

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia. Kebijakan pemberlakuan *Lockdown* (Karantina Wilayah) dan *Social Distancing* (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi Covid-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan Covid-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media online.

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease* (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Telah diketahui khalayak umum bahwa obat penyembuhan infeksi Covid belum ditemukan. Sedangkan virus mematikan Covid terus bermutasi hingga menimbulkan varian baru (Arrasyid, 2021). Mengingat situasi dan kondisi darurat Covid, pemerintah menerapkan kebijakan pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) untuk Jawa dan Bali dari tanggal 03 Juni 2021 sampai tanggal 20 Juli 2021 (Krisdiyanto, 2021). Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari *E-Government*.

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “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”.

Tingginya kasus Covid-19 memaksa pemerintah untuk melakukan perubahan Birokrasi dan Sistem Pelayanan Publik serta melakukan adaptasi dengan perubahan tersebut. Dalam masa pandemic Covid-19 Pelayanan Sektor Publik harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi. Guna untuk memutuskan penyebaran Virus Covid-19 dan mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima walaupun harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat. Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. (Taufik, 2020) Perubahan birokrasi ini menerapkan transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik yang terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa Covid-19. Berbagai aplikasi teknologi

dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan dalam rapat kantor, pengisian kinerja pegawai dan aktivitas-aktivitas lainnya. Kondisi seperti ini ada dihadapan kita dan memerlukan perubahan menuju kehidupan new normal, termasuk bagaimana birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan birokrasi memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui sebuah inovasi dalam pelayanan publik, pengembangan proses layanan, administrasi, dan koordinasi berbasis online mulai diupayakan semaksimal mungkin di masing-masing lingkungan instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan RI telah menerbitkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang harus dipatuhi oleh kantor, industri dan pekerja di era new normal. Sementara itu, khusus untuk birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Birokrasi telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tatanan Normal Baru. Penyesuaian dilakukan untuk mewujudkan budaya kerja yang adaptif dan berintegritas guna meningkatkan kinerja pegawai aparatur sipil negara. Berdasarkan Surat Edaran tersebut, terdapat dua mekanisme penyesuaian sistem kerja bagi Pegawai di Indonesia, yaitu: pertama pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work form office), yakni melaksanakan tugas kedinasan di kantor mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, dan kedua pelaksanaan tugas kedinasan di rumah (work from home), yakni melaksanakan tugas kedinasan dilakukan di rumah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian. (Taufik, 2020)

Kebutuhan masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat di

masa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti : akta kelahiran, Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Untuk itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia supaya dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari - hari, dan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk.

Permasalahan yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 ini juga berpengaruh dalam pelayanan publik pembuatan Electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang sangat berdampak bagi masyarakat. Pelayanan E-KTP di Kabupaten/Kota bisa dilakukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 tahun 2017 Tentang Unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten/kota. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Dengan adanya beberapa masalah yang ada dalam pelayanan sektor publik pada masa pandemi Covid-19, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Sektor Publik pembuatan E-KTP di masa pandemi Covid-19 (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

Bagaimana Implementasi pelayanan sektor publik yang dilakukan Dinas Pencatatan Penduduk Kab. Situbondo dalam pembuatan E-KTP dimasa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Masalah

Mengetahui pelayanan sektor publik yang dilakukan Dinas Pencatatan Penduduk kab. Situbondo dalam pembuatan E-KTP dimasa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat penelitian

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberi kegunaan atau manfaat untuk berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi penulis, hasil penulisan ini dapat memperluas wawasan tentang dinas kependudukan dan Pencatatan sipil dalam pelayanan program E-KTP;
2. Bagi pembaca dan peneliti lain, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kinerja pegawai dinas kependudukan dan Pencatatan sipil dalam pelayanan E-KTP di kabupaten Merangin, dan hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi peneliti lain dengan masalah yang serupa.