

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Era perkembangan teknologi dan digital di Indonesia memberikan perubahan dan kemajuan yang cukup pesat dan masih akan terus berjalan. Perkembangan teknologi digital dapat memudahkan dan mengefisienkan segala aspek kehidupan terutama pelayanan publik. Kondisi ini menjadi tantangan bagi Indonesia untuk melakukan transformasi digital dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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. Menurut (Basyo & Anirwan, 2023) dalam konteks pelayanan publik, transformasi digital tidak hanya menuntut pengembangan teknologi semata, tetapi juga kesiapan pemerintah dan seluruh elemen pendukung dalam menyusun kebijakan yang adaptif serta membangun infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, inisiatif pemerintah dalam mendorong digitalisasi, kesiapan sumber daya manusia, dan penguatan sistem teknologi informasi menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan zaman.

Salah satu upaya pemerintah dalam pemanfaatan teknologi penyelenggaraan pelayanan publik adalah melalui *e-government*, digitalisasi layanan administrasi, aplikasi mobile layanan masyarakat, serta pembangunan sistem informasi yang terintegrasi antar lembaga pemerintahan. Tujuan pengembangan *e-government* dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dalam penerapan teknologi informasi pemerintah, ada 2 (dua) aktivitas yang berkaitan dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi yaitu (1) pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja yang terintegrasi

secara elektronik; (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Dilansir dari databoks.katadata.co.id mengenai Indeks Kesiapan Digital di Asia Tenggara yang dirilis oleh cisco, Perusahaan teknologi asal Amerika Serikat, membuat studi *Digital Readliness Index* yang mengukur kesiapan digital di 146 negara. Indeks tersebut dihitung berdasarkan tujuh indikator besar, yakni Tingkat pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, investasi pemerintah dan swasta di sektor teknologi, kemudahan berbisnis, kualitas sumber daya manusia, iklim usaha rintisan (start-up), tingkat adopsi teknologi digital, serta kondisi infrastruktur digital di setiap negara. (Muhamad, 2023)

Tujuh indikator tersebut kemudia dirumuskan menjadi skor dengan skala -2,5 sampai 2,5. Semakin tinggi skor suatu negara maka kesiapan digitalnya diasumsikan semakin baik, dan begitu pula sebaliknya. Semisal, negara yang mendapat skor 1 diasumsikan memiliki kesiapan digital satu standar deviasi di atas rata-rata global. Sedangkan negara yang skornya -1, berarti satu standar deviasi dibawah rata-rata. (Muhamad, 2023)

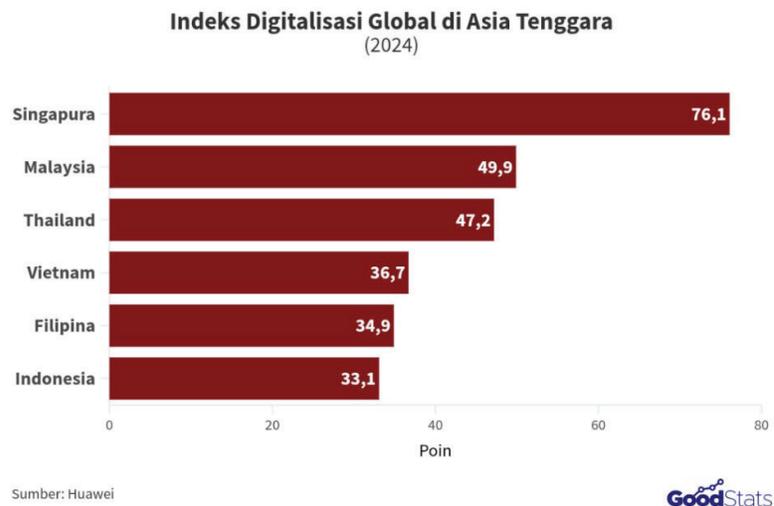
Lengkapnya, berikut daftar skor kesiapan digital di negara Asia Tenggara berdasarkan *Digital Raedliness Index* 2021:

1. Singapura: 2,37 poin
2. Malaysia: 0,46 poin
3. Thailand: 0,32 poin
4. Vietnam: 0,22 poin
5. Indonesia: -0,06 poin
6. Filipina: -0,25 poin
7. Kamboja: -0,38 poin
8. Timor Leste: -0,80 poin
9. Myanmar: -0,85 poin
10. Laos: -0,89 poin

Dengan metode tersebut, pada 2021 Singapura dinilai memiliki kesiapan digital paling baik di Asia Tenggra, dengan perolehan skor 2,37 poin. Skor ini

masuk kategori sangat kuat, bahkan menempatkan Singapura di peringkat puncak global. Kemudian di peringkat dua Asia Tenggara ada Malaysia dengan skor 0,46 poin. Skor tersebut menempatkan Malaysia dalam kategori kesiapan digital tinggi. Berikutnya ada Thailand dan Vietnam yang masing-masing memperoleh skor 0,46 dan 0,32 poin, keduanya masuk kategori kesiapan tinggi. Sementara, pada 2021 Indonesia berada di peringkat kelima Asia Tenggara dengan perolehan skor -0,06 poin, masuk kategori kesiapan rendah. Jika dirinci per indikator, Indonesia hanya mendapat nilai positif dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar, kemudahan berbisnis, dan sumber daya manusia. Sedangkan untuk indikator investasi sektor teknologi, iklim usaha rintisan (*start-up*), adopsi teknologi digital, dan kondisi infrastruktur digital, Indonesia memperoleh nilai negatif atau di bawah rata-rata global. (Muhamad, 2023)

Kemudian dilansir dari goodstats.id bahwasanya Indonesia jadi negara dengan indeks digitalisasi terendah di Asia Tenggara



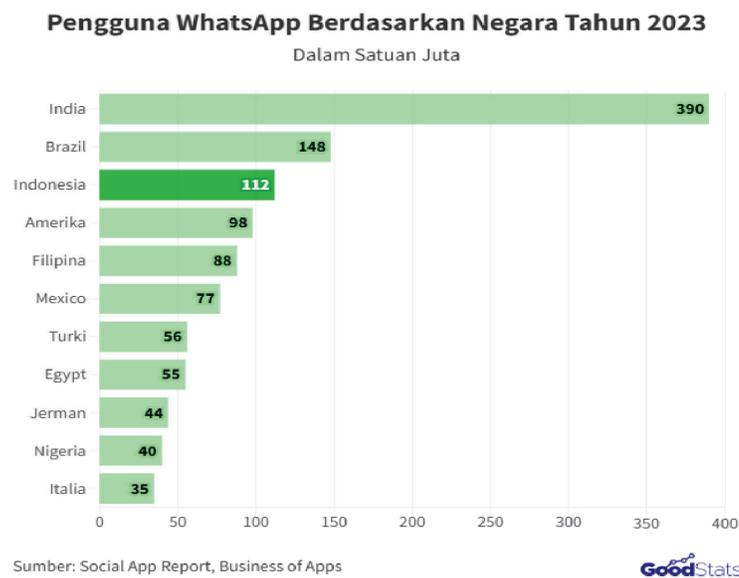
Gambar 1.1 *Indeks Digitalisasi Global di Asia Tenggara*

Sumber: Huawei dalam goodstats.id

Indonesia, dengan indeks 33,1 berada di peringkat terakhir dalam daftar ini. Meskipun digitalisasi di Indonesia berkembang pesat, terutama dengan populasi yang sangat besar dan tingkat penggunaan teknologi yang meningkat,

negara ini masih menghadapi tantangan terkait infrastruktur digital, konektivitas internet, serta literasi digital di kalangan masyarakat. (Iswenda, 2024)

Dilansir goodstats.id Indonesia masuk 3 besar pengguna whatsapp terbanyak di dunia pada tahun 2023



Gambar 1. 2 Pengguna WhatsApp Berdasarkan Negara Tahun 2023

Sumber : Social App Report, Business of Apps dalam goodstats.id

Penggunaannya pun tidak terbatas hanya untuk berkomunikasi dengan keluarga dan teman, tetapi juga menjadi alat yang penting dalam bisnis hingga layanan publik. Tingginya popularitas WhatsApp di Indonesia juga didorong oleh pertumbuhan penetrasi negara ini. WhatsApp dianggap sebagai aplikasi yang hemat data dan dapat diandalkan, yang sangat penting di negara dengan infrastruktur yang bervariasi. Selain itu, banyak operator seluler yang memfasilitasi data internet secara murah atau bahkan gratis khusus untuk aplikasi WhatsApp sehingga membuatnya hemat biaya dan semakin disukai masyarakat Indonesia. (Prasastisiwi, 2024)

Salah satu inovasi *e-government* yang mulai banyak diterapkan di tingkat kelurahan dan kecamatan adalah pemanfaatan aplikasi pesan instan, seperti

Whatsapp sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Kecamatan Cibiru, sebagai bagian dari Kecamatan di Kota Bandung, menginisiasi pemanfaatan Whatsapp sebagai media pelayanan publik digital melalui program *Waterblue* (Whatsapp Terpadu Berbasis Layanan Umum Elektronik). Inovasi tersebut memberikan kemudahan bagi warga dalam mengurus administrasi secara digital, seperti pengecekan informasi mengenai e-KTP dan Kartu Keluarga (KK), serta menyampaikan pengaduan hanya dengan mengirim pesan melalui Whatsapp, sehingga tidak perlu hadir langsung ke kantor kelurahan. Layanan ini mampu mengatasi masalah bagi masyarakat yang mempunyai keterbatasan jarak dan waktu, serta menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efisien dan mudah dijangkau.

Peneliti telah melakukan observasi ke Kantor Kecamatan Cibiru dengan melakukan wawancara awal kepada Kasi Pemerintahan Kecamatan Cibiru yakni Ibu Melani pada 29 Desember 2023. Hasil wawancara awal yang dilakukan didapatkan salah satu hambatanya adalah tidak semua masyarakat mempunyai alat gawai yang memadai serta kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mengoperasikan layanan *Waterblue*. Banyak masyarakat yang masih mengandalkan ketua RT/RW dalam mengurus administrasi sehingga *misskomunikasi* antara masyarakat, petugas, dan ketua RT/RW sangatlah sering terjadi.

Berdasarkan permasalahan di atas, penggunaan Whatsapp dalam pelayanan publik yang dinisiasi mempermudah masyarakat perlu dilakukan evaluasi secara komprehensif untuk mengetahui sejauh mana inovasi ini benar-benar efektif dalam meningkatkan pelayanan publik. Adapun aspek-aspek yang perlu dianalisis mencakup seberapa efektif program *hotline* layanan dimanfaatkan oleh masyarakat, seberapa efisien program *hotline* layanan ini dalam pelayanan kepada masyarakat, bagaimana kecukupan program *hotline* layanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, bagaimana perataan program *hotline* layanan, bagaimana responsivitas program *hotline* layanan, serta bagaimana ketepatan program *hotline* pelayanan. Evaluasi ini tidak hanya

mengukur sejauh mana pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, tetapi juga menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada evaluasi pelayanan publik dengan judul “Evaluasi Program Hotline Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Berbasis Waterblue (Whatsapp Terpadu Berbasis Layanan Umum Elektronik) Di Kantor Kecamatan Cibiru Kota Bandung” sebagai bagian dari upaya mendorong pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern.

B. Identifikasi Masalah

1. Pemanfaatan layanan yang belum optimal oleh seluruh lapisan masyarakat karena perbedaan dalam kemampuan literasi digital
2. Responsivitas dan kecepatan layanan petugas dalam menangani permintaan masyarakat melalui layanan Whatsapp.
3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima masih belum dilakukan evaluasi secara sistematis.
4. Kendala teknis atau non-teknis yang dialami petugas dan pengguna dalam implementasi layanan berbasis Whatsapp.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan indikator-indikator evaluasi terhadap suatu kebijakan yang dikemukakan oleh Dunn dalam (Akbar & Mohi, 2018) , maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat efektifitas pemanfaatan layanan publik berbasis Whatsapp di kecamatan Cibiru?
2. Bagaimana efisiensi penggunaan teknologi *WhatsApp* dalam menunjang pelayanan kependudukan melalui program waterblue?
3. Bagaimana program waterblue sudah memenuhi kecukupan masyarakat dalam memperoleh layanan kependudukan secara elektronik?

4. Bagaimana pemerataan akses layanan waterblue di kalangan masyarakat kecamatan Cibiru?
5. Bagaimana responsivitas program waterblue dalam menangani permintaan masyarakat melalui layanan *Whatsapp*?
6. Bagaimana ketepatan pelaksanaan program waterblue dalam menjawab permasalahan pelayanan kependudukan dan sesuai dengan kondisi masyarakat kecamatan Cibiru?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian adalah:

1. Mengetahui tingkat efektivitas pemanfaatan layanan publik berbasis *Whatsapp* (waterblue) di kecamatan Cibiru.
2. Mengetahui tingkat efisiensi penggunaan teknologi *WhatsApp* dalam menunjang pelayanan kependudukan melalui program Waterblue.
3. Mengevaluasi program waterblue untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh layanan kependudukan secara elektronik.
4. Mengidentifikasi tingkat pemerataan akses layanan waterblue di kalangan masyarakat kecamatan Cibiru.
5. Menganalisis responsivitas program waterblue dalam menangani permintaan masyarakat melalui layanan *Whatsapp*.
6. Mengevaluasi ketepatan pelaksanaan program waterblue dalam menjawab permasalahan pelayanan kependudukan yang sesuai dengan kondisi masyarakat kecamatan Cibiru.

E. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan literatur di bidang administrasi publik dan pelayanan digital, khususnya dalam bidang inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya

yang membahas evaluasi penggunaan media digital dalam pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi pemerintah Kelurahan Cibiru, hasil penelitian dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan dalam melakukan layanan publik berbasis Whatsapp agar lebih efektif dan responsif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat
- b. Bagi petugas pelayanan, penelitian ini memberikan gambaran kinerja dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan digital yang berguna dalam meningkatkan kapasitas pelayanan sesuai standar yang berlaku.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk mengevaluasi tingkat efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan yang terdapat pada program waterblue di kecamatan cibiru, kota bandung tergambar dalam struktur kerangka teoritis mulai dari tahap input, proses, hingga output. Kerangka ini berfungsi untuk memahami keterkaitan antara teori, program pelayanan, dan variable penting dalam evaluasi pelayanan public, sehingga dapat menjelaskan secara keseluruhan mengenai tingkat keberhasilan program pelayanan publik.

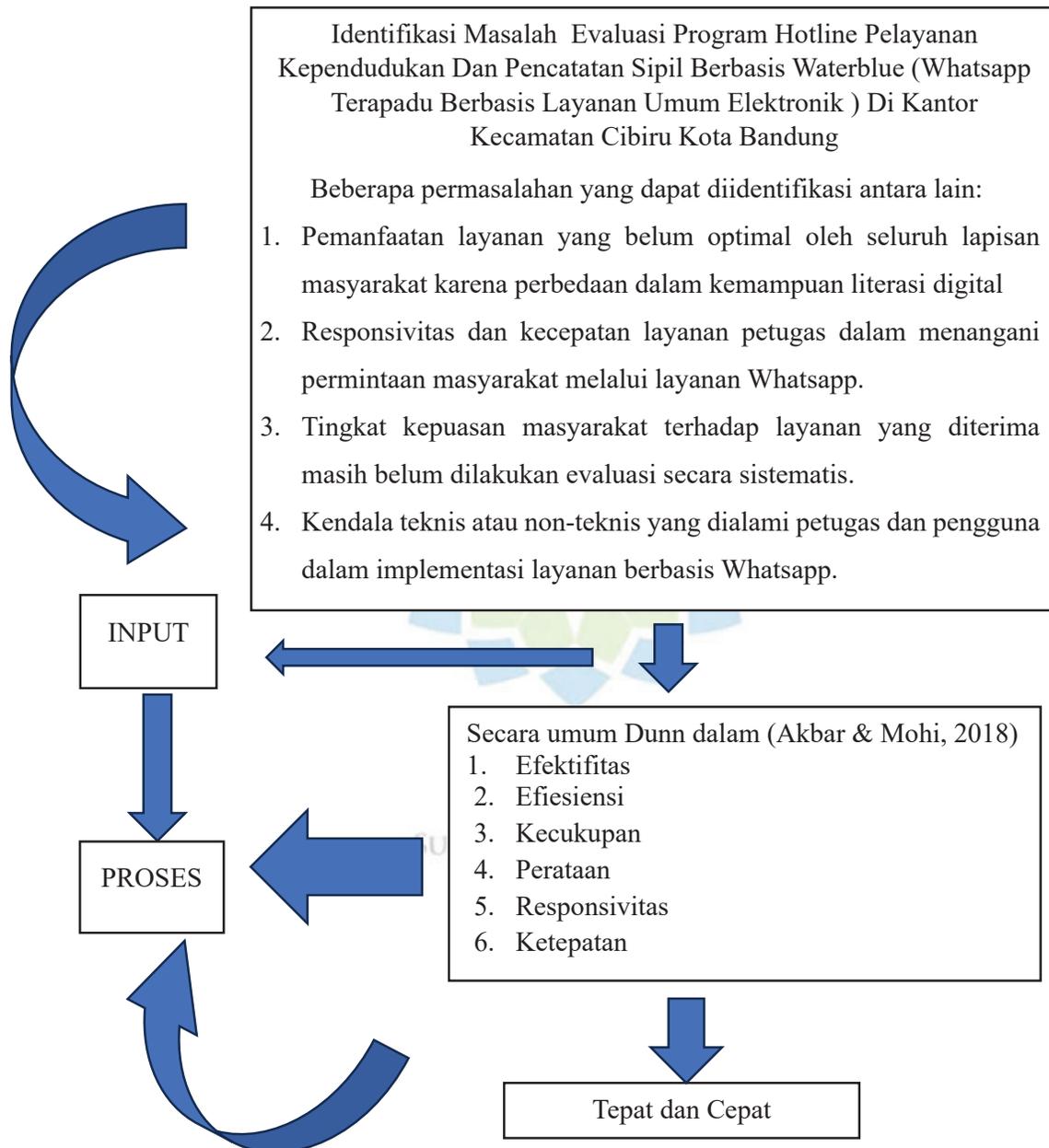
Pelayanan publik program waterblue yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrative di kecamatan cibiru masih terdapat berbagai kendala untuk mencapai optimalisasi program. Salah satu masalah dalam program ini adalah keterbatasan infrastruktur teknologi yang dimiliki masyarakat kurang memadai dalam memenuhi standar yang diharapkan. Teknologi menjadi alat utama dalam pelaksanaan program ini, mengingat setiap masyarakat wajib mempunyai aplikasi whatsapp pada alat

gawai yang dimiliki. Selain itu kurangnya kompetensi masyarakat dalam mengoperasikan alat gawai yang turut menjadi faktor penghambat modernisasi pelayanan, keterbatasan keterampilan digital yang memadai, pelayanan public program waterblue tidak dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi program waterblue di kecamatan cibiru yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas responsibilitas dan efisiensi program.

Evaluasi pelayanan public dapat menilai secara komprehensif suatu program perlu diperhatikan berupa indicator diantaranya, efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan.

Output yang diharapkan dalam evaluasi program hotline pelayanan public di kecamatan cibiru adalah dapat menjadi dasar evaluasi dan perbaikan agar lebih efektif dan efisien serta responsive dan tepat guna dalam memenuhi masyarakat. Selain itu, pemerintah kecamatan cibiru dapat meningkatkan kapasitas layanan sesuai standar yang berlaku. Masyarakat juga diharapkan dapat mengikuti perkembangan teknologi sehingga program ini berjalan optimal.

Berikut ini kerangka berpikir yang dirancang dalam pola diagram alur untuk menggambarkan keterkaitan antara elemen-elemen.



Gambar 1.3 Pola diagram keterkaitan antara elemen-elemen penelitian

Sumber : Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)