

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) telah berdampak buruk pada beberapa negara yang terinfeksi mulai dari ekonomi, sosial, dan berdampak juga terhadap kehidupan sehari-hari. Sejak virus pertama kali muncul pada Desember 2019, pandemi Covid-19 juga berdampak pada proses pelayanan publik. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan pemerintah pusat dan daerah sejak awal Maret 2020. Mulai dari pembatasan interaksi sosial (*social distancing*) hingga mewajibkan bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), tak hanya itu pemerintah juga memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan Physical Distancing, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pemerintah juga mengimbau seluruh masyarakat Indonesia untuk tetap berada di rumah dan mengurangi aktivitas di luar rumah dan menjaga pola hidup sehat. Karena kebijakan ini, pemberian pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terhambat. Namun, kebijakan ini harus dijalankan agar penyebaran Covid-19 bisa terputus.

Pandemi Covid-19 juga berdampak pada pelayanan publik yaitu pelayanan E-KTP. KTP Elektronik (E-KTP) adalah dokumen kependudukan yang dilengkapi dengan sistem keamanan berupa administrasi dan teknologi

informasi. KTP elektronik dilengkapi dengan database kependudukan nasional. Setiap penduduk Indonesia hanya berhak memiliki KTP Elektronik dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas individu setiap warga negara Indonesia. Masa berlaku NIK dan KTP ini berlaku setelah data disimpan. (Amrullah et al : 2022)

Pelayanan E-KTP merupakan pelayanan dasar yang diberikan oleh negara kepada masyarakat karena merupakan bagian penting dari kegiatan pengurusan kependudukan, dimana pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2013 menyebutkan administrasi kependudukan berfungsi untuk pengelolaan dan penertiban dokumen dan informasi kependudukan, melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di beberapa sektor lainnya. E-KTP adalah dokumen yang berisi pernyataan pengesahan oleh seseorang yang berdasarkan kehidupan di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Hal tersebut sesuai dengan Pasal 63 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 yaitu Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP.

Di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2005 yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik tidak mengatur batasan-batasan pelayanan publik yang dilakukan oleh pelayanan publik selama ini. Namun, dari sudut pandang hukum, standar pelayanan minimum diatur.

Bagian-bagian dari standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi landasan hukum, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, jasa, infrastruktur, dan lain-lain. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 21. Meskipun penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbatas, namun penyelenggara harus memperhatikan standar pelayanan minimal dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak sebagaimana diatur dalam BAB 1V. Dalam Pasal 14-19. Agar pengelola layanan publik dapat tetap memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat meskipun ada pembatasan yang diberlakukan akibat pandemi Covid-19.

Perubahan era digital juga dilakukan oleh instansi pemerintahan ditandai dengan berubahnya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* (administrasi dengan menggunakan identitas atau surat asli dalam bentuk kertas) menuju elektronik government atau *e-government*. *E-government* merujuk pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan dan pengiriman informasi pemerintahan. Melalui *e-government*, tata kelola pemerintahan dilakukan secara digital dengan jaringan teknologi berbasis database untuk berbagai kepentingan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional menuju digitalitas (Bambang :2019).

Teknologi memberi banyak kemudahan untuk kehidupan sehingga pemerintah Indonesia pun turut memanfaatkan teknologi dengan memberikan kemudahan pelayanan atau akses bagi masyarakat. Tidak hanya dibidang kependudukan saja tetapi juga hadir dalam berbagai macam aplikasi pelayanan publik. Berikut beberapa aplikasi pelayanan publik dari pemerintah yang dapat digunakan secara online/daring yaitu PeduliLindungi merupakan aplikasi yang dikembangkan untuk membantu dalam pelacakan untuk menghentikan penyebaran virus corona (COVID-19), Info BMKG merupakan aplikasi yang dapat memberikan informasi bermanfaat, termasuk diantaranya adalah prakiraan cuaca, kualitas udara, peta iklim, info gempa bumi, ataupun siaran pers resmi BMKG, Aplikasi cek bansos merupakan aplikasi pelayanan publik dari pemerintah ini dapat digunakan untuk melihat kepesertaan bantuan sosial (BPNT, BST, dan PKH), Aplikasi pelayanan publik dari pemerintah selanjutnya adalah Aplikasi TIJE, aplikasi ini platform digital modern yang hadir dengan berbagai fitur canggih untuk memudahkan masyarakat merencanakan perjalanan bersama Transjakarta, Aplikasi KRL Access adalah aplikasi pelayanan publik online resmi yang dikembangkan dan diterbitkan oleh PT KCI sejak tahun 2014 yang dapat mengakses informasi berupa posisi, jadwal, tarif, dan rute KRL Commuter Line di dalam aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan penumpang baik di Jabodetabek maupun di luar Jabodetabek, Aplikasi pelayanan publik dari pemerintah selanjutnya adalah Aplikasi Mobile JKN. Aplikasi ini merupakan inovasi yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk memudahkan calon peserta dan

peserta JKN-KIS. Dengan aplikasi Mobile JKN, kegiatan administratif yang biasa dilakukan di Kantor Cabang BPJS Kesehatan dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu.

Ditengah masa pandemi Covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi dikehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus corona telah banyak dikeluarkan salah satunya dengan melakukan pembatasan sosial atau social berskala besar (PSBB) sehingga membuat pelayanan publik menjadi terbatas. Sehubungan dengan pembatasan layanan yang diberlakukan akibat pandemi Covid-19 pada banyak instansi yang menyediakan layanan publik, layanan daring telah disiapkan untuk mengurangi aktivitas di luar rumah. Penyelenggara layanan publik mempertahankan sistem daring ini untuk memberikan layanan kepada masyarakat agar layanan publik dapat tetap beroperasi di tengah pandemi Covid-19. Seperti yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk membuat kebijakan dengan melakukan pelayanan melalui website “SEDUDO” atau <https://sedudo.nganjukkab.go.id>.

Disamping karena adanya pandemi Covid-19, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk bertujuan untuk memenuhi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Kabupaten Nganjuk. Pemerintah kabupaten Nganjuk menerapkan *e-Government* atau pelayanan publik yang berbasis digital untuk

menyelenggarakan operasional pemerintahan dalam pelayanan publik. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah Kabupaten Nganjuk membuat aplikasi bernama SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. SEDUDO adalah aplikasi online bagi masyarakat untuk membuat surat keterangan dari desa/kelurahan, dokumen kependudukan, serta bagi kepala desa untuk menyusun laporan kegiatan pemerintahan desa. Dengan adanya SEDUDO pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, lebih dekat, serta dapat mengurangi biaya tambahan (transportasi, makanan, minuman) serta menghindari pungli. Akses SEDUDO dapat digunakan pada handphone dan komputer dimanapun dan kapanpun selama terhubung dengan internet.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk meluncurkan SEDUDO pada akhir tahun 2020 untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara online yang terintegrasi dengan desa, kecamatan, dan pusat kabupaten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk beserta Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pelaksana, yang bertanggung jawab untuk mengembangkan, mengolah dan memantau proses kebijakan SEDUDO. Selain melalui kecamatan dan desa Masyarakat dapat melakukan pelayanan melalui aplikasi ini secara mandiri. SEDUDO adalah aplikasi online bagi masyarakat untuk melakukan segala bentuk pengurusan administrasi kependudukan seperti pelayanan E-KTP, pelayanan KK, pelayanan AKTA kelahiran, serta dokumen kependudukan lainnya. Pada

saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui pihak desa, proses pengajuan dilakukan oleh staf operator layanan yang ada di desa sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor Dispenduk secara langsung. Selain melalui desa masyarakat juga bisa melakukan pengurusan melalui kecamatan atau melakukan kepengurusan secara mandiri di rumah. Pelayanan publik menjadi lebih efektif dan terintegrasi (Sumber : Website SEDUDO Nganjuk. Diakses pada Oktober 2022).

Jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia untuk masyarakat dan jumlah pemohon yang telah menyelesaikan pengajuan administrasi kependudukan melalui *website* SEDUDO per bulan Oktober 2022 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. Statistik layanan administrasi kependudukan melalui SEDUDO beserta jumlah pemohon per bulan Oktober 2022

No.	Pelayanan	Jumlah
1.	Akta Pengakuan Anak	66
2.	Akta Kelahiran	25178
3.	Akta Kematian	11747
4.	Akta Pengesahan Anak	63
5.	Akta Perkawinan	121
6.	Akta Perceraian	99
7.	Pindah Tempat	8020
8.	KTP Elektronik	54408
9.	Kartu Keluarga	62920
10.	KIA (Kartu Identitas Anak)	7066
	Total Jumlah Pengguna	197766

Sumber : Website SEDUDO Nganjuk

Pada tabel di atas terlihat bahwa pelayanan yang paling banyak dilakukan adalah pelayanan kartu keluarga dan Pelayanan E-KTP menjadi urutan nomor 2 terbanyak. Sebagai hasil observasi awal yang dilakukan

peneliti pada aplikasi SEDUDO. Jumlah pengguna layanan administrasi meningkat sangat signifikan dibandingkan sebelum ada program SEDUDO. Awalnya hanya ada sekitar 10 pemohon per hari, namun kini meningkat menjadi sekitar 30 pemohon per hari. Statistik dari layanan administrasi SEDUDO secara otomatis terintegrasi ke dalam website SEDUDO sehingga publik dan penegak kebijakan dapat memantau pertumbuhan jumlah layanan tersebut. (Sumber : Website SEDUDO, diakses pada Oktober 2022).

Diperlukan adanya pembaruan pengembangan inovasi di bidang teknologi yang sesuai dengan era digitalisasi seperti sekarang ini dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mencapai efektivitas pelayanan. Pemerintah harus mulai menghapus atau mengganti proses pelayanan secara konvensional yang dikenal antri, lama serta berbelit-belit agar tercapainya efektivitas dalam pelayanan. Tingkat ketertiban administrasi di kabupaten Nganjuk masih belum sepenuhnya maksimal, masih banyak masyarakat yang meremehkan pentingnya data kependudukan, misalnya E-KTP karena sebagian besar masyarakat menganggap terlalu rumit proses dalam pembuatan E-KTP. Maka dari itu pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk memiliki kekuatan untuk membangun sistem pelayanan yang efektif dan inovatif seperti pelayanan melalui aplikasi SEDUDO.

Efektivitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk ini merupakan suatu hal yang seharusnya tercapai, karena apabila pelayanan yang seharusnya

efektif ini tidak tercapai maka akan menimbulkan berbagai macam permasalahan. Proses pelayanan yang berbasis aplikasi ini berfungsi sebagai alat untuk mempermudah pemberkasan dalam berbagai pengurusan administrasi kependudukan termasuk pengurusan E-KTP. Meskipun demikian didalam tujuannya pelayanan berbasis online ini sebagai penunjang terciptanya efektivitas pelayanan E-KTP, tetapi masih menemukan beberapa kendala didalamnya. Pelayanan yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk ini dalam pelayanan E-KTP berbasis aplikasi atau online ini harus selalu dikembangkan dan selalu diawasi oleh pihak terkait saat proses pelaksanaannya supaya dapat diketahui seberapa berhasilnya program pelayanan berbasis aplikasi ini yang akan menjadi acuan keberhasilan program pemerintah terhadap proses pelayanan kartu tanda penduduk (E-KTP). Dalam pelaksanaan Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Daerah Online) harus ada komitmen saat melaksanakan kebijakan tersebut supaya tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Berdasarkan hal yang sudah dipaparkan di atas maka penulis sangat tertarik untuk menganalisis implemementasi pelayanan berbasis aplikasi tersebut dengan melakukan sebuah penelitian dengan judul yang diangkat yaitu “IMPLEMENTASI WEBSITE “SEDUDO” DALAM PROSES PELAYANAN E-KTP BERBASIS ONLINE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGANJUK”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah:

Bagaimana Implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan yang akan dicapai. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritik

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk.
2. Bagi Instansi, diharapkan dapat bermanfaat bagi lembaga dan dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya terciptanya Implementasi pelayanan E-KTP berbasis online dengan menggunakan website SEDUDO.
3. Bagi Civitas Akademik, diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan dalam kajian keilmuan dan perkembangan teknologi.
4. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi tentang Implementasi website SEDUDO dalam proses pelayanan E-KTP berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Nganjuk.

Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan rujukan bagi siapa saja, khususnya untuk mengetahui, Implementasi pelayanan E-KTP berbasis online dengan menggunakan website SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peneliti lain yang akan mengambil tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai sumber referensi didalam penulisan.