

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan publik didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan. Pemerintah dipandang sebagai pihak aktif yang membuat keputusan penting atas nama mereka yang menjadi penerima manfaat pasif dari layanan publik tersebut, menurut paradigma layanan publik kontemporer. Pelayanan publik merupakan tujuan utama dari kegiatan pemerintah untuk masyarakat, namun disisi lain pemerintah juga ingin agar masyarakat dapat mandiri agar tidak selalu bergantung kepada pemerintah, maka dalam situasi ini diperlukan adanya keterlibatan masyarakat yang signifikan. Beban masalah pemerintah akan sedikit berkurang jika ini berhasil karena akan memiliki ruang gerak yang lebih besar untuk mengatasi tantangan strategis yang penting. Melayani masyarakat adalah prioritas utama, oleh karena itu, Sejalan dengan paradigma yang mengacu pada kehidupan serba globalitas di era reformasi 4.0 manusia diharapkan mampu untuk dapat berkolaborasi dengan sistem komputerasi dan digitalisasi. revolusi industri 4.0 merupakan sebuah konsep digital yang mengkonseptualisasikan perubahan teknologi yang sangat cepat dibanding sebelumnya, konsep revolusi industri 4.0 ini mampu diterapkan pada semua jenis sektor baik termasuk sektor publik Yang dimana sebagian unjuk

kerja manusia hanya termaktub 50% dan selebihnya dikendalikan oleh mesin atau komputer. Four point zero membawa pengaruh terhadap kehidupan di zaman sekarang, masa ini sangatlah dinilai cukup baik bagi kehidupan seluruh umat manusia. Khususnya diindonesia zaman ini dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Dalam memanfaatkan hal ini negara kita mengacu pada asas keterbukaan layanan informasi yang menganut digitalisasi. digitalisasi adalah suatu kumpulan informasi yang diolah melalui berbagai sistem untuk mengatur segala upaya yang ada dalam elemen pelayanan publik, hal ini pula bukan hanya untuk memberikan layanan informasi melainkan sebuah aplikasi yang dapat diakses khalayak untuk menghasilkan keputusan, namun mampu mengakses transparansi kebijakan pemerintah, serta memberikan layanan lainnya yang bertujuan guna memudahkan akses layanan informasi publik.

Adapun yang dimaksud dengan birokrasi merupakan organisasi modern yang konsep dasarnya berbentuk organisasi rasional yang kemudian sepenuhnya diserahkan kepada aparat pemerintah dengan memiliki syarat-syarat tertentu guna jalannya suatu sistem administrasi secara transparan. Oleh karena itu berdasarkan paradigma administrasi publik saat ini yaitu sistem pemerintahan berbasis elektronik (Electronic government). seperti yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 (Irfansyah, 2023). Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 (Jagoan Data, 2022), pemerintah Indonesia tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menjelaskan tentang:

- huruf (a) bahwa sistem pemerintahan elektronik diperlukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan akuntabel, serta pelayanan publik yang baik dan terpercaya.
- huruf (b) bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik harus diatur dan diawasi secara nasional untuk meningkatkan integrasi dan efektivitas.

Banyak instansi pusat dan daerah telah menerapkan E-Government untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan mereka. Meskipun demikian, hasil pengembangan E-Government dan tingkat kematangannya masih berbeda di antara lembaga pemerintah pusat dan daerah. Oleh karena itu diharapkan pemerintah mampu menjalankan proses birokrasi melalui digital, maka disebutlah dengan istilah digitalisasi birokrasi.

Digitalisasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemanfaatan birokrasi melalui teknologi dalam mendukung percepatan reformasi birokrasi dalam lembaganya untuk memberikan layanan publik yang progresif dan transparan. Kolaborasi antara Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah diperlukan untuk meningkatkan pengembangan Digitalisasi birokrasi. Arsitektur tersebut merupakan implementasi dari Enterprise Architecture yang diperlukan untuk mencapai kolaborasi. Arsitektur Digitalisasi birokrasi sendiri merupakan kerangka dasar yang menunjukkan integrasi proses bisnis, data dan informasi, layanan SPBE, aplikasi SPBE, infrastruktur SPBE, dan keamanan SPBE untuk menghasilkan layanan pemerintah yang terintegrasi. Menurut Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022, Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) biasanya terdiri dari Arsitektur SPBE Nasional, Arsitektur SPBE Instansi Pusat, dan Arsitektur SPBE Pemerintah Daerah yang bertujuan Untuk membantu menyusun setiap domain arsitektur, referensi arsitektur memberikan penjelasan tentang komponen utama arsitektur baku dan dapat digunakan sebagai acuan untuk menyusun setiap domain. Domain ini mencakup domain arsitektur proses bisnis, domain arsitektur data dan informasi, domain infrastruktur SPBE, domain aplikasi SPBE, domain keamanan SPBE, dan domain layanan SPBE (Irfansyah, 2023).

Berdasarkan hal ini, pemerintah Kota Bandung membuat platform digital yang disebut Bandung Smart City Sadayana. Platform ini dibuat untuk membantu pemerintah dan warga Kota Bandung terhubung satu sama lain melalui konsep smart city, yang berarti bahwa seluruh sistem pemerintah harus diintegrasikan sehingga data dapat ditukar dengan mudah. Dalam menjalankan akses layanan digitalisasi birokrasi untuk mewujudkan Bandung Smart City, pemerintah provinsi jawa barat khususnya di wilayah kota bandung telah menerapkan salah satu aplikasi sistem Informasi Publik yaitu dikenal dengan aplikasi “Salaman”. Salaman atau Selesai dalam Genggaman merupakan seperangkat aplikasi penghubung yang bertujuan untuk memberikan akses layanan data kependudukan yang didalamnya terdapat sejumlah fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat kota bandung. Masyarakat kota bandung dapat mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang ke kantor disdukcapil. Fitur-fitur yang memuat layanan masyarakat bersifat portable sehingga dapat digunakan kapan saja dan dimana saja. Fitur-fitur tersebut meliputi Pembuatan *Elektronik KTP*, Pembuatan

Akta Kelahiran, Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan Surat Pindah keluar/masuk, Pencatatan data kependudukan dan lain sebagainya.



Gambar 1 fitur-fitur aplikasi SALAMAN

Aplikasi ini adalah sebuah inovasi dalam bentuk digitalisasi sistem pencatatan data kependudukan yang merupakan hasil kerjasama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yang kemudian dicanangkan oleh Pemkot Bandung pada tahun 2018. Guna memenuhi tuntutan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu untuk mengolah kependudukan dokumen untuk diri mereka sendiri dan keluarga mereka secara online, aplikasi ini dikembangkan. Lebih lanjut, aplikasi ini merupakan wujud nyata Pemkot Bandung dalam menjalankan program Bandung Smart City. Pada tahun 2020, aplikasi ini dirilis saat pandemi covid 19 yang merebak khususnya di kota Bandung, namun memang sudah banyak masyarakat yang sudah mengunduh serta mengakses aplikasi SALAMAN ini, tetapi disisi lain masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya

layanan aplikasi tersebut sehingga mereka masih menggunakan sistem luring, oleh karena itu dibutuhkan adanya sosialisasi yang berlanjut kepada masyarakat.

Untuk mengetahui jumlah penduduk yang telah mengajukan berkas kependudukan melalui aplikasi SALAMAN di tahun 2021 adalah berdasarkan data dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Rekapitulasi jumlah pengajuan dokumen kependudukan pada aplikasi SALAMAN di kota bandung pada tahun 2022

NO.	NAME	STATUS	JUMLAH	TOTAL
1.	AKTA KELAHIRAN	BARU	9	841
		GAGAL	53	
		VERIVIED	9	
		SUKSES	770	
2.	AKTA KEMATIAN	BARU	6	56
		GAGAL	30	
		SUKSES	20	
3.	PINDAH KELUAR	BARU	7	75
		GAGAL	5	
		VERIVIED	1	
		SUKSES	62	
4.	KARTU IDENTITAS ANAK	BARU	8	815
		GAGAL	63	
		SUKSES	744	
<b>TOTAL PENGAJUAN</b>				<b>1.787</b>

Sumber : Disdukcapil tahun 2022

Berdasarkan hasil observasi pada awal mula penelitian menunjukkan bahwa implementasi penggunaan aplikasi SALAMAN masih dikatakan belum optimal, berikut beberapa indikator yang menjadi permasalahan :

- 1) Masih kurangnya strategi sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat kota bandung;
- 2) Masih kurangnya angka literasi digital dari masyarakat untuk mau mencoba aplikasi SALAMAN;

3) Masih terbatasnya jumlah petugas yang berada di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandung sehingga membuat kepadatan setiap harinya, sedangkan tujuan dari adanya digitalisasi birokrasi melalui aplikasi SALAMAN ini untuk mengurangi jumlah antrian yang padat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan pencatatan kependudukan.

Berdasarkan indikator permasalahan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi digitalisasi birokrasi melalui aplikasi SALAMAN di kota Bandung masih dapat dikatakan belum optimal karena belum sepenuhnya mencapai aspek dan tujuan dengan dimunculkannya inovasi sistem pemerintahan berbasis elektronik ini.

Salah satu data pendukung yang diperlukan dalam penelitian adalah melakukan kajian penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah (1) Pemanfaatan Aplikasi E-Punten dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara di kota Bandung, (2) Strategi Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung dalam sosialisasi Aplikasi SALAMAN kepada Masyarakat Kota Bandung, (3) Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung, dan (4) Pengaruh Motivasi Pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bandung pada masa adaptasi kebiasaan baru (pada aplikasi salaman).

Oleh karena itu dengan menganalisis permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan mencoba mengkorelasikan dengan pendapat secara langsung dari masyarakat serta tanggapan langsung dari masyarakat melalui beberapa jawaban dari responden menggunakan teori yang masih berkaitan dengan digitalisasi birokrasi yang mengacu pada sistem pelayanan berbasis elektronik (E-Government) ,maka teori yang digunakan ialah Kriteria yang mengukur kualitas E-Government yang dikemukakan oleh Prof. Dr. Eko Indrajit (2016) dalam (Indrajit, 2016), yang meliputi 5 dimensi diantaranya (1) Efisiensi, (2) Efektivitas, (3) Transparansi, (4) Akuntabilitas, dan (5) Pemberdayaan.

Dari permasalahan diatas, maka dengan demikian peneliti ingin mengkaji dan melakukan penelitian lebih luas dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Digitalisasi Birokrasi melalui aplikasi SALAMAN Terhadap Tingkat Literasi Digital Masyarakat Di kota Bandung”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pernyataan diatas, maka penulis akan memaparkan terkait pembahasan penelitian dengan mengidentifikasi masalah dalam penerapan memanifestasi layanan publik secara digital melalui aplikasi “salaman” yang telah dirancang oleh pemerintah Kota Bandung. Masalah yang mungkin akan dipaparkan yaitu dampak dari penerapan aplikasi salaman dalam pengelolaan suatu layanan kependudukan, yang meliputi:

1. Sebagian besar masyarakat memiliki tingkat minim terhadap budaya literasi bagi masyarakat sehingga belum mengetahui adanya peluncuran aplikasi “SALAMAN”
2. Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat;
3. Minimnya tingkat koordinasi antara pemerintah desa dengan kota bandung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah Digitalisasi Birokrasi dapat berpengaruh terhadap tingkat literasi digital masyarakat di Kota Bandung ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji serta mengetahui Pengaruh Digitalisasi Birokrasi melalui aplikasi “salaman” dampak yang diterima oleh sejumlah masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaruh Digitalisasi Birokrasi terhadap tingkat literasi digital masyarakat di Kota Bandung.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk memberikan hasil positif sebagai dasar aksiologi dalam ruang lingkup pemikiran administrasi publik.

### **1.5.1 Manfaat secara Teoritis**

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi Publik khususnya terkait dengan Implementasi Aplikasi Salaman sebagai Penunjang Sistem Informasi Manajemen. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk generasi masa yang akan datang serta dapat bermanfaat sebagai bahan perbandingan maupun referensi terhadap suatu penelitian.

### **1.5.2 Manfaat Secara Praktis**

Secara praktis maksud dari penelitian ini merupakan hasil penelitian yang diharapkan mampu menjadi masukan dan teladan bagi Pemerintah daerah lain dalam menerapkan sistem layanan publik secara efektif dan efisien.

