Tengah sudah melaksanakan pelayanan online Administrasi Kependudukan secara aktif untuk masyarakat bahkan sebelum pandemi covid-19 menyerang. Namun, untuk pelaksanaan produk administrasi kependudukan online belum terlaksana secara menyeluruh.

Dengan adanya pelayanan online ini dapat membawa keuntungan bagi pemerintah sebagai penyedia layanan maupun bagi masyarakat sebagai subyek pengguna layanan itu sendiri. Manfaat bagi pemerintah antara lain membawa efisiensi biaya dan waktu dalam bidang pelayanan, Selain itu juga berdampak pada lingkungan, dengan *go green* karena

pelayanan dengan pemanfaatan kertas akan berkurang. Pelayanan online ini dapat menjadi media promosi pemerintah terutama untuk sosialisasi kinerja dan program pemerintah itu sendiri. Sedangkan bagi masyarakat, proses pelayanan melalui online ini menjadi lebih cepat, mudah dan tidak berbelit-belit.

Berdasarkan berbagai manfaat pelayanan online yang hadir, diharapkan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik pada produk pelayanan yang sudah lama maupun baru diterbitkan oleh pemerintah, seperti halnya pada produk pelayanan kartu identitas Anak (KIA).

Negara memiliki keharusan untuk memberikan identitas kependudukan kepada setiap penduduk Indonesia termasuk anak-anak. Dengan pemberian identitas kependudukan kepada anak, dapat mendorong perlindungan, pendataan, pemenuhan hak konstitusional warga negara maupun pelayanan publik yang merata dalam mewujudkan hak yang juga didapatkan oleh anak.

Berdasarkan pasal 1 ayat 7 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA), mengemukakan bahwa Kartu Identitas Anak (KIA) adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten dan Kota.

Lahirnya Kartu Identitas Anak (KIA) ini di dasarkan atas anak yang belum memiliki data kependudukan, maka dari itu pengenalan Kartu Identitas Anak (KIA) ini diikuti pada anak yang belum memiliki identitas kependudukan, maka KIA difokuskan untuk anak dengan usia 0 sampai 17 tahun (kurang satu hari) dan belum menikah.

Kebijakan Kartu Identitas Anak ini diberikan oleh otoritas pemerintah yang berusaha untuk memberikan jaminan kepada anak, sebagaimana tertuang dalam Pasal 1 ayat 5 Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang berbicara tentang jaminan anak. Jaminan perlindungan anak adalah semua kegiatan yang menjamin dan menaungi anak-anak dan hak mereka sehingga mereka dapat hidup, berkembang, berkreasi dan turut berpartisipasi secara ideal sesuai dengan harkat martabat manusia, dan mendapatkan jaminan perlindungan dari kejahatan dan diskriminasi.

Kartu Identitas Anak ini sangat penting untuk dimiliki oleh setiap anak-anak mengingat manfaat dari kepemilikan Kartu Identitas bagi anak. Tidak hanya sebagai bentuk jaminan perlindungan anak dari negara, kartu ini telah terintegrasi dan dapat dimanfaatkan di pelayanan publik lainnya. Seperti, pada pelayanan kesehatan yang mana apabila anak dirawat di rumah sakit, telah tersedia biodata yang telah terintegrasi dengan KIA, jika anak mendaftarkan BPJS, telah terintegrasi pula dengan KIA. Selain pada pelayanan kesehatan, pada pelayanan perbankan juga telah terintegrasi dengan KIA, apabila anak hendak membuat rekening baru, hanya menyerahkan KIA karena identitas anak telah terintegrasi dengan KIA. Pada pelayanan pariwisata, apabila anak telah memiliki KIA, akan mendapatkan potongan harga tiket masuk bahkan gratis. Pada pelayanan bidang pendidikan, apabila anak berbelanja kebutuhan sekolah seperti seragam maupun alat tulis anak akan mendapatkan diskon harga apabila telah memiliki KIA.

Berdasarkan berbagai kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka mencegah penyebaran *covid-19*, maka dari itu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pemerintah yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan terus menerus melakukan inovasi pelayanan online untuk dapat

memudahkan segala pihak baik penyedia layanan maupun pengguna layanan. Berikut jenis pelayanan online aktif di Eks Karesidenan Pati, sebagai berikut :

Tabel 1.2
Pelayanan Online yang Aktif di Eks Karesidenan Pati
Sebelum Covid-19 Tahun 2018

Pelayanan Online di Eks Karesidenan Pati					
Jenis Pelayanan	Nama Daerah				
	Blora	Pati	Rembang	Kudus	Jepara
Akta Kelahiran	v	v	v	v	v
Akta Kematian	v	v	v	v	v
KTP-el	v	v	v	v	v
KIA	v	v	v	v	-
KK	v	v	v	v	-
Pindah Keluar	v	v	v	v	v
Kedatangan	v	v	v	v	v
Update Data	v	v	v	v	-
Pelayanan Lain	v	-	v	v	-

Sumber : Dispermadesdukcapi provinsi Jawa Tengah

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Eks Karesidenan Pati sebelum pandemi covid-19 pada tahun 2018, masih belum menunjukkan pemerataan pelayanan yang aktif. Terlebih dari 9 jenis pelayanan pada tahun 2018 yang harus dijalankan secara online, Kabupaten Jepara menjadi sorotan utama karena baru melaksanakan 5 jenis pelayanan online. Akan tetapi, terjadinya pandemi ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil tetap memprioritaskan segala bentuk pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yang dilakukan di masa pandemi. Berikut jenis pelayanan online yang hadir saat pandemi *covid-19* di Eks Karesidenan Pati, sebagai berikut :

Tabel 1.3
Pelayanan Online yang Aktif setelah Covid-19 di Eks Karesidenan Pati
Maret-Desember Tahun 2020

Pelayanan Online di Eks Karesidenan Pati					
Jenis Pelayanan	Nama Daerah				
	Blora	Pati	Rembang	Kudus	Jepara
Akta Kelahiran	v	v	v	v	V
Akta Kematian	v	v	v	v	V
KTP-el	v	v	v	v	V
KIA	v	v	v	v	V
KK	v	v	v	v	-
Pindah Keluar	v	v	v	v	V
Kedatangan	v	v	v	v	V
Update Data	v	v	v	v	-
Pelayanan Lain	v	-	v	v	-

Sumber : Dispermadesdukcapi provinsi Jawa Tengah

Dari tabel 1.3 jenis pelayanan online administrasi kependudukan yang aktif setelah pandemi yaitu pada tahun 2020, Kabupaten Jepara memiliki satu jenis pelayanan aktif yang baru yaitu Kartu Identitas Anak (KIA).

Maka dari itu perlunya dilakukan sebuah penelitian dengan judul “Transformasi Administrasi Kependudukan berbasis online di masa pandemi *covid-19* (Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dijelaskan, maka penulis dapat menuliskan rumusan permasalahan pokok sebagai berikut :

1.2.1 Bagaimana transformasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Jepara ?

1.2.2 Bagaimana pelayanan online Kartu Identitas Anak (KIA) Kabupaten Jepara dilaksanakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagai sebuah karya ilmiah yang sesuai dengan prinsip penelitian, maka penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai, sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui perkembangan pelayanan online administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Jepara dalam rangka penerapan praktik *e-government* di masa pandemi.
- 1.3.2 Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan pelayanan online administrasi kependudukan dan upaya yang dilakukan pemerintah sebagai penanggung jawab kebijakan dalam mendorong agar pelayanan administrasi kependudukan online dapat berjalan aktif dan berkelanjutan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberi dampak baik di bidang akademis maupun praksis, sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Akademis

Melalui penelitian tentang pelayanan administrasi kependudukan berbasis online di masa pandemi ini, dapat menjadi penunjang ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu politik dan pemerintahan terkhusus dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara online di masa pandemi. Selain itu, diharapkan pula menjadi penunjang bagi pembaca dalam memperluas ilmu pengetahuan mengenai segala upaya penerapan dari pemerintah dalam mendorong agar pelayanan administrasi kependudukan online dapat berjalan aktif dan berkelanjutan. Dengan penelitian ini pula, diharapkan dapat menjadi referensi untuk dilakukannya penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi dampak baik dan nyata bagi masyarakat. Diharapkan melalui penelitian ini, masyarakat mengetahui pentingnya memiliki sebuah dokumen kependudukan sebagai bentuk kepastian dan perlindungan hukum, kejelasan identitas penduduk suatu negara maupun bermanfaat untuk administrasi maupun pelayanan publik lainnya. Diharapkan pula dapat memberi dampak kepada pemerintah agar pemerintah dapat memberi inovasi, ide maupun upaya dalam mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan publik.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Tinjauan Pustaka

Dalam kemajuan informasi yang sangat terdepan ini, pemerintahan telah mengalami perkembangan, yang sekarang dikenal dengan *electronic government*. Menurut Janet Caldow (dalam Indrajit, 2006) *electronic government* adalah transformasi mendasar dari pemerintahan dalam skala yang belum kita saksikan sejak awal era industri. *E-government* ini merupakan sebuah tantangan transformasi di era modern.

Untuk mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintah tersebut, dibutuhkan pelayanan publik yang baik. Menurut Perry (dalam Lembaga Administrasi Negara, 2009) pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka bentuk tanggung jawab kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun

melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar.

Transformasi dari pelayanan publik menjadi pelayanan publik berbasis online lahir dari penerapan inovasi pelayanan melalui *e-government*. Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor instansi pemerintahan terkait.

Melihat penjelasan umum dari teori yang akan dibahas pada subbab selanjutnya, maka penting untuk melihat penelitian terdahulu yang didapatkan penulis dari berbagai macam literatur yang ada, ditujukan sebagai referensi penulis untuk perbandingan suatu penelitian terdahulu mengenai konsep, metode maupun hasil penelitian terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Berikut penulis sampaikan penelitian terdahulu, sebagai berikut

Tabel 1.4
Daftar Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	(Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019)	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Tipologi Inovasi	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan inovasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi “dukcapil dalam genggaman” memenuhi sebagian besar tipologi. Pada inovasi produk (keluaran) menyediakan layanan baru dengan memanfaatkan teknologi melalui aplikasi android dinamakan “dukcapil dalam genggaman”, hal ini dilakukan dengan mengikuti perkembangan masyarakat zaman sekarang yang serba digital, kemudian mensosialisasikan inovasi pelayanan tersebut kepada masyarakat, serta masyarakat menerima akan layanan ini.
2.	(Putri & Pambudi, 2018)	Inovasi pelayanan akta kelahiran melalui egovernment di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota yogyakarta	Inovasi Pelayanan Publik	Kualitatif	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat yaitu: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online rendah, 2) inovasi pelayanan yang ditawarkan pemerintah terlalu banyak, 3) belum ada petugas khusus yang melayani akta kelahiran online, 4) pelaksanaan pelayanan akta kelahiran online yang masih parsial, 5) ketidaktahuan masyarakat terkait inovasi pelayanan akta kelahiran online. Inovasi ini didorong dengan adanya 1) kepemimpinan yang mendukung inovasi, 2) dukungan pegawai untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai janji

No	Nama Peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
					layanan, 3) dorongan masyarakat.
3.	(Widhiastiti et al., 2017)	Implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online (studi kasus program inovasi capil online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota denpasar)	Kebijakan Publik	Kualitatif deskriptif	Pelaksanaan program inovasi capil online pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya.
4.	(Radiyah et al., 2019)	Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Kalimanah Wetan Purbalingga Berbasis Online	-	SDLC (System Development Life Cycle) model waterfall	Website Pelayanan Administrasi Penduduk Desa Kalimanah Wetan telah diimplementasikan dan dapat memudahkan dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada masyarakat secara lebih cepat, laporan kependudukan lebih mudah dan efisien karena data-data yang diperlukan dalam proses penyimpanan dengan database dan terdapat fasilitas cetak surat pengantar dan surat keterangan bagi warga Desa Kalimanah Wetan, Purbalingga. Sistem ini dapat mengelola data warga sehingga setiap pengelolaan surat selalu terhubung pada database warga sehingga surat yang dikeluarkan sesuai dengan data warga di kelurahan dan format surat telah diatur oleh sistem sehingga terbantu dalam pengarsipan yang tertata dengan baik. Sistem ini juga telah memudahkan petugas desa untuk mensosialisasikan program-program desa

No	Nama Peneliti	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
					sehingga lebih efektif dan efisien dalam pelayanan, dan memudahkan warga dalam mendapat informasi seputar kegiatan dan kejadian di desa Kalimanah Wetan.
5.	(Doramia Lumbanraja, 2020)	Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi	<i>E-Government</i>	Yuridis Normatif	Indonesia masih perlu meningkatkan penggunaan e-government terutama mengoptimisasikan penerapan model Network Service. Hal ini menjadi urgen manakala kita akan menghadapi pemberlakuan New Normal. Apabila tidak segera ditingkatkan maka akan merugikan Masyarakat dalam mengakses layanan publik. Oleh karena itu perlunya perubahan perspektif Old Public Administration menuju New Public Services yang menuntut adanya proses kolaborasi (processes of collaboration) dan kepemimpinan bersama (shared leadership). Untuk dapat menerapkan hal tersebut maka perlu adanya reformasi regulasi di bidang birokrasi. Wacana Omnibus Law sebenarnya dapat menstimulasi pengoptimisasian penerapan e-government di Indonesia terutama penerapan model Network Service yang menuntut integrasi vertikal dan integrasi horizontal. Pengaturan lintas sektor sangat diperlukan untuk pembangunan e-government di Indonesia.

Sumber : Olahan Data Penulis

Banyak penelitian sebelumnya yang telah mengkaji mengenai pelayanan public bersifat online seperti pada tabel 1.4 Daftar Hasil Penelitian Terdahulu. Namun, pada penelitian dengan judul “Transformasi Administrasi Kependudukan Berbasis Online Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 (Studi Penelitian Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara) ini menitik fokuskan pada terjadinya transformasi dari pelayanan konvensional berubah menjadi pelayanan online Kartu Identitas Anak Kabupaten Jepara di masa pandemi covid-19 tahun 2020. Penelitian ini menggabungkan konsep inovasi transformasi *e-government* dengan prinsip pelayanan publik yang menghasilkan pelayanan publik dengan terpenuhinya kepentingan masyarakat luas dengan segala kemudahan dan manfaat yang diberikan. Terlebih, Kartu Identitas Anak online ini merupakan bentuk inovasi dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Jepara yang sempat terhenti pada pandemic covid-19 bulan Maret 2020 di Kabupaten Jepara. Dan KIA ini memiliki segudang manfaat yang didapatkan karena terintegrasi dengan pelayanan publik lainnya apabila telah memiliki, Sehingga penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya dan belum ada penelitian yang mengkaji tentang transformasi administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak berbasis Online di masa pandemic covid-19 tahun 2020 di Kabupaten Jepara.

1.5.2 Tinjauan Teori

1.5.2.1 *Electronic Government (E-Government)*

Pada masa perkembangan globalisasi yang terus maju tidak menyurutkan inovasi yang berkembang di dunia pemerintahan. Di dalam dunia pemerintahan, salah satu pengaplikasian dari perkembangan teknologi yaitu lahirnya *electronic government (E-government)*. *E-government* merupakan suatu penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi dalam hal administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif dengan memberikan pelayanan yang terbuka dan mensejahterakan masyarakat.

Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik yang merata ke seluruh warga negara. Sehingga dalam rangka melaksanakan kewajiban itu, pemerintah terus berusaha memperbaiki pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan pengelolaan data dengan cepat, efektif, dan efisien serta menghasilkan informasi yang tepat, cepat maupun akurat. Dalam memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (*e-Government*).

Menurut World Bank, *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis dan kelompok terkait lainnya menuju *good government*. Selain itu, menurut Indrajit (dalam Habibullah, 2010) mengemukakan *e-government* adalah usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Menurut Janet Caldow (dalam Indrajit, 2006) *electronic government* tidak lain adalah

transformasi mendasar dari pemerintahan dalam skala yang belum kita saksikan sejak awal era industri.

Menurut pemerintahan New Zealand mendefinisikan *e-government* sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk menyediakan akses masyarakat yang lebih mudah atas informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga demokrasi kita dan proses (Indrajit, 2006).

E-government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, yang meliputi (Yuhefizar et al., 2017):

- a. Government to Citizen (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
- b. Government to Business (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis dengan tujuan demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
- c. Government to Government (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat

memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

d. Government to Employees (G2E) ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.

E-government di bangun sebagai upaya untuk merevitalisasi organisasi dan manajemen pemerintahan. Hal ini dimaksudkan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara prima dalam pengelolaan pelayanan publik. *E-government* berguna untuk memudahkan hubungan antara pemerintah dengan pemerintah (G to G), pemerintah dengan masyarakat (G to S), maupun pemerintah dengan dunia usaha (G to B), baik nasional dan internasional.

Pengimplementasian *e-government* membawa manfaat bagi pemerintah itu sendiri maupun masyarakat. Manfaat bagi masyarakat sendiri antara lain pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan masyarakat yang *non-stop* karena bisa diakses kapan saja, meningkatnya kemampuan melayani diri sendiri, meningkatnya kemampuan untuk mencari informasi, meluasnya akses terhadap informasi, dan sebagainya. Sedangkan pemanfaatan *e-government* bagi pemerintah sebagai berikut :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Adanya implementasi *e-government* yang tepat akan secara signifikan memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara, hal ini tidak boleh ditunda-tunda dan harus dilaksanakan secara serius yang pada akhirnya nanti dapat memberikan keunggulan kompetitif secara nasional.

Pentingnya penerapan *e-government* didasari atas kebutuhan pemerintah yang dituntut untuk transparan dan perubahan jaman yang semakin berkembang

berbasis teknologi informasi. Adapun strategi pemerintah pusat dalam menyusun *e-government* yaitu :

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya, serta terjangkau masyarakat luas. Hal tersebut salah satunya dicapai dengan pemerataan jaringan komunikasi baik wilayah maupun kualitasnya serta pembentukan portal informasi pemerintahan.
- b. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah otonom secara holistik. Maksudnya adalah persiapan sumber daya manusia dalam pemerintahan agar beradaptasi dengan sistem yang sudah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- c. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Selain daripada penyajian informasi yang lengkap, keamanan transaksi layanan publik juga menjadi hal utama dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Peran dunia usaha cenderung kepada partisipasi dalam pemanfaatan *e-government* sehingga pelayanan publik tidak sepenuhnya dilayani pemerintah.
- e. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia baik pada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan peningkatan *e-literacy* masyarakat.

f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur yaitu melalui tahapan persiapan, pematangan, pemantapan, dan pemanfaatan. Elemen Sukses Pengembangan E-Government.

1.5.2.1.1 Elemen Sukses Pengembangan *E-Government*

Menurut hasil kajian riset dari Harvard JFK *School of Government*, dalam penerapan konsep pengembangan *electronic government* ini, terdapat 3 kunci elemen kesuksesan dari pengembangan *e-government*, antara lain :

a. Dukungan

Elemen pertama dan paling penting yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan dan niat dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*. Keinginan ini harus murni adanya bukan karena sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Dukungan ini bukanlah hanya perkataan semata, namun lebih dalam lagi. Disepakatinya *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi. Selain itu, dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus) juga sangatlah penting dalam mendukung pengembangan *e-government*.

b. Kapasitas

Elemen ini bermakna bahwa adanya unsur kemampuan maupun keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan cita-cita dari penerapan *e-government* ini sendiri. Adapun 3 hal dasar yang harus dimiliki oleh pemerintah berhubungan dengan elemen ini seperti ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government* dan ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. Manfaat

Berbagai inovasi *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi *e-government*. Dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *egovernment* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah maka pemerintah harus betul-betul teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan manfaat yang langsung dirasakan oleh masyarakatnya. Perpaduan antara ketiga elemen penting di atas akan membentuk sebuah jaringan *e-government* yang merupakan kunci sukses utama menjamin keberhasilan.

1.5.2.1.2 Konsep Inovasi Transformasi *E-Government*

Dalam penerapannya, *e-government* ini merupakan sebuah tantangan transformasi. Fungsi dari teknologi pada masa kini yang digunakan bukan hanya sekedar menjadi penunjang belaka, melainkan menjadi promotor perubahan di era modern. Dalam perkembangannya, ada 5 poin utama dalam proses transformasi *e-government* ini antara lain seperti perubahan prinsip yang awalnya pelayanan untuk masyarakat, namun kini berubah menjadi pelayanan oleh masyarakat. Maksudnya, jika pada awalnya pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan kualitas untuk masyarakat. Namun, sekarang melalui sistem *e-government* masyarakat dapat melayani dirinya sendiri (mandiri) dan pemerintah hanya menjadi fasilitator.

Kemudian, berawal dari prinsip *citizens in line* menjadi *citizens on line*. Hal ini dimaksudkan bahwa jika dahulu masyarakat masih mengantri dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan, maka setelah *e-government* hadir dan mulai diterapkan, masyarakat tidak harus menunggu lama dan membayar mahal untuk mendapatkan pelayanan karena semuanya dapat dilakukan secara on-line melalui internet.

Ketiga, mempelajari dan mengatasi permasalahan “*Digital Divide*” (kesenjangan digital), dan menjamin terciptanya sebuah “*Digital Democracy*” (demokrasi digital) sangatlah penting. Di dalam dunia teknologi informasi dikenal pula fenomena kesenjangan digital, dimana terjadi jurang yang besar antara sedikit dari mereka yang memahami dan fasih menggunakan teknologi informasi, dengan mereka yang sama sekali tidak mampu dan tidak dapat menggunakan teknologi terkait.

Keempat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintah dengan menggantikan proses-proses yang “*Paper-Based*” (konvensional, berbasis dokumen/kertas) dalam berbagai cara konvensional yang menggunakan fisik seseorang untuk menyelesaikannya dengan menerapkan secara keseluruhan konsep *electronic government*. Melalui cara ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, namun juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara. Dengan tersedianya relasi online yang tiada batas dalam seminggu, maka pemerintah secara tidak langsung telah membuka diri sebagai mitra kerja dari siapa saja yang membutuhkannya, dari berbagai lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Kelima, adalah mencoba untuk menggunakan *Digital Knowledge* sebagai pengganti dari *Physical Knowledge* yang selama ini digunakan sebagai sumber daya untuk meningkatkan kualitas kehidupan bernegara dan bermasyarakat. *Digital knowledge* ini maksudnya adalah bagaimana hasil pengolahan data dan informasi yang ada di dalam infrastruktur *e-government* dapat dimanfaatkan dan dijadikan sumber pengetahuan berharga bagi siapa saja yang membutuhkan. Melalui hal ini, bertujuan bahwa kualitas pengetahuan masyarakat akan berkembang secara cepat dan signifikan melalui pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang ada.

1.5.2.1.3 Jenis Pelayanan *E-Government*

Menurut (Indrajit , 2006) Adapun tahap-tahap pelayanan dari *E-government*, meliputi :

- a. *Publish*, dimana dalam tahap ini tercipta sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
- b. *Interact*, dalam tahap ini telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik (pada kelas *Publish*, *user* hanya dapat mengikuti link saja). Yang kedua adalah pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (seperti *chatting*, *tele-conference*, *web-TV*, dan lain sebagainya) maupun tidak langsung (melalui *e-mail*, *frequent ask questions*, *newsletter*, *mailing list*, dan lain sebagainya).
- c. *Transact*, pada kelas ini terjadi interaksi dua arah seperti pada kelas *interact*, hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya). Aplikasi ini jauh lebih rumit dibandingkan dengan dua kelas lainnya karena harus adanya sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak *privacy* berbagai pihak yang bertansaksi terlindungi dengan baik.

Dari jenis-jenis pelayanan *electronic government* yang saat ini sedang dilaksanakan di kantor Disdukcapil Kabupaten Jepara melalui pelayanan administrasi kependudukan secara online, Kabupaten Jepara dapat dikatakan sedang melaksanakan 2 pelayanan yaitu *publish*, yang mana masyarakat dapat mengakses segala informasi yang diperlukan. Selain itu ada juga jenis pelayanan yang sifatnya *interact* yaitu bagaimana pemerintah memberikan fasilitas berupa portal kepada masyarakat melalui kanal yang telah disediakan dalam hal ini kanal-kanal yang digunakan yaitu *website* resmi kantor disdukcapil Kabupaten Jepara dan aplikasi Cek Anduk Dukcapil Kabupaten Jepara yang bisa di *download* di playstore. Melalui kanal-kanal yang sudah disediakan tersebut tentunya akan semakin mempermudah kepengurusan administrasi kependudukan antara masyarakat dengan pemerintah Kabupaten Jepara.

1.5.2.2 Pelayanan Publik

Suatu penyelenggaraan pemerintah dikatakan berhasil apabila dapat mensukseskan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik sendiri memiliki posisi yang penting dalam indikator keberhasilan pemerintahan. Dalam arti sempit, pelayanan publik adalah suatu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka bentuk tanggung jawab kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar. Sedangkan dalam arti yang luas, konsep pelayanan publik identik dengan *public*

administration yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan publik menurut Perry (dalam Lembaga Administrasi Negara, 2009)

Setiap negara wajib memenuhi segala kebutuhan warganya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Itu merupakan salah satu amanat yang terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Amanat ini merupakan turunan makna yang terdapat pada Alinea keempat yang mengandung tujuan nasional antara lain memajukan kesejahteraan umum.

Pelayanan publik berpayung hukum pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memuat prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif.. Pada Undang-Undang ini dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Hakekat pelayanan publik menurut (Lembaga Administrasi Negara, 2009), adalah pemberian pemenuhan

pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Adapun definisi pelayanan publik menurut para ahli seperti yang dikatakan oleh Lovelock dan Christoper (Purwanto et al., 2016) mengatakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Hal ini dimaksudkan bahwa *service* (pelayanan) merupakan produk yang tidak memiliki wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan publik ini sejatinya bertujuan untuk menyajikan segala barang maupun jasa yang terbaik untuk masyarakat. Menyajikan yang terbaik berarti berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Dengan melalui cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.

Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, maka harus adanya standar pencapaian pelayanan dari pemerintahan kepada masyarakat. Adapun standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, yaitu:

Tabel 1.5
Standarisasi Pelayanan Publik

No	Standarisasi
1.	Persyaratan Pelayanan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3.	Jangka Waktu Pelayanan

No	Standarisasi
4.	Biaya atau Tarif
5.	Produk Pelayanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan / Apresiasi

Sumber : Olahan Data Penulis

Berdasarkan tabel 1.5 standar yang telah ditetapkan, hal ini dapat digunakan sebagai pedoman dapat menjalankan setiap pelayanan publik yang berkualitas. Apabila dikaitkan dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik, akan mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang mengedepankan tujuan dan makna dari pelayanan publik itu sendiri. Standarisasi pelayanan dalam bidang biaya atau tarif apabila dikaitkan dengan penyelenggaraan *e-government* hal ini dapat mengurangi biaya karena segala pelayanan terselenggara dengan pelayanan online, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang.

Adapun unsur penting dalam pelayanan publik yaitu organisasi penyelenggara pelayanan publik, lalu penerima layanan (pelanggan) yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Pelayanan publik yang dikelola pemerintah, pada dasarnya memiliki karakteristik seperti memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraannya, memiliki kelompok kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani, memiliki tujuan sosial, dituntut untuk akuntabel kepada publik, memiliki konfigurasi indikator kinerja yang perlu kelugasan dan menjadi sasaran isu politik.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat. Pertama, Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat secara luas diseluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Kedua, masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem manajemen dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah kota atau daerah secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi menuju *e-government*.

Pelayanan publik yang ditunjang oleh penerapan teknologi dari *e-government* merupakan sangat penting. Hal ini dirujuk dari salah satu tujuan pelayanan publik pada kualitas pelayanan yang mana kecepatan pelayanan yang dikaitkan dengan teknologi informasi dan komunikasi dari pelayanan yang diberikan. Melalui teknologi dan informasi, membuat pelayanan yang diberikan menjadi cepat dan akurat serta memiliki kualitas dan akuntabilitas dengan tingkat tinggi.

Dasar penyelenggaraan *e-government* oleh pemerintah di seluruh dunia adalah memberikan pelayanan publik yang baik kepada seluruh pengguna pelayanan publik. Sehingga pelayanan public yang didukung oleh konsep *e-government* sangatlah penting Untuk menjawab tantangan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dan terus

meningkat dari waktu ke waktu. Yang berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Maksud dan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik merupakan menyatukan kebutuhan masyarakat dengan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tepat sehingga akan tercapai kepuasan akan kebutuhan tersebut. Dalam mencapai kepuasan tersebut, maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Melalui campur tangan *e-government* dapat memenuhi tujuan tujuan dari pelayanan public itu sendiri.

Melalui *e-government* pula peningkatan pelayanan public dapat terwujud. Birokrasi pemerintahan dapat mengembangkan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, memudahkan interaksi dengan masyarakat, maupun mendorong akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Merujuk pada pasal 23 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sistem informasi yang bersifat nasional dan pada ayat 4 dijelaskan bahwa penyelenggara berkewajiban mengelola system informasi yang terdiri dari system informasi elektronik ataupun non elektronik, sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Dari penjelasan diatas, dapat di mengerti bahwa dengan

dilaksanakannya *e-government* ini akan mempermudah suatu penyelenggaraan pelayanan publik.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *new public service* yaitu harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Dengan demikian pelayanan publik dapat diberikan sesuai karakter dan nilai yang terkandung di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

1.5.2.2.1 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adapun 10 prinsip pelayanan publik yang mana dijadikan pedoman dalam penyelenggaraannya, yaitu :

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan ini dimaksudkan dalam suatu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Syarat teknis dan administratif dari pelayanan publik itu harus jelas. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan maupun persoalan dalam pelaksanaan

pelayanan publik harus diselesaikan dengan jelas dan baik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran juga harus jelas.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan maupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (teletematika).

g. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

h. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

i. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Dalam merealisasikan 10 prinsip pelayanan umum ini tidak mudah. Hal ini dikarenakan terkait dengan kompleksnya penyelenggaraan pelayanan umum, banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja pelayanan yang prima.

1.5.2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat terpenuhi dan memuaskan. Adapun asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Transparansi

Pemberian layanan publik harus terbuka serta mudah untuk diakses oleh setiap masyarakat yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah untuk dimengerti. Dalam hal ini, pemanfaatan *e-government* apabila dikaitkan dengan pelayanan publik juga berpengaruh terhadap asas transparansi karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah telah terselenggara.

b. Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

c. Kondisional

Pemberian layanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna layanan dengan tetap berpegang terhadap prinsip efektivitas dan efisiensi

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan serta harapan masyarakat. Pemanfaatan *e-government* apabila dikaitkan dengan pelayanan publik juga berpengaruh terhadap asas partisipasi karena dapat meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi dan partisipasi pelayanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor instansi pemerintahan tertentu.

e. Tidak Diskriminatif

Pemberian layanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Karena semua sama dan setara dalam mendapatkan pelayanan publik

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Setiap asas diatas tentunya sangat penting dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik terlebih diimbangi dengan pemanfaatan *e-government* sehingga dapat mewujudkan tujuan dari pelayanan publik yang

memudahkan masyarakat melalui *e-government*. Kantor Disdukcapil Kabupaten Jepara berusaha untuk terus terbuka dan melibatkan masyarakat Jepara untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka dari itu partisipasi sangat ditekankan dalam penerapan tersebut, dengan berjalannya peran kantor disdukcapil dan masyarakat maka asas-asas lainnya akan terpenuhi, karena melalui pelayanan administrasi kependudukan online dalam keterkaitan pelayanan publik dengan *e-government*, masyarakat dapat dipermudah dengan pelayanan administrasi yang ditawarkan.

1.5.2.3 Pelayanan Publik berbasis Online

Pelayanan publik berbasis online ini diharapkan dapat memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi kemudahan dalam penyampaian informasi, program kerja, maupun visi dan misi pelayanan publik. Peran strategis penggunaan media online ini bertujuan untuk menemukan dan mengenali bidang-bidang unggulan maupun potensi yang dimiliki untuk dikembangkan lebih lanjut dengan pemanfaatan sistem jaringan internet.

Penerapan pelayanan publik berbasis online lahir dari penerapan inovasi pelayanan melalui *e-government*. Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor instansi pemerintahan terkait.

Pelayanan publik secara online terkhusus kepada pelayanan administrasi kependudukan, diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Adapun

definisi dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Daring) adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

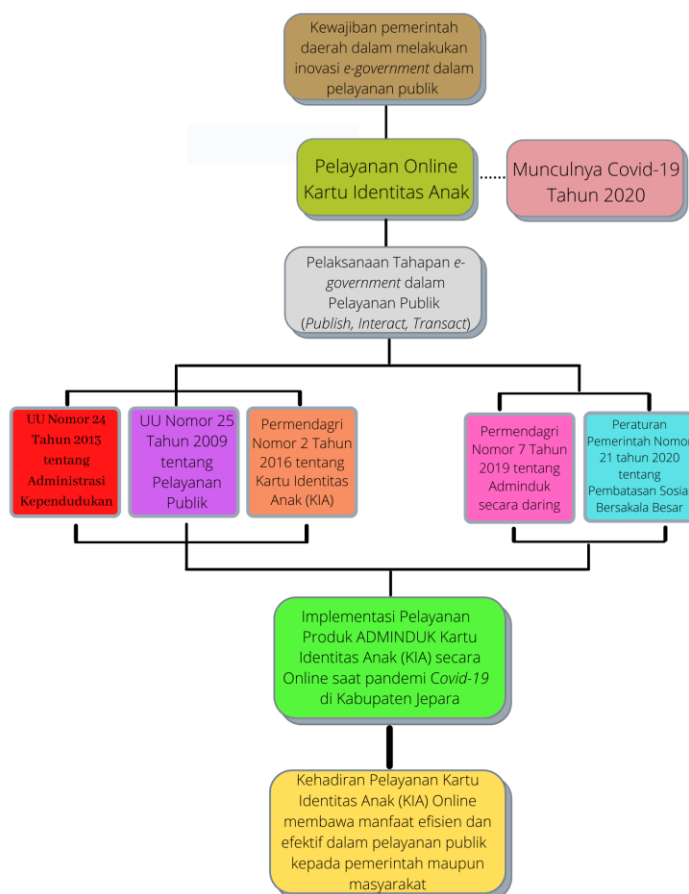
Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat, sebagai berikut:

- a. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat secara luas diseluruh wilayah Indonesia yang dapat diandalkan, terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif.
- b. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik dalam perumusan kebijakan negara.

Untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah Kabupaten Jepara secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi yang berpedoman pada pelayanan publik yang baik dengan berasaskan *e-government*.

1.5.3 Kerangka Berfikir

Gambar 1.2
Kerangka Berpikir



Sumber : Olahan Data Penulis

1.6 Operasionalisasi Konsep

E-government merupakan pengelolaan pemerintah berbasis *digital* yang diterapkan guna mempermudah maupun menghemat segala urusan pemerintahan didalamnya. Untuk mensukseskan program *e-government* ini diperlukan keikutsertaan dari masyarakat dan pemerintah yang aktif sehingga dapat memberikan kebermanfaatan yang signifikan.

Transformasi merupakan pergeseran maupun perubahan terhadap sesuatu hal yang bisa berupa bentuk, sifat, fungsi, rupa dan sebagainya. Transformasi khususnya pada bentuk *e-government* kini menjadi promotor perubahan di era *modern*.

Pada dasarnya pelayanan publik ini merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan penduduk melalui instansi yang terkait. Dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima di masa pandemi, diperlukannya pelayanan publik yang dilakukan secara online.

Pelayanan publik secara online merupakan bentuk dari penerapan *e-government* di masa globalisasi menuju tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan online administrasi kependudukan adalah suatu bentuk pelayanan untuk pemenuhan hak administratif kependudukan sebagai warga negara. Munculnya pelayanan online ini menjadi solusi dari wabah pandemi virus yang sedang terjadi dalam rangka mengurangi penyebaran tertularnya virus *covid-19*. Keterlibatan pelayanan publik secara online dirasa sangat penting mengingat output yang dihasilkan dapat mempermudah pemerintah dan masyarakat itu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Melalui, pelayanan administrasi kependudukan secara online ini diharapkan membawa kebermanfaatan di dalamnya untuk pemerintah maupun masyarakat pengguna itu sendiri.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode untuk meneliti pada kondisi yang sebenarnya dan yang menjadi instrumen kunci adalah peneliti itu sendiri (Gulo, 2002). Melalui jenis penelitian ini peneliti berusaha untuk mendapatkan data-data maupun informasi yang berkaitan dengan penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara online.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dituju untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan peneliti hendak mengetahui bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Jepara.

1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak-pihak yang menjadi sasaran dalam keterlibatan proses pengumpulan data penelitian (Siyoto S & Sodik, 2015). Di dalam penelitian kualitatif, subjek ini disebut dengan informan atau narasumber. Dalam penelitian ini, subjek yang menjadi sasaran sebagai informan adalah para *stakeholder* di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara. Selain itu, peneliti juga hendak meneliti para pengguna layanan online administrasi kependudukan untuk mengetahui apakah layanan online administrasi kependudukan ini sudah tepat sasaran dan efektif kah pelayanan online ini dirasakan oleh masyarakat pengguna.

1.7.4 Sumber dan Jenis Data

Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka.

1.7.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang secara langsung berasal dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang informasinya langsung berasal dari informan atau narasumber maupun yang asalnya dari hasil observasi dan dokumentasi (Siyoto S & Sodik, 2015). Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai di bidang pelayanan pendaftaran maupun pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Jepara.

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan dengan maksud untuk melengkapi data yang sudah ada sebelumnya (Siyoto S & Sodik, 2015). Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari berbagai macam literatur seperti artikel, jurnal, buku, dan berbagai situs terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan online.

1.7.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data seringkali dilakukan dengan cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi terstruktur dengan teknik pengambilan informan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling* dimana pemilihan

informan saling berkaitan seperti informan kedua berdasarkan informasi dari informan pertama, informan ketiga berdasarkan rekomendasi informan kedua dan seterusnya (Heryana, 2018). Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada Penanggung Jawab Pelaksaaan Kartu Identitas Anak yaitu Bapak Wiwid Daryanto,S.Pd dan Ibu Naufa Fauziyah, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk yaitu Ibu Sulasih, S.E., M.Si, Kepala Seksie Pendaftaran Penduduk yaitu Bapak Drs. Noor Akhmad dan masyarakat yaitu Bapak Sumadi, Bapak Wardoyo dan Ibu Elfi Fitri yang telah mendaftarkan KIA. Pemilihan informan ini didasarkan atas rekomendasi dari informan lainnya yang mana dianggap mengetahui lebih daam terkait topik yang diangkat oleh penulis dalam penelitian ini. Observasi dilakukan dengan mengamati bagaimana kinerja dan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak secara online. Dalam penelitian ini, pengumpulan data melalui teknik dokumentasi dilakukan dengan cara membaca berbagai literatur yang berkaitan dengan persoalan pelayanan administrasi kependudukan Kartu Identitas Anak secara online.

1.7.6 Analisis data

Analisis data merupakan tahapan dalam mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi. Sehingga data tersebut mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data inidibagi menjadi tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

1.7.6.1 Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatancatatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalian data (Siyoto S & Sodik, 2015).

1.7.6.2 Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Siyoto S & Sodik, 2015) mengatakan penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.

1.7.6.3 Kesimpulan

Kesimpulan adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.

Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut (Siyoto S & Sodik, 2015).