

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Otonomi daerah yang berlaku saat ini diharapkan dapat meningkatkan pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana publik. Hal ini perlu dilakukan untuk pemerataan pembangunan dan pelayanan masyarakat secara menyeluruh. Berlakunya otonomi daerah yang diiringi dengan perkembangan jaman mengakibatkan masyarakat lebih menyukai hal-hal khususnya dalam pelayanan publik yang sifatnya cepat, terjangkau dan berkualitas. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Tuntutan masyarakat mengharuskan aparat Pemerintah Daerah / Kota mampu untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas untuk masyarakat.

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut sebagai birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel. Kondisi ini jelas tidak menguntungkan masyarakat. Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, mereka hanya menerima produk layanan dari pemerintah tanpa bisa memberikan kontribusi langsung terhadap produk layanan

yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkreatifitas dengan produk pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut dan berkaitan dengan kualitas pelayanan E-Kios dalam program perizinan terpadu yang saat ini sedang dikembangkan pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, kami mengobservasi kantor pelayanan perizinan di Kecamatan Wonocolo Surabaya.

Kota Pahlawan kembali menerima penghargaan di bidang teknologi dan informasi dari Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur dalam anugerah Inovasi dan Teknologi (Inotek) 2015 yang diberikan atas inovasi percepatan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui e-Kios. Penghargaan tersebut diserahkan oleh Gubernur Jawa Timur, Soekarwo seusai Upacara Peringatan Hari Jadi Provinsi Jawa Timur ke 70 di Gedung Negara Graha, Senin (12/10). Antiek Sugiharti, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) Surabaya mengatakan, sebelum Pemkot terpilih menjadi juara, pihaknya menerima surat dari Balitbang Jatim untuk berpartisipasi terkait

dengan program atau inovasi apa di kabupaten kota terkait dengan pelayanan publik khusus dibidang teknologi.

Setelah melalui proses administrasi serta kunjungan lapangan, terpilih e-Kios menjadi salah satu 3 besar juara.

Surabaya sendiri merupakan satu-satunya pemenang yang berasal dari lembaga/instansi pemerintahan. Terkait dengan penghargaan yang telah diraih kesekian kalinya oleh Pemkot Surabaya, Antiek mengungkapkan, “penghargaan bukanlah tujuan utama dari inovasi yang terus dilakukan oleh Kota Pahlawan, namun yang utama adalah bagaimana pemerintah dapat memberikan pelayanan terbaik yang mudah, cepat, murah serta transparan bagi masyarakat”. Kedepannya, apresiasi yang diberikan kepada Pemkot Surabaya ini akan menjadi motivasi untuk menjadi lebih baik lagi. (2015:10/Dinkominfo)

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi bagi kota sekelas Surabaya adalah suatu keniscayaan. Maka itu, Pemerintah Kota (Pemkot) tak henti melakukan inovasi dengan berbasis optimalisasi aspek tersebut. Salah satu terobosan yang dilakukan eksekutif melalui Dinas Komunikasi dan Informatika adalah e-Kios.

Melalui E-Kios, pelayanan terhadap warga dapat lebih mudah. Aplikasi ini menyederhanakan tahapan yang dilakukan masyarakat saat ingin mengurus pendaftaran perizinan melalui SSW (Surabaya Single Window). Tak hanya itu, pengurusan Akta Kelahiran dan/atau Kematian (*e-Lampid*), dan pengambilan nomor antrian puskesmas atau rumah sakit (*e-health*) juga dapat dilaksanakan secara *online*.

Dengan inovasi ini, pemohon tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan. Melainkan cukup dengan datang ke E-Kios yang berada di kantor Kelurahan/Kecamatan serta puskesmas dan rumah sakit setempat. Proses validasi berkas bakal lebih efektif, efisien, dan lekas rampung. Menariknya, karena berada di kantor pemerintahan, akses untuk mendapat layanan ini pun terbuka bagi siapa saja. Termasuk, untuk mereka yang berasal dari keluarga kurang mampu, orang berkebutuhan khusus, buta huruf, maupun para lanjut usia. Petugas di kantor tersebut selalu siap melayani masyarakat yang ingin menggunakan layanan E-Kios

Gagasan awal pencetusan program ini datang dari Wali kota yang ingin memaksimalkan pelayanan publik. Lantas, pembiayaannya dialokasikan di pos Bagian Perlengkapan (untuk sarana dan prasarana), dan Dinas Komunikasi dan Informatika (untuk penguatan aplikasi dan internet). Peluncuran aplikasi tersebut menuai pujian dari berbagai pihak. Termasuk, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang pernah berkunjung ke Kota Pahlawan. Terobosan ini dianggap brilian dalam bidang reformasi birokrasi karena mempercepat pelayanan publik.

Bila diperhatikan, aplikasi E-Kios mengakomodasi akses *database* sejumlah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di internal Pemkot Surabaya. Sebagai misal, layanan e-Lampid yang melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, e-Health yang dikoordinasikan Dinas Kesehatan/Puskesmas/Rumah Sakit, dan SSW yang dikoordinasikan oleh

sejumlah instansi di antaranya: Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Badan Lingkungan Hidup, Dinas Perdagangan dan Perindustrian, dan lain sebagainya.

Secara prinsip, data masyarakat yang masuk melalui E-Kios, terekam dengan baik dan dapat diolah oleh masing-masing pemangku kepentingan. Artinya, informasi apapun yang masuk dalam satu titik, akan dijadikan bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan. Sinergitas yang terjalin, secara langsung ataupun tidak langsung, telah menggerus habis ego-sektoral yang mungkin saja ada. Kalau sudah begini, pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan terfokus.

Keberadaan E-Kios telah berhasil mendekatkan akses pelayanan publik kepada masyarakat hingga level terbawah. Volume antrian di sentra pelayanan kesehatan juga bisa berkurang. Sebab, warga bisa melakukan pendaftaran tanpa harus datang. Mereka lantas diberi informasi kapan tepatnya waktu memeriksakan diri. Selain itu, pengurusan Akta Kelahiran/Kematian pun dapat dilaksanakan dengan segera.

Monitoring dan evaluasi E-Kios dilaksanakan secara rutin dengan supervisi Dinas Komunikasi dan Informatika. Baik di aspek pelayanan petugas, maupun soal bandwidth internet. Pemkot juga membuka pos pengaduan masyarakat di Media Center. Termasuk, di pengaduan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kelurahan/Kecamatan terkait, Puskesmas, dan Rumah Sakit.

“Dampak positif lain yang dapat diambil adalah perubahan mindset warga. Bahwa teknologi bisa mempermudah kehidupan sehari-hari. Di samping itu,

perubahan mindset bisa menciptakan pemikiran kreatif dari warga untuk memanfaatkan teknologi secara maksimal”.

(dikutip dari buku “Inovasi Pelayanan Publik Kota Surabaya 2014-2015” yang dibuat oleh Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemkot Surabaya, 2016)

Dalam pelaksanaan program E-Kios yang sebagian besar ditemui di kelurahan kota Surabaya beserta dengan beberapa kendala teknis seperti jaringan internet yang lambat, sosialisasi program E-Kios yang kurang maksimal, aparatur pemerintah yang masih kurang memahami E-Kios, dan lain sejenisnya. Hal tersebut berbanding terbalik dengan adanya data yang menunjukkan bahwa program E-Kios mendapat penghargaan Inovasi dan Teknologi pada tahun 2015 serta menjadi role model nasional dalam pelayanan publik di Surabaya.

- 1.) Salah satunya di Kecamatan Bulak. ”Ya, itu yang (pengurusan akta kelahiran dan kematian, Red) paling diminati. IMB (izin mendirikan bangunan) sepertinya juga belum bisa digunakan. Belum masuk ke layanan itu,” ujar Camat Bulak Suprayitna.
- 2.) Demikian pula kondisi di Kecamatan Dukuh Pakis dan Dukuh Kupang. Bahkan, layanan kependudukan berupa perpindahan tetap dilakukan secara manual. Sebab, petugas kelurahan dan kecamatan belum bisa mengoperasikannya. Untuk pengurusan IMB maupun penerimaan peserta didik baru (PPDB), warga akan langsung menuju dinas terkait.
- 3.) Staf Kasi Pemerintahan Kelurahan Margorejo Suparno membenarkan kondisi tersebut. ”Kalau layanan kesehatan, izin pembangunan, dan

sekolah, belum ada yang mengakses. Kalau izin pembangunan, harus ke dinas langsung. Kalau pelayanan kesehatan, kebanyakan warga langsung datang ke puskesmas atau rumah sakit,” jelas Suparno.

- 4.) Kasi Pemerintahan Kecamatan Wonokromo Itaqwati Oetami mengungkapkan hal serupa. Menurut dia, pengguna E-Kios di kecamatan memang lebih sedikit. Sebab, E-Kios di kecamatan hanya menjadi alternatif jika terjadi gangguan di kelurahan. Ada pula warga yang mengeluh karena E-Kios tidak bisa dipakai.
- 5.) Kabid Pencatatan Sipil Dispendukcapil Hason Sitorus menambahkan, sejatinya pihaknya hanya operator. Meski demikian, pihaknya menjadi tempat pengaduan jika terjadi berbagai masalah. Maklum, pengakses terbanyak adalah pembuatan dokumen kependudukan. ”Kami ini hanya pengguna. Software-nya dari diskominfo, sedangkan mesin atau alatnya itu dari Bagian Perlengkapan Pemkot Surabaya,” ujar Hason. Dia menambahkan, dalam program E-Kios tersebut, dispendukcapil hanya berperan pada proses data yang telah diinput warga. Jika belum terjadi input data karena koneksi lambat atau error, itu belum menjadi wewenangnya. ”Kendala terbesar bukan pada penggunaannya karena warga bisa diajari atau diberi pemahaman. Kendala yang paling sering dikeluhkan warga adalah koneksi lambat atau error pada alat,” terangnya.
- 6.) Kondisi yang sama dialami Kantor Kelurahan Sonokwijenan. Komputer yang juga terhubung dengan layanan kesehatan faskes

primer serta rumah sakit itu off. Sebab, ada gangguan pada sistem touch screen. Padahal, mesin tersebut belum sebulan dipasang. ”Ya, enggak dipakai. Layar sentuhnya hang,” kata Sekretaris Kelurahan Sonokwijenan Kasih.

7.) Begitu pula kondisi di Kantor Kelurahan Putat Jaya. Meski sudah bisa dipakai, e-kios sering ngadat. ”Kalau pas layarnya disentuh beberapa kali gitu, kadang enggak jalan,” ungkap Aden, staf TI.

Di sisi lain, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya Antiek Sugiharti menjelaskan, pihaknya hanya menjadi penyedia aplikasi dan server. Setiap aplikasi pada E-Kios terhubung langsung dengan dinas terkait. ”Misalnya, pelayanan kependudukan datanya masuk ke dispendukcapil. Mereka yang tahu hasil rekapnya,” paparnya. Begitu pula halnya dengan pelayanan perizinan, PPDB, maupun e-health.

Saat ditanya mengenai pelayanan yang jarang atau susah diakses, Antiek membantah hal tersebut. Menurut dia, empat menu yang tersedia dapat diakses. ”Kami sudah pastikan bahwa semuanya bisa digunakan. Kalau ada yang tidak terpakai, mungkin karena warga mengakses dari tempat lain,” katanya. Misalnya, melalui smartphone, tablet pc, laptop, maupun komputer. (2015:06/Jawapos)

Tampaknya, E-Kios tidak kunjung merakyat. Mulai dari kendala alat dari E-kios itu sendiri tak berfungsi dengan baik, koneksi internya yang kurang stabil, aparatut pemerintah yang kurang memahami cara kerja E-kios dan masih banyak.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan E-Kios di kecamatan wonocolo. Dengan metode penelitian Kualitatif deskriptif. Serta mengukukan teori dari Zeithaml dkk (1990) 1. Tangible, 2. Reliability, 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Empathy.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah dipaparkan di atas masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan E-kios Dalam Program Perizinan Terpadu Kecamatan Wonocolo.?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan E-kios dalam program perizinan terpadu Kecamatan Wonocolo.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara Ilmiah

Bermanfaat untuk melatih dan mengembangkan kemampuan pola berfikir secara ilmiah dan kemampuan untuk menuliskan karya ilmiah berdasarkan kajian teori dan aplikasi yang diperoleh dari Ilmu Administrasi Negara.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada pelayan publik dalam hal ini pihak manajemen organisasi tentang pandangan masyarakat terhadap kinerja pelayanan selama ini sehingga pelayan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kinerja kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Secara Akademis

Bermanfaat sebagai pengetahuan teman-teman mahasiswa/mahasiswi ataupun sebagai bahan referensi secara relevan khusus pendidikan Administrasi Negara.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan merupakan bab yang terdiri dari latar belakang masalah yang terjadi, fokus penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan bab yang terdiri dari penelitian terdahulu dan landasan teori yang di pergunakan sebagai dasar penelitian dan sebagai penguat terhadap analisa.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang cara atau langkah yang terkait dengan bagaimana penelitian ini dilakukan yang terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, narasumber penelitian, sumber data dan teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV Deskripsi Objek, Penyajian Data, dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang tinjauan umum obyek penelitian yang terdiri dari penyajian data dan analisis data.

BAB V Penutup

Pada umumnya bagian ini terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi tentang penjelasan tentang hasil dan temuan yang diperoleh dari penelitian tersebut. Sedangkan saran berisi mengenai usulan-usulan kongkrit mengenai usaha-usaha penyelesaian masalah yang teliti.