

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi saat ini berkembang dengan pesat, hal ini ditandai makin banyaknya penggunaan teknologi informasi di berbagai bidang seperti bidang pendidikan, kesehatan, sosial, dan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam bidang pemerintahan saat ini makin maraknya penggunaan *website* maupun aplikasi pada desa, kabupaten bahkan provinsi yang digunakan sebagai sumber informasi yang mudah diakses oleh masyarakat.

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sebagai tindak lanjut

pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Permen PANRB tentang Pedoman Standar Pelayanan ini merupakan revisi dari Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan prima. Joko Widodo mengatakan agar dapat memberikan pelayanan yang prima, penerapan model pelayanan yang berbasis teknologi informasi mutlak diperlukan agar pelayanan publik semakin murah, cepat dan baik. Sehubungan dengan hal tersebut, peranan pelayanan sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan aparatur pemerintah merupakan pelayanan yang diukur dari segi emosionalnya berdekatan langsung antara masyarakat dengan pemerintah, maka dari itu dalam pelayanan publik harus menciptakan relasi yang baik antar pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah 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. Sesuai dengan penjelasan undang-undang tersebut, bahwasanya pelayanan publik merupakan kebutuhan warga negara baik berupa jasa, ataupun pelayanan administratif yang di lakukan oleh pemerintah. (Hardiansyah 2018:16)

Memberikan pelayanan publik yang prima menjadi tujuan setiap pemerintah daerah. Aparatur pelayanan publik atau birokrasi yang selama ini di desain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan *procedural minded* tidak lagi dapat diterima oleh masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan layanan yang cepat, efisien,

tepat waktu dan sederhana. Selain itu, kita sedang memasuki era globalisasi yang kompetitif, sehingga diperlukan tindakan yang cepat dan tepat dari aparat pemerintah.

Masuknya globalisasi dan teknologi yang begitu pesat maka kesibukan di tengah masyarakat menjadi suatu hal yang tidak bisa dilepas. Hal ini berdampak besar bagi masyarakat Indonesia, dimana masyarakat semakin modern memiliki segudang ekspektasi seperti tersedianya area publik yang memadai serta kemudahan mengurus segala bentuk pelayanan publik.

Dalam pengembangan pelayanan publik di Indonesia kini sudah menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi elektronik. Banyak instansi yang berlomba-lomba memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi. Harapannya, agar pelayanan publik dapat lebih transparan, efektif dan efisien dan masyarakat menjadi lebih mudah terhubung dengan layanan pemerintah.

Peranan teknologi semakin penting dalam kegiatan administrasi. Penggabungan teknologi informasi dan telekomunikasi ini berdampak kepada reformasi dalam segala bidang kehidupan manusia baik bisnis, negara maupun kehidupan sehari-hari. Reformasi tersebut mewujud dalam bentuk *e-commerce*, *e-bussines*, *e-government*, *e-procurement*, *e-development*, *e-learning*. (Akadun 2009:2-3)

Masyarakat hampir di seluruh dunia memanfaatkan teknologi yang ada, mulai dari *handphone*, *laptop*, *netbook* dan *gadget-gadget* lainnya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat (konsumen) sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang

sangat canggih, mau tidak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh dan akhirnya menggunakan aplikasi tersebut.

Perubahan lingkungan strategis dan kemajuan teknologi mendorong aparatur pemerintah untuk mengantisipasi paradigma baru dengan meningkatkan kinerja birokrasi serta perbaikan pelayanan menuju terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Laju perkembangan teknologi membawa dampak terhadap seluruh aspek kehidupan. Teknologi sendiri merupakan penerapan atau pengembangan bermacam-macam teori hasil kepentingan untuk manusia. (Akadun 2009:3)

Penerapan teknologi informasi *e-government* menjadikan sistem birokrasi lebih efisien dan efektif dalam hal pelayanan publik, prosedur administrasi dan komunikasi internal. Kini masyarakat menjadi lebih tertib, disiplin, tanggung jawab dan *well-informed* atas segala hal menyangkut masalah-masalah publik.

Perkembangan teknologi informasi membawa kemudahan dan perubahan, terutama pada pelayanan publik. Untuk itu, beberapa instansi membuat pelayanan dengan berbagai model, salah satunya yaitu pelayanan publik dengan model yang memanfaatkan teknologi informasi yang dapat memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan secara prima.

Dinar Mutiara Kusumo Nugraheni (2011:126) mengatakan model *m-government* dapat dikategorikan diantaranya adalah *Information models* (Model Informasi), *Communication models* (Model Komunikasi), *Transaction models* (Model Transaksi) dan *M-democracy and participation* (Model demokrasi dan partisipasi).

Model adalah suatu cara yang bisa menyederhanakan dari suatu persoalan yang kompleks, sehingga memberikan kemudahan objek tertentu, Istanto (2011: 110). Model pelayanan publik merupakan kesatuan bentuk tata cara penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tata kerja atau rangka kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

Salah satu model pelayanan yang menerapkan teknologi informasi yaitu Model *M-Government (m-Gov)*, kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi ikut berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja birokrasi pemerintah terutama dari segi pelayanan masyarakat. *M-Government* sebenarnya diadaptasi dari *Electronic Government (e-Gov)* yakni salah satu cara untuk menjalankan fungsi pemerintah dengan memanfaatkan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi.

Model pelayanan *M-Government* yang berbasis Teknologi Informasi merupakan terobosan dalam pelayanan publik yang memiliki ide kreatif dan adaptasi maupun modifikasi yang mampu memberikan manfaat kepada masyarakat. Salah satu institusi yang melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan dengan model *m-government* dalam pelayanan berupa aplikasi yaitu Kepolisian Resor (Polres) Karimun.

Kepolisian dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam

rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam hal ini institusi kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat berkaitan dengan keamanan serta pelayanan lainnya terhadap warga negara.

Model *m-government* dalam pelayanan yang dilakukan yaitu model pelayanan berbasis *android* melalui aplikasi bernama “SIPOKA” (Aplikasi Polisi Karimun) yang dapat diunduh di *Play store* di *smarthphone*. Model *m-government* dalam pelayanan publik yang dibuat oleh Polres Karimun bertujuan untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dimana hal ini terdapat dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa seluruh instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah diharapkan membuat suatu ide atau inovasi terhadap kinerja pelayanan publik. Sehingga dengan kehadiran Aplikasi Polisi Karimun ini, dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepolisian serta melaporkan kejadian kepada Polres Karimun dan Polsek Jajaran.

Polres Karimun yang menjadi inisiator aplikasi (SIPOKA) bertujuan memberikan kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kepolisian serta melaporkan kejadian. Kapolres Karimun AKBP Muhammad Adenan SIK mengatakan SIPOKA ini dapat digunakan dengan baik karena ada 2 metode *login* yang digunakan yakni *login* instansi dan *login* masyarakat.

Untuk *login* sebagai masyarakat selain mendapatkan pelayanan kepolisian juga ada fitur laporan kejadian seperti laporan kriminalitas, laka laut atau laka darat, kebakaran hingga bencana alam. Sebelum adanya aplikasi ini pelaporan masih berjalan secara manual. Dengan adanya SIPOKA ini masyarakat dapat melaporkan

secara langsung, kapan pun dan dimana pun karena aplikasi ini berbasis *android*.

Adanya aplikasi digital tersebut diharapkan mampu memberikan nilai manfaat yang optimal kepada seluruh jajaran masyarakat setempat baik pada bidang laporan kejadian maupun pada bidang pelayanan publik, agar mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Selain laporan kejadian, di dalam menu SIPOKA juga terdapat fitur pelayanan *Call Centre* 110, informasi *Covid-19*, pendaftaran surat kehilangan, *SKCK online*, *SP2HP online*, pendaftaran *BPKB delivery*, pendaftaran SIM, besuk tahanan, *whistle blowing system*, laporan pungli, medsos, Dumas Presisi dengan dilengkapi menu *live chat*. Dengan adanya Aplikasi ini dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan laporan kejadian yang terintegritas dengan Instansi terkait mampu memberikan *quick respon* dalam menyelesaikan suatu kejadian. Dengan adanya laporan dari masyarakat, maka anggota yang *login* instansi nantinya langsung mengetahui adanya kejadian.

Namun, faktanya menunjukkan bahwa proses pelaksanaan terkait SIPOKA yang diluncurkan tidaklah mudah. Masih ada kendala yang dihadapi yaitu masalah kesiapan masyarakat yang belum memumpuni dalam menggunakan Teknologi Informasi dan berdasarkan dari data [karimunkab.go.id](http://karimunkab.go.id) terdapat beberapa daerah tertentu di Kabupaten Karimun memiliki keterbatasan akses internet di yang tidak memungkinkan untuk mengakses, melaporkan hingga mendapatkan pelayanan kepolisian dari aplikasi SIPOKA tersebut. Sehingga dalam memaksimalkan penerapan SIPOKA dibutuhkan kerja sama antar berbagai sektor.

Dengan adanya aplikasi digital tersebut diharapkan mampu memberikan nilai manfaat yang optimal, baik pada bidang administrasi pemerintahan maupun pada bidang pelayanan publik, agar nantinya mampu mendorong pelaksanaan pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien.

Dari fenomena yang telah dijelaskan diatas dapat dilihat bahwa SIPOKA di Polres Karimun belum berjalan dengan baik sehingga belum memberikan manfaat secara optimal kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga peneliti tertarik untuk melihat bagaimana penerapan Model *M-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Kabupaten Karimun.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan model *m-government* dalam pelayanan melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Karimun ?

## **1.3. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan model *m-government* dalam pelayanan melalui Aplikasi Polisi Karimun di Polres Karimun.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Bertitik tolak dari latar belakang masalah, masalah pokok, dan tujuan penelitian, adapun yang menjadi manfaat dilakukannya penelitian ini terdiri atas

dua manfaat yaitu manfaat terhadap kepentingan teoritis dan manfaat terhadap kepentingan dunia praktis. Adapun manfaat tersebut adalah :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk referensi dalam bentuk informasi maupun pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin mengetahui penerapan model *m-government* dalam pelayanan dari Instansi Polres Kabupaten untuk menerapkan pelayanan melalui Aplikasi Polisi Karimun secara meluruh di Kabupaten Karimun.

#### **1.4.2. Manfaat Dunia Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan maupun bahan pertimbangan bagi Polres Karimun untuk meningkatkan proses pelayanan maupun pelaporan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era modern saat ini.