

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membawa zaman menjadi lebih maju diberbagai bidang. Pergeseran dari *traditional government* menjadi *electronic government* merupakan perubahan yang signifikan terjadi akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam era demokrasi sangat penting bagi pemerintah meningkatkan pelayanan administrasi untuk masyarakat agar pelayanan publik lebih berkualitas, tranparansi, serta lebih efektif dan efisien. Maka dari itu masyarakat mendorong pemerintah untuk menggunakan pelayanan e-Government yang berbasis elektronik dan meninggalkan traditional government yang masih menggunakan sistem yang manual.

Pada awalnya, sebelum beralih ke e-Government dalam pengurusan administrasi maupun pelayanan publik lainnya masih menggunakan traditionalgovernment yang di anggap masih memiliki batasan-batasan dalam penggunaannya. Traditional government belum mampu memenuhi secara maksimal keinginan dari masyarakat, dan dalam penggunaannya masih memerlukan waktu yang lebih lama ketimbang e-Government, sehingga pergeseran yang terjadi akan sangat membantu dalam peningkatan pelayanan publik serta hambatan-hambatan yang sebelum menggunakan e-governmentakan menjadi lebih berkurang.

Istilah e-Government mengacu pada cukup banyak definisi. Secara umum, istilah yang berawalan “e” biasanya memiliki keterkaitan erat dengan penggunaan teknologi internet sebagai sarana pengganti media konvensional yang masih memili

banyak kekurangan. Perlu diketahui bahwa tugas pemerintah adalah memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menggunakan media teknologi dan internet kepada masyarakat.

E-Government merupakan aplikasi komunikasi dan informasi yang ada dipemerintahan dan mulai diperkenalkan pada Abad-20. Terutama dinegara-negara maju penggunaan teknologi informasi dilembaga pemerintahan merupakan upaya dalam meningkatkan pelayanan public dan sebagai perubahan perkembangan teknologi yang menuntut adanya perubahan administrasi pemerintahan serta mengajak masyarakat mendukung kebijakan pemerintahan dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah ada. Aplikasi dalam pemerintahan tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang seiring berjalannya zaman akan terus meningkat perkembangannya dan akan membuat batasan yang ada semakin menghilang.

Penerapan e-Government harus selaras dengan regulasi yang ada maka dari itu dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government dan didukung pula oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Peraturan Pemerintah No. 61 tahun 2010 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, e-government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. E-government merupakan upaya dalam membentuk sistem pemerintah menjadi lebih bersih dan transparan dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan

efisien. Maka dari itu penerapan e-government diharapkan akan terus berkembang guna tidak adanya lagi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik serta pengurusan administrasi pemerintahan.

Selain itu, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi di Indonesia, e-government semakin berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membantu proses penyampaian informasi secara lebih efektif kepada masyarakat. Perlu disadari dan dipahami bahwa sesuai amanat UUD 1945 Pasal 18 Ayat (2) dan Pasal 34 Ayat (3), maka peningkatan layanan publik (public service) harus mendapatkan perhatian utama dari pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat (social rights) ataupun hak yang mendasar (fundamental rights).

Semenjak dikeluarkannya instruksi Presiden, hampir seluruh daerah di Indonesia sudah memiliki banyak kemajuan, contohnya sudah banyak daerah yang telah memiliki website resmi dengan akhiran 'go.id'. Meskipun pada dasarnya e-Government bukan hanya menampilkan sistem pemerintah melalui online akan tetapi ada beberapa aplikasi e-Government lainnya yang sudah diterapkan di Indonesia seperti SIMAYA (Administrasi Perkantoran MAYA), MANTRA (Manajemen Integrasi dan Pertukaran Data), PNSBox (Private Network Security Box) dan masih banyak lagi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa e-government sudah terasa daya gunanya, namun dalam pemerintah daerah bukan semata-mata hanya pada tahap publikasi situs oleh pemerintahan atau baru pada tahan pemberian informasi dan transaksi elektronik secara terbatas. Padahal tidak hanya itu, e-

government juga harus menjawab semua kebutuhan masyarakat, berperan dalam pengambilan kebijakan serta mendukung fasilitas dialog publik dan pemerintahan sehingga adanya transparansi antara pemerintah dan masyarakat.

Terkait dengan instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 3 tahun 2003 maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang No 14 tahun 2018 tentang keterbukaan informasi publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang, yang dimana untuk mewujudkan masyarakat informasi, berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah kota melalui fasilitas, koordinasi, pembinaan dan pengawasan serta bertujuan meningkatkan pelayanan publik serta menjamin hak masyarakat untuk mengetahui kebijakan, program kebijakan, proses serta alasan pengambilan keputusan publik, dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

E-government setidaknya memiliki peran yang sangat signifikan di dalam memberikan kemudahan terhadap masyarakat sebagai salah satu terobosan untuk mempermudah masyarakat mengakses data maupun informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam hal ini e-government sebagai wadah dalam penyampaian pesan informasi maupun data yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang di dalamnya ada interaksi komunikasi antara pihak instansi dengan masyarakat Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang, dimana pihak instansi sebagai penyampai pesan atau informasi dapat memberikan datanya kepada masyarakat sesuai apa yang diinginkan oleh masyarakat.

Penyampaian informasi atau data maka setidaknya e-Government harus memberikan manfaat yang banyak kepada masyarakat, dalam hal ini e-Government

harus memperhatikan aspek-aspek yang yang sekiranya dimata masyarakat memang sepatutnya e-Government ini bisa di kembangkan menjadi lebih baik lagi, maka dari itu e-Government harus memperhatikan, yang pertama informasi atau data yang disampaikan harus akurat yang artinya terbebas dari kesalahan dan harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, kedua informasi atau data itu juga memperhatikan ketepatan waktu, apabila terlambat maka mempunyai nilai yang tidak baik lagi dan ini pula yang menjadi masalah besar sebelum adanya e-Government karena masyarakat dibuat menunggu.

Selanjutnya, ketiga informasi atau data itu harus relevan artinya harus memiliki banyak manfaat kepada masyarakat, apabila tidak memiliki banyak manfaat dan hanya membuat masyarakat menjadi kesusahan maka e-Government tidak akan digunakan oleh masyarakat sehingga akan menjadi pajangan saja, keempat yang tak kalah penting yakni harus ekonomis karena dengan keterjangkauan penggunaan e-Government akan sangat menarik minat masyarakat dan tidak pula memberatkan masyarakat dari segi keuangan dan yang terakhir, kelima mudah artinya dalam menggunakan e-Government harus mudah dipahami dan tidak menyesatkan kemudian mudah dalam memperoleh agar masyarakat tidak kesusahan dalam mengurus berbagai jenis administrasi. Sehingga itulah beberapa hal yang mesti ada pada e-Government yang ada di Kelurahan Ciptomulyo.

Pelayanan yang berbasis e-Government merupakan bagian dari sistem komunikasi, dimana selaku komunikator dalam hal ini Kelurahan Ciptomulyo Kecamatan Sukun Kota Malang, kemudian pesan atau informasi yang diberikan yakni kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Disamping itu pada sistem

konvensional proses yang dibutuhkan terbilang cukup lama, maka e-Government hadir sebagai solusi dari batasan yang ada, sehingga e-Government merupakan media yang digunakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya, sehingga e-Government ini menjadi kunci agar pelayanan itu menjadi lebih baik serta cara lama yang sering digunakan oleh masyarakat dapat bisa di gantikan.

Nyatanya e-Government yang ada di Indonesia masih belum maksimal dalam penerapannya ketimbang negara-negara maju maupun negara berkembang lainnya. Bisa saja salah satu faktor yang menyebabkan hal tersebut yakni masih kurangnya pemerintah daerah memperkenalkan atau mengedukasi masyarakat mengenai layanan tersebut, dan memang di Kelurahan Ciptomulyo masih belum maksimal dalam mengedukasi masyarakat dan saat ini layanan yang berbasis e-Government disana hanya website yang didalam website tersebut berisi berbagai layanan publik. Saat ini eranya demokrasi maka pemanfaatan e-Government akan sangat memberikan pengaruh yang sangat signifikan untuk kedepannya. Panjangnya birokrasi yang harus dilewati, membuat masyarakat merasakan lambannya pengurusan berbagai jenis administrasi, sehingga waktu yang dibutuhkan menjadi lebih lama. Oleh karena itu dalam pelayanan publik mestinya memiliki keefisienan agar masyarakat merasakan mudahnya pengurusan berbagai jenis administrasi yang sesuai dengan INPRES Nomor 3 Tahun 2003. Maka penelitian ini bermaksud mendeskripsikan Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik(Studi Implementasi Kebijakan berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008

Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang.

B. RUMUSAN MASALAH

Terkait pembahasan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan penerapan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan penerapan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik ?

C. TUJUAN

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui implementasi kebijakan penerapan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik
2. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui faktor pendukung dan implementasi kebijakan penerapan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik

D. MANFAAT

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan penjelasan terkait Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Implementasi

Kebijakan berdasarkan Perwalikota No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang) untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Akademik

Memberikan pengetahuan serta wawasan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang sudah di pelajari selama perkuliahan dan mengkaitkan teori kedalam pembahasan masalah mengenai penerapan e-Government di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang.

3. Manfaat Praktis

- 1) Manfaat penelitian bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan mampu mengimplementasikan dilingkungan masyarakat serta penelitian ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1).
- 2) Manfaat penelitian bagi masyarakat, hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai bahan pertimbangan dalam Penerapan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik (Studi Implementasi Kebijakan berdasarkan Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang).

- 3) Manfaat penelitian bagi peneliti selanjutnya, hasil ini penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kerangka acuan atau perbandingan bagi penelitian berikutnya.