

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini Indonesia memasuki era digitalisasi, dimana perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih dan berkembang pesat dari waktu ke waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia. Hal tersebut menimbulkan banyak perubahan pada semua elemen kehidupan, termasuk pemerintahan. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, termasuk memantau kinerja pegawai, meningkatkan pelayanan publik, dan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat (Wismayanti et al., 2022). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga dibutuhkan inovasi agar dapat melakukan perubahan-perubahan dalam menyelesaikan permasalahan dan mewujudkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terkait dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemerintah bertujuan mewujudkan konsep *good governance* melalui pemberian pelayanan publik, dan oleh karena itu harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak ketinggalan (Untari, 2018). Fokus utama adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas, yang dianggap sebagai aspek krusial dalam membangun

praktik *good governance* sesuai dengan tuntutan pemerintah dan harapan masyarakat (Akbar, 2023).

Pengembangan *e-government* adalah upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi, seperti yang dijelaskan oleh (Yasti, 2020). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bertujuan untuk menjamin keterpaduan dalam sistem manajemen dan pengolahan dokumen serta informasi elektronik, dengan maksud meningkatkan tingkat transparansi dalam penyelenggaraan sistem pelayanan publik. Oleh karena itu hampir semua elemen pemerintah di Indonesia mengalami peralihan sistem kerja dari konvensional (*traditional government*) ke era digital atau yang disebut dengan *electronic government (e-government)*. Peralihan ini salah satunya ditandai dengan adanya pengurangan penggunaan *paper based administration*. *Traditional government* dinilai belum secara maksimal dalam memenuhi keinginan masyarakat, karena dalam penggunaannya masih membutuhkan waktu yang lebih lama daripada *e-government*, sehingga peralihan sistem tersebut dikatakan dapat membantu mengatasi hambatan yang ada serta akan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Ismail, 2022).

E-government adalah penggunaan teknologi sebagai alat untuk mendukung pelaksanaan sistem pemerintahan secara lebih efektif dan efisien dengan tujuan meningkatkan mutu layanan publik (Ramadhan, 2022). Tujuan adanya *e-government* yaitu untuk memperkuat komunikasi antara masyarakat, pemerintah dan swasta yang nantinya akan memberi kelancaran dalam proses interaksi dan

layanan. Tidak hanya itu, penerapan *e-government* juga bertujuan untuk memberikan layanan tanpa melibatkan pegawai dan mengurangi antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan pelayanan yang sederhana (Kurniawati, 2020). *E-government* dimanfaatkan dalam pelayanan publik dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih transparan serta menghilangkan paradigma lama mengenai administrasi yang memakan waktu lama dan terlalu bertele-tele. Cakupan *e-government* tidak hanya untuk kepentingan penyedia layanan saja, melainkan juga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mengakses informasi secara luas tanpa harus datang langsung ke instansi terkait.

Sebagai kota kedua dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan penduduk tercepat di Jawa Timur setelah Surabaya, sudah seharusnya jika Kota Malang bersiap untuk menerapkan sistem pelayanan publik berbasis teknologi mutakhir guna meningkatkan efisiensi proses pelayanan (Umam et al., 2022). Oleh karena itu, dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat ini, Kota Malang menyesuaikan dengan keadaan sekarang dengan menjadikan Kota Malang sebagai *smart city*. *Smart city* merupakan konsep kota cerdas atau pintar yang bertujuan membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitas secara efisien dan sistematis dengan memanfaatkan teknologi dan sumber daya yang tersedia (Hadi, 2021). Kebijakan konsep *smart city* ini merupakan ketentuan UU Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintah Daerah dan Peraturan Wali Kota Malang Nomor 55 Tahun 2019 mengenai Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Konsep Malang *smart city* tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan masyarakat, lingkungan cerdas, dan kehidupan cerdas melalui teknologi. Akan

tetapi juga akan memperbaharui berbagai aspek Kota Malang, termasuk potensinya dan hal-hal lain yang dapat membangun dan memajukan Kota Malang.

Kelurahan ialah suatu unit pemerintahan tingkat rendah yang memberikan layanan kepada masyarakat, meskipun memiliki tingkatan terendah kelurahan juga harus menerapkan kebijakan *e-government* guna mendukung kebijakan *smart city*. Kelurahan Dinoyo terletak di Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang yang tengah meningkatkan sistem pelayanan publik dengan tujuan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat yaitu dengan mendukung dan menerapkan kebijakan *e-government* berbentuk *website*. Layanan di Kelurahan Dinoyo terbagi menjadi 2 (dua) yaitu layanan kependudukan yang meliputi KK (Kartu Keluarga), E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KIA (Kartu Identitas Anak), Surat Pindah Datang, Surat Pindah Keluar, dan Layanan Orang Asing. Sedangkan untuk layanan masyarakat terdiri dari SKCK, Domisili Usaha, Izin Keramaian, Waris, Letter C, SKTM, Surat Kuasa, Surat Nikah, Usaha Mikro Kecil, Surat Pindah Nikah, dan Ahli Waris.

Kelurahan Dinoyo sadar akan pentingnya pemanfaatan teknologi pada zaman sekarang. Oleh karena itu Kelurahan Dinoyo memanfaatkan teknologi dengan semaksimal mungkin guna peningkatan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada publik. Apalagi kemajuan yang pesat pada bidang teknologi dan informasi ini tidak dapat dipungkiri telah memberi kontribusi signifikan dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun pada kenyataannya respon masyarakat masih terbilang kurang terhadap inovasi yang sudah diciptakan oleh kelurahan. Hal tersebut bisa

dilihat dengan minimnya pelayanan berbasis elektronik, dalam artian masih banyak masyarakat yang menggunakan layanan yang bersifat manual atau konvensional. Masalah tersebut terjadi karena kurang meratanya sosialisasi dari kelurahan kepada masyarakat, sehingga informasi yang didapatkan masyarakat masih kurang atau terbatas.

Dari pemaparan di atas dapat digambarkan bahwa pelaksanaan *e-government* di Kelurahan Dinoyo belum terlaksana secara maksimal, dikarenakan masih terdapat masalah atau kendala yang terjadi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini untuk melihat kondisi yang ada dan berbagai faktor yang menunjang penerapan *e-government* yang dituangkan dalam judul **“Penerapan *E-Government* Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru.”**

1.2 Perumusan Masalah

Dengan merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian antara lain:

1. Bagaimana penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merinci permasalahan yang sudah dijabarkan, tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat penerapan *e-government* dalam mendukung pelayanan administrasi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, diharapkan hasil penelitian ini akan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis bagi mereka yang membutuhkannya. Berikut beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Harapannya, penelitian ini dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan konsep atau teori ilmu pengetahuan, terutama dalam konteks penerapan *e-government* untuk mendukung pelayanan administratif. Dengan diperkenalkannya model baru, diharapkan pelayanan dapat ditingkatkan untuk mencapai kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya akan mendukung terwujudnya *good governance*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau pedoman untuk penelitian serupa di masa depan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi sumbangan pemikiran serta sebagai bahan masukan bagi Kelurahan Dinoyo dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan *e-government*. Sehingga hal tersebut dapat bermanfaat dan bisa dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan di masa mendatang.