

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kondisi dunia yang saat ini sedang dilanda pandemi Covid-19 telah memberikan dampak diberbagai sektor kehidupan. Mulai dari sektor pelayanan pemerintahan, kesehatan, ekonomi, pendidikan, bisnis, pariwisata, dan berbagai sektor lainnya. Permasalahan ini tentunya memberikan ruang gerak bagi pemerintah untuk membuat ide, gagasan, atau terobosan baru dalam rangka menghadapi dan menangani masalah pelayanan publik dimasa pandemi. Pada kondisi eksisting saat ini seluruh wilayah dilanda pandemi Covid-19. Upaya pencegahan banyak dilakukan seperti pembatasan sosial berskala besar, penerapan protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, menghindari kerumunan, menjaga jarak dengan orang lain sehingga pemerintah dituntut untuk menciptakan inovasi baru melalui program-program yang dapat mengurangi kontak secara langsung agar memutus rantai penyebaran Covid-19.

Tidak hanya dikarenakan pandemi Covid-19, dengan kemajuan zaman dan kecanggihan teknologi pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat disesuaikan dengan perkembangan zaman sehingga pelayanan yang diterima masyarakat cepat dan responsif. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik

saat ini semakin meningkat sehingga penyelenggara layanan dan pemerintah harus memberikan pelayanan prima yang berkualitas dan tentunya bermutu tinggi sehingga dapat memberikan pengaruh pada kepuasan masyarakat. Hal ini mendorong munculnya sebuah inovasi pelayanan yang menuntut adanya perbaikan serta perubahan khususnya bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Maysara & Hasim, 2021:216). Urgensi daripada inovasi pelayanan tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip *good governance* yang sejatinya mendorong nilai-nilai perubahan dalam rangka mendorong budaya organisasi publik untuk menjadi lebih berkualitas.

Konsep inovasi merupakan penciptaan sesuatu produk atau proses baru melalui pengembangan pengetahuan baru atau kombinasi baru dari pengetahuan yang telah ada, dan juga inovasi merupakan komersialisasi awal penemuan dengan menghasilkan dan menjual suatu produk atau jasa atau proses baru (Musabry, 2020:430). Inilah yang membuat mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan yang begitu pesat yaitu semakin dinamik dan *hostile*, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi kompetitif (Musabry, 2020:431). Inovasi pelayanan merupakan penggunaan peralatan baru atau inovasi dalam bentuk proses gerakan pembaharuan yang berkualitas dan berkelanjutan. Pengkombinasian proses inovasi yang membawa perubahan baru namun

dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada (Suwarno, 2008).

Berbicara tentang inovasi pelayanan, Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau juga terus mengembangkan inovasi-inovasi dalam pemberian pelayanan publik. Pengembangan inovasi pelayanan publik bagi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau sangat diperlukan mengingat letak wilayah provinsi ini yang berbentuk kepulauan, dimana luas daratannya hanya 4% dibandingkan dengan luas lautannya yang mencakup hingga 96%. Hal ini sebagaimana termuat dalam Laporan Akhir 2018 Bappelitbang Provinsi Kepulauan Riau, yaitu, “Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau dituntut kesiapannya untuk turut serta mengembangkan sistem inovasi di daerah sebagai upaya peningkatan daya saing wilayah”. Dengan luas wilayah yang sedemikian rupa tentunya menjadi sebuah tantangan bagi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal bagi masyarakatnya (Hendrayady, 2020:230).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan sebagai salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (disdukcapil) Kabupaten Bintan meluncurkan sebuah inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan layanan dimasa pandemi yaitu aplikasi “Si Pandu Capil”. Sebagai bentuk pelaksanaan dari Peraturan Bupati Bintan Nomor 48 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pelaksanaan Inovasi Daerah di

Lingkungan Kabupaten Bintan. Inovasi yang diluncurkan Disdukcapil Kabupaten Bintan ini sebagai bentuk dari kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bintan dalam hal pengurusan administrasi kependudukan di masa pandemi.

Aplikasi “Si Pandu Capil” merupakan aplikasi berbasis *website* yang bisa diakses melalui laman <http://sipanducapil.bintankab.go.id/>. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan dimasa pandemi kepada masyarakat Kabupaten Bintan. Di era digital seperti sekarang ini dengan kehadiran teknologi membuat segala hal menjadi lebih mudah, cepat, dan murah. Dengan adanya aplikasi “Si Pandu Capil” akan mempermudah dan memperlancar masyarakat mendapatkan informasi dalam menyelesaikan masalah dokumen kependudukan. Selain dapat mengefisiensi jarak dan waktu karena masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor Disdukcapil Kabupaten Bintan karena sudah bisa melakukan pendaftaran kepengurusan dokumen kependudukan secara online cukup menyentuh layar *smartphone* semua urusan menjadi mudah. Serta dapat meminimalisir masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan dokumen kependudukannya.

Tabel 1. 1 Perbedaan Alur Pendaftaran

No	Pendaftaran Manual	Pendaftaran Online
1.	Datang ke kantor Disdukcapil Bintan untuk mengajukan permohonan	Buka browser dan ketik http://sipanducapil.bintanka.go.id/
2.	Pemohon melengkapi persyaratan	Memilih jenis layanan
3.	Berkas diserahkan ke loket pelayanan	Isi data dan upload berkas persyaratan
4.	Petugas melakukan pemeriksaan	Jika berkas valid akan

	berkas dan memberikan resi bukti pengurusan	muncul notifikasi nomor resi
5.	Pemohon datang ke kantor untuk mengambil berkas	Klik ikon Cek Status No Resi
6.	Penyerahan berkas kepada pemohon dengan menunjukkan resi bukti pengurusan	Berkas bisa di download dan cetak sendiri
7.	Pemohon menandatangani bukti penerimaan	

Sumber: Olahan Peneliti (2022)

Pelaksana Tugas (Plt) Bupati Bintan Roby Kurniawan mengatakan warga dapat mengajukan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi. Sehingga ini sangat pas dengan kondisi warga yang merasa khawatir untuk keluar rumah karena wabah Covid-19. Selain itu, Plt. Bupati Bintan tersebut juga meminta setiap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) hendaknya mampu mengoptimalkan inovasi agar layanan masyarakat tidak terkendala akibat pandemi Covid-19. Pembuatan program-program inovatif yang tujuan utama dari program tersebut adalah menjawab semua permasalahan dan kendala yang dihadapi masyarakat saat ini. Dengan adanya program yang dibangun tersebut dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif sehingga dapat memangkas proses birokrasi (<https://www.batamnews.co.id/berita-80556-disdukcapil-bintan-kenalkan-si-pandu-capil-layanan-adminduk-berbasis-online.html> diakses pada 10 Oktober 2021).

Melalui aplikasi “Si Pandu Capil” ini masyarakat Kabupaten Bintan dapat mengakses berbagai macam pengurusan dokumen kependudukan secara online seperti; akta lahir, akta kawin, akta cerai, akta

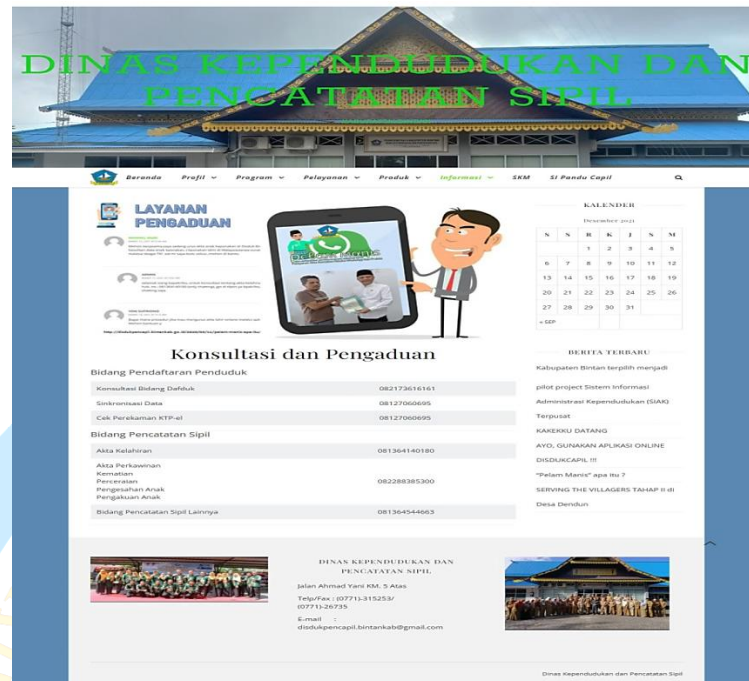
mati, akta sah anak, kartu keluarga, ktp-el, kartu identitas anak, surat pindah, surat datang, surat pindah luar negeri, surat datang luar negeri, surat keterangan pengganti ktp-el dan biodata WNI. Selain itu, didalam menu aplikasi “Si Pandu Capil” juga terdapat fitur Konsultasi dan Pengaduan yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi dahulu sebelum melakukan pengurusan dokumen dengan menghubungi nomor yang sudah tertera pada laman aplikasi Si Pandu Capil tersebut.

Gambar 1. 1 Tampilan Menu Login Aplikasi Si Pandu Capil

Gambar 1. 2 Tampilan Menu Aplikasi Si Pandu Capil



Gambar 1. 3 Tampilan Menu Konsultasi dan Pengaduan



Sumber: Aplikasi Si Pandu Capil

Namun dalam pelaksanaannya tidaklah selalu berjalan mulus, masih terdapat permasalahan terkait aplikasi Si Pandu Capil yang telah diluncurkan yaitu; 1) Aplikasi Si Pandu Capil masih berbasis *website* (web portal); 2) Aplikasi Si Pandu Capil masih dalam tahap pengembangan yang kedua dan sifatnya masih internal; 3) Masih adanya tahap pengurusan yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke disdukcapil seperti pengurusan KTP-el; 4) Tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pengurusan dokumen dalam aplikasi Si Pandu Capil; 5) Dalam pelaksanaan aplikasi Si Pandu Capil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam mengoperasikan aplikasi Si Pandu Capil tersebut; 6) Infrastruktur yang kurang memadai seperti jaringan internet dikarenakan letak geografis

kantor Disdukcapil Kabupaten Bintan yang jauh dari perkotaan; 7) Masih kurangnya sosialisasi pengenalan aplikasi Si Pandu Capil karena masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui pelayanan online melalui aplikasi Si Pandu Capil.

Berdasarkan uraian permasalahan pada latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Si Pandu Capil” dalam Meningkatkan Layanan di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Pandu Capil dalam meningkatkan layanan di masa pandemi Covid-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan ?.

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penulisan memiliki tujuan yang hendak ingin dicapai, sesuai dengan permasalahan diatas maka tujuan dari penulisan ini adalah; Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Pandu Capil dalam meningkatkan layanan dimasa pandemi Covid-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah dapat dijadikan sumber referensi untuk pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian khususnya yang menyangkut permasalahan dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Pandu Capil dan sebagai bahan referensi juga bagi penelitian yang sama khususnya bidang Ilmu Administrasi Negara dalam inovasi pelayanan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dan dapat dijadikan bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan.

