

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini dunia sedang mengalami sebuah pandemi. Pandemi yang membawa dampak signifikan pada perubahan dunia, mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hal tersebut disebabkan oleh adanya penyebaran sebuah virus yaitu *Corona Virus Disease* (Covid-19). Hampir tidak ada yang bisa menghindar dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus ini pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Ditengah masa pandemi Covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku pada penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Hal pokok yang menjadi perhatian yaitu bahwa suatu pelayanan terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan, maka semakin luas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintahan meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Pemerintah Indonesia telah melakukan beberapa tindakan untuk

menangani Covid-19. Sebelumnya pemerintah juga telah meningkatkan kesiagaan banyak rumah sakit dan peralatan yang sesuai dengan standar internasional, termasuk pada anggaran yang secara khusus dialokasikan untuk segala upaya pencegahan dan penanganan Covid-19. Selain itu, pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan berbagai kebijakan. Mulai dari pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), memberlakukan untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah berjamaah, dan meminta masyarakat untuk tetap berada di rumah serta mengurangi aktivitas diluar rumah jika tidak terlalu penting (OMBUDSMAN, 2020).

Banyaknya instansi penyelenggaraan pelayanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan *online* bahkan sampai meniadakan pelayanan secara langsung untuk sementara. Pembatasan yang dilakukan meliputi pengurangan jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jaga jarak minimal 1 meter. Namun dengan diberlakukannya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, hal tersebut menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem *online*.

Kabupaten Garut merupakan salah satu wilayah di Jawa Barat yang ikut terdampak virus Covid-19. Sama halnya dengan daerah lain, pemerintah

Kabupaten Garut pun membatasi pelayanan publik, seperti pelayanan pembuatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) untuk umum sebagai upaya mengantisipasi penyebaran wabah Covid-19. Wakil Bupati Garut Helmi Budiman menuturkan bahwa pelayanan di Disdukcapil setiap harinya cukup ramai didatangi orang dari berbagai daerah untuk mengajukan permohonan pembuatan KTP Elektronik (KTP-el), akta kelahiran, maupun administrasi kependudukan lainnya. Lanjut ia mengatakan bahwa pelayanan publik itu hanya melayani masyarakat yang kebutuhan administrasi kependudukannya sangat mendesak (Antaraneews.com, 2020).

Gambar 1.1 Surat Keterangan Pelayanan Publik Sistem *Online*



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Garut, 2020

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas, dapat kita ketahui bahwa pemberlakuan pelayanan publik dengan sistem *online* dilakukan berdasarkan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019, dimana pelayanan publik dengan sistem *online* berlaku pada Tanggal 01 Juli 2020 hingga sekarang. Untuk melakukan pelayanan publik tersebut, masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui *website* <https://pasti-oke.disdukcapil.garutkab.go.id/>. Dengan diberlakukannya pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP dengan sistem *online* tersebut dilakukan pemerintah untuk mengurangi jumlah kasus Covid-19.

Mulainya KTP Elektronik dan KTP berlaku seumur hidup adalah dengan adanya Undang-undang (UU) Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dengan pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Selain Disdukcapil, instansi yang melakukan pelayanan menggunakan sistem *online* adalah Kantor Kecamatan Karangtengah. Pemberian pelayanan secara sistem *online* yang diberlakukan di Kantor Kecamatan Karangtengah meliputi pembuatan pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP Elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan pelayanan administrasi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara pra penelitian secara *online* pada pertengahan November 2020 dengan salah satu aparatur di Kantor Kecamatan Karangtengah Sri Dewi Nurhayati, mengatakan bahwa pada masa pandemi Covid-19 ini beberapa pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Karangtengah telah diberlakukan dengan sistem *online*. Beliau mengatakan bahwa setelah diberlakukannya pelayanan dengan sistem *online* ini, pelayanan untuk pembuatan KTP Elektronik menjadi terhambat. Selain itu,

sebagai pemberi pelayanan ia merasa menjadi kurang optimal dalam memberikan pelayanan karena tidak dilakukan secara langsung kepada masyarakat.

Setelah melakukan pra wawancara *online* tersebut, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik khususnya untuk pembuatan KTP Elektronik/e-KTP. Masalah terkait pelaksanaan pelayanan publik tersebut yaitu mengenai pemberlakuan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dengan sistem *online*. Faktor yang menjadi hambatan dalam pemberlakuan pelayanan sistem *online* ini adalah disebabkan karena tidak semua masyarakat dapat melakukan kebijakan tersebut, salah satunya masih ada masyarakat yang tidak dapat menggunakan dan tidak memiliki *handphone*, sedangkan di masa pandemi Covid-19 ini masyarakat dituntut untuk mampu beradaptasi dengan era digital, dimana beberapa pelaksanaan pelayanan publik harus dilakukan melalui *online*.

Masalah kedua yang menghambat pemberlakuan pelayanan pembuatan KTP Elektronik dengan sistem *online* ini adalah masih kurangnya wawasan masyarakat mengenai cara-cara membuat KTP Elektronik dengan cara *online*. Masyarakat masih merasa kesulitan dalam proses pendaftaran untuk melakukan pembuatan KTP Elektronik, kesulitan tersebut terjadi bukan hanya untuk kalangan lansia saja tetapi masih banyak juga kalangan muda yang kesulitan untuk mendaftar pembuatan KTP Elektronik. Hal tersebut diduga karena masih minimnya penyuluhan dari pihak pemerintah khususnya Disdukcapil, karena peneliti melihat pihak pemerintah hanya memberikan tata cara mendaftar *online* lewat spanduk di depan kantor Disdukcapil.

Terdapat penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik yang dilakukan

oleh Arlita Rakhmah (2016), dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya”. Dalam penelitiannya Arlita Rakhmah menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP Elektronik di Dispendukcapil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki mengenai masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Basuki Rahman et al., (2019), dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik dan KK Pada Kantor Desa Bongkang Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong”. Dalam penelitiannya Basuki Rahman et al., menggunakan metode kualitatif, hasil penelitian mereka menyatakan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik dan KK pada Kantor Desa Bongkang dapat dikategorikan cukup baik yaitu sebesar 49,93%.

Kesamaan penelitian peneliti dengan peneliti pertama adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan publik pada pembuatan KTP Elektronik. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Arlita Rakhmah lebih kepada kualitas pelayanan publik, sedangkan peneliti memfokuskan pada faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Kemudian kesamaan penelitian peneliti dengan peneliti kedua adalah sama-sama meneliti mengenai pelayanan publik untuk pembuatan KTP Elektronik. Perbedaan antara penelitian peneliti dengan peneliti kedua dimana penelitian yang dilakukan oleh Basuki

Rahman et al., adalah terdapat pada proses pembuatan KTP Elektronik yang tidak menggunakan sistem *online* atau KTP Elektronik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KARANGTENGAH KABUPATEN GARUT PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pembuatan KTP Elektronik)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, peneliti menarik sebuah rumusan masalah: Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik dilihat dari aspek sumber daya manusia, sistem informasi manajemen, sarana dan prasarana, dan alur pelayanan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui proses pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk memahami aspek sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.

2. Untuk mengetahui aspek sistem informasi manajemen di kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.
3. Untuk memahami aspek sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.
4. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik dalam aspek alur pelayanan di Kantor Kecamatan Karangtengah Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19 pada pembuatan KTP Elektronik.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai tujuan penelitian. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem *online* pada masa pandemi Covid-19. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan untuk masa yang akan datang bagi teman-teman peneliti di Ilmu Pemerintahan yang akan melaksanakan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan publik dengan sistem *online*.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

b. Bagi Akademik / Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan untuk dijadikan sebagai referensi atau *literature* sebagai salah satu sumber pengetahuan baru mengenai masalah yang diteliti mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karangtengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya pada pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk perkembangan permasalahan sejenis, khususnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dengan sistem *online* khususnya pada pembuatan KTP Elektronik.

d. Bagi Instansi

Diharapkan penelitian ini, dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya pihak Kantor Kecamatan Karangtengah dalam menyelesaikan permasalahan terkait

penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19
khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik.