

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi dibidang birokrasi adalah menjadi kebutuhan untuk penyegaran dalam birokrasi. Dengan reformasi birokrasi pemerintahan menjadi salah satu cara untuk terbebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan dapat memberikan pelayanan yang secara tepat, cepat, efektif, efisien dan konsisten sebagai bentuk birokrasi yang akuntabel.

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Maka dari itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner (*Sumber:Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi*).

Kota Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia dengan jumlah penduduk Kota Surabaya hingga akhir Agustus 2017, sebanyak 3.057.766 jiwa. Mereka terdiri 1.526.583 laki-laki dan 1.531.183 perempuan. Sedangkan data kemendagri tercatat penduduk Surabaya sebanyak 2.827 892 orang (*sumber: news.detik.com*). Peningkatan jumlah penduduk ini membuat kebutuhan akan pelayanan yang memudahkan bagi warga Surabaya sangat perlu. Tingkat kemudahan akses pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama pemerintahan yang berhasil. Akses pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari terobosan pemerintah Kota Surabaya dalam bidang teknologi dan informasi salah satunya program *e-Kios*.

E-Kios merupakan salah satu perwujudan dari *electronic government*. Menurut pengertian *Electronic government* dari World Bank adalah “*use by government agencies of information technologies (such us Wide Area Networks,*

the internet, and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government". Holmes (2001:2) mengartikan *electronic government* sebagai berikut, "*e-government is the use of information technology, in particular the internet, to deliver public service in much problem*". Indrajit (2002&2005) mendefinisikan *e-government* adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah dan menerangkan juga bahwa *soul* dari *e-government* suatu upaya untuk menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goal*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan. Berdasarkan pengertian dan definisi mengenai *e-government* dapat disimpulkan bahwa *e-government* pemanfaatan teknologi informasi seperti internet, WAN, *mobile computing* bisa memberikan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik juga lebih nyaman dan efisien dalam hal biaya dan dapat mengubah relasi dengan masyarakat, sektor bisnis, dan semua pihak yang berhubungan dengan pemerintah.

Terkait dengan *electronic government* yang dikembangkan dalam rangka menciptakan *good governance* untuk pengelolaan pemerintahan yang efektif dan efisien, partisipatif, transparan, bersih dan akuntabel. Pemerintahan Kota Surabaya yang dipimpin oleh Tri Rismaharini sudah mengembangkan terobosan mengenai peningkatan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan *online* baik yang berhubungan dengan kesehatan, pendidikan, sistem pengelolaan keuangan daerah, perizinan, dan fasilitas pemerintahan dan masyarakat. *Surabaya Cyber City* adalah suatu konsep dasar dari pengembangan teknologi informasi dari perwujudan *electronical government* yang telah mengubah Kota Surabaya sebagai kota modern yang berbasis teknologi informasi.

Kota Surabaya meraih piala penghargaan Kota Cerdas Indonesia 2017. Wali Kota Surabaya Dr.(H.C) Ir. Tri Rismaharini, M.T secara langsung menerima penghargaan tersebut dari Wakil Presiden Jusuf Kalla di Istana Wakil Presiden, Jakarta Pusat, Senin (11/12). Dalam kesempatan itu, Risma membeberkan usaha di balik keberhasilan Pemkot Surabaya meraih penghargaan tersebut. Menurutnya, keberhasilan itu tak lain adalah inovasi layanan berbasis online untuk masyarakat. Mulai dari pelayanan akta kelahiran, kematian, akta nikah, hingga perizinan terintegrasi (*sumber: <https://kumparan.com>*). *E-Kios* menjadi salah satu program yang meraih penghargaan Inovasi dan Teknologi (Inotek) pada tahun 2015 yang diberikan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur karena *e-Kios* merupakan satu-satunya inovasi percepatan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Surabaya (*sumber: www.surabaya.go.id*).

Kehadiran *e-Kios* merupakan suatu terobosan program pemerintah Kota Surabaya di bidang administrasi kependudukan (*E-Lampid*), kesehatan (*E-Health*), pendidikan (*E-Pendidikan*), dan perizinan (*Surabaya Single Window*) yang berbasis teknologi dan internet yang menjadikan *e-Kios* sebagai salah satu upaya untuk peningkatan pelayanan terhadap masyarakat Kota Surabaya yang efisien. Dalam program *e-Kios* ada *e-Lampid* digunakan untuk layanan akta kelahiran, akta kematian, dan pindah datang. *E-Health* dipakai untuk mendaftar antrean layanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit. *E-Pendidikan* untuk melayani proses pendaftaran peserta didik baru (PPDB). Sedangkan *SSW* untuk mendaftar perizinan secara online. Pada *e-Kios* ini pulah terdapat pilihan bahasa antara lain bahasa Indonseia, bahasa Jawa, bahasa Madura.

Dalam pelaksanaan program *e-Kios* yang mana program ini telah di laksanakan pada awal tahun 2015. Walaupun program ini telah berjalan dari awal tahun 2015, akan tetapi program ini belum dapat berajalan secara maksimal. Sering ditemukan kelemahan pada program pelayanan ini ketika masyarakat Kota Surabaya menggunakan layanan *e-Kios*. Harapan masyarakat agar mendapat pelayanan yang lebih efektif dan efisien harus dipendam dulu dikarenakan program *e-Kios* ini sering mendapat keluhan, seperti gangguan pada mesin *e-Kios*, internet belum terkoneksi dengan baik bahkan belum dapat tersambung, data pemohon yang salah alamat dan tidak terbaca dengan baik sehingga hal inilah dianggap belum dapat terpenuhnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat, ketika hendak meng-*upload* data, alat tersebut tiba-tiba *ngadat*. Akhirnya, pendaftaran gagal. Warga akhirnya diminta mengurus secara manual ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Surabaya, *touch screennya* terganggu dan kecenderungan warga yang lebih memilih untuk mengurus layanan *e-Kios* secara manual (*sumber:www.jawapos.com*)

Berdasarkan fenomena yang terjadi diatas, permasalahan ini sama persis yang terjadi pada program *e-Kios* di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masalah ini timbul dikarenakan mesin *e-Kios* yang sering *trouble*, jaringan internet yang buruk, layar sentuhnya sering terganggu, tidak terbacanya data pemohon ketika memasukan data seperti NIK (Nomor Induk Kependudukan), dan masyarakat lebih memilih pelayanan publik secara manual.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka penulis dapat kemukakan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini seperti berikut ini:

1. Untuk mengetahui implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan implementasi program *e-Kios* Kota Surabaya di Kecamatan Sukolilo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoretis
Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung peneliti atau siapapun yang ingin melakukan penelitian dalam bidang yang sama.
2. Kegunaan Praktis
Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan positif terhadap pemerintah selaku pelaku kebijakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Implementasi program *e-Kios* serta sebagai bahan acuan khususnya bagi Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1. PENDAHULUAN,

Dalam bab 1 Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan, sudah selayaknya pendahuluan dimasukkan dalam bab 1, yaitu sebagai pengatur untuk mengarah ke bab-bab berikut. Agar mudah dipahami dan dimengerti, penyusunan ini diusahakan secara sistematika. Guna memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh sistematikanya disusun dan diuraikan berdasarkan kaitan mengenai program *e-Kios*.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA,

Dalam bab 2 dalam bab ini dibicarakan mengenai penelitian terdahulu, landasan teori, sampai program *e-Kios*

BAB III. METODE PENELITIAN,

Dalam bab 3 akan diuraikan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, informan, tipe dan sumber data, teknik pengumpulan data, keabsahan dan teknik analisis data.

BAB IV. DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN,

Pada bab ini akan menjelaskan hasil penelitian sampai dengan pembahasan.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN,

Ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang intisari seluruh tulisan berupa kesimpulan untuk menjawab masalah dan saran-saran yang perlu diberikan.