

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-government merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah. Di berbagai negara, pemanfaatan teknologi digital ini telah mampu membentuk suatu mekanisme birokrasi baru sehingga menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Dengan terlaksananya e-government maka terdapat 3 komponen yang dapat terpenuhi. Pertama, terciptanya akuntabilitas dengan memberikan informasi publik yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Kedua, terciptanya transparansi, sehingga membangkitkan kembali kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah. Ketiga, yaitu terciptanya partisipasi publik melalui peran aktif masyarakat dalam pengawasan dan pembangunan. (Pratiwi, 2018)

E-government juga dikaitkan dengan konsep digital government atau online government dan dibahas dalam konteks transformational government. Inti dari pengertian ini adalah penggunaan teknologi internet yang diharapkan dapat menjadi sarana untuk mempercepat pertukaran informasi, menyediakan sarana layanan dan kegiatan transaksi dengan masyarakat, pelaku bisnis dan tentunya pihak pemerintah sendiri. Dalam hal ini e- government bukan sekedar pemakaian teknologi tetapi pemanfaatan teknologi tersebut membuat sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik akan lebih baik. Secara umum, e-government ini dapat digunakan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat seluas-luasnya. E-government mampu sebagai jembatan untuk meningkatkan peran masyarakat dalam berpartisipasi dalam kebijakan publik sehingga dapat berkolaborasi untuk memberikan inovasi yang baik untuk terciptanya pemerintahan yang baik untuk kesejahteraan masyarakat

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi. kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu

bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan *e-government*. *E-Government* merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *e-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui *e-government*.

Keberadaan *e-government* telah sampai ke seluruh provinsi di Indonesia khususnya Provinsi Jawa Barat. Provinsi Jawa Barat telah menerapkan Teknologi Informasi berupa pemerintahan berbasis *e-government* sejak tahun 2001. Tahap awal dari pengembangan *e-government* yang paling mendasar dilakukan adalah pengoperasian situs web (website). Penyediaan informasi pemerintah kota Samarinda melalui internet masih belum ditunjang oleh sistem manajemen yang efektif karena kurangnya dukungan terutama berupa persamaan persepsi oleh setiap instansi di lingkungan pemerintah Kota Samarinda tentang pentingnya penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi, serta kurangnya kesiapan dan keterbatasan sumber daya manusia dalam

komputerisasi.

Kecamatan Mustika Jaya sebagai bagian dari pemerintahan daerah juga tidak terlepas dari upaya penerapan e-government. Kecamatan ini merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Bekasi yang memiliki potensi besar untuk menerapkan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi e-government di Kecamatan Mustika Jaya diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan klasik dalam pelayanan publik seperti birokrasi yang berbelit-belit, waktu layanan yang lama, dan kurangnya transparansi.

Namun, penerapan e-government tidak serta merta bebas dari tantangan. Beberapa kendala yang sering dihadapi antara lain kurangnya sumber daya manusia yang kompeten di bidang TIK, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan baik dari internal pegawai maupun masyarakat. Oleh karena itu, studi mengenai penerapan kebijakan e-government di Kantor Kecamatan Mustika Jaya menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat, serta menyusun rekomendasi kebijakan yang tepat untuk mengoptimalkan implementasi e-government di wilayah ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan di atas dalam bentuk pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana peran pemerintah di kecamatan mustika jaya dalam memberikan pelayanan public melalui kebijakan e-government?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam penerapan kebijakan E-Government dalam pelayanan public di kantor kecamatan Mustika Jaya ?
- 3) Upaya apa saja yang dilakukan pemerintah kecamatan mustika jaya dalam mengatasi hambatan dalam penerapan kebijakan E-Government pada pelayanan public di kantor kecamatan Mustika Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kapasitas peran pemerintah di kantor kecamatan

mustika jaya dalam memberikan pelayanan public melalui kebijakan E-Government.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan kebijakan E-Government dalam pelayanan public di kantor kecamatan Mustika Jaya.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pemerintahan di kantor kecamatan Mustika Jaya dalam mengatasi hambatan dalam penerapan kebijakan E_Government pada pelayanan public di kantor kecamatan Mustika Jaya.

1.4 Signifikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikasi penelitian menjadi dua hal, yaitu signifikasi akademik dan signifikasi praktis

1.4.1 Signifikasi Akademik

1. Ni Putu Tirka Widanti (2022) dengan judul “Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik “. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep Good Governance dalam perspektif Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Analisis penelitian menggunakan metode kualitatif yang diawali dari konsep pelayanan public menurut berbagai ahli, kemudian analisis dilanjutkan dengan menganalisis konsep kualitas pelayanan dan konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa ciri good governance berdasarkan perspektif pelayanan public harus memenuhi empat unsur utama, yaitu 1) Akuntabilitas; adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya; 2) Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah; dan 3) Keterbukaan: menghendaki terbukanya

kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Aturan hukum pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

2. Neng Kamarni, SE., MSi. (2011) dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Publik Kesehatan Di Kabupaten Agam) “. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dan mengukur kinerja RSUD Agam sebagai penyelenggara pelayanan publik. Secara umum tingkat pelayanan kesehatan di RSUD Lubuk Basung Kabupaten Agam termasuk dalam kategori baik, dimana unsur pelayanan yang paling menonjol adalah kepastian prosedur pelayanan dan jadwal pelayanan. Dari 14 elemen yang dianalisis, 11 elemen merupakan elemen kualitas pelayanan di atas rata-rata, dan hanya 3 elemen yang berada di bawah rata-rata. Unsur yang dibawah rata-rata adalah lingkungan yang nyaman, kedisiplinan dan kecepatan pelayanan petugas perawatan. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa terdapat tujuh unsur pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketujuh unsur tatanan pelayanan yang berpengaruh dominan berdasarkan kecepatan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, memperoleh keadilan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, jadwal jaminan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kejelasan petugas pelayanan.
3. Titi Darmi (2016) dengan judul “Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Pelayanan Publik“. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana penerapan prinsip good governance pada layanan pembuatan E-KTP, SIUP dan IMB di Pemkot Bengkulu. Metode penelitian adalah melalui pendekatan kualitatif berupa telaah kasus dengan tehnik wawancara mendalam, observasi dan dokumen. Informan penelitian ini adalah pegawai yang mempunyai kontribusi atas terbitnya

layanan administrasi berupa dokumen.

4. Rossi Adi Nugroho (2020) dengan judul “Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government Di Indonesia“. E-Government telah terbukti dapat meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan keadilan dalam penyediaan layanan publik. Sistem ini juga menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien serta mendorong partisipasi pemangku kepentingan dalam perumusan kebijakan publik. Indonesia telah menerapkan e-government selama hampir dua dekade, sejak diberlakukannya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Akan tetapi, penerapan e-Government belum menunjukkan hasil yang optimal karena belum dilakukan secara merata dan levelnya berada di bawah rata-rata regional Asia Tenggara. Kegagalan penerapan e-government disebabkan oleh ketidakpahaman pemerintah tentang e-readiness dan pengambilan keputusan tanpa mempertimbangkan bukti yang memadai. Penelitian ini menilai tingkat kesiapan Kementerian Kominfo sebagai aktor utama penerapan e-government dengan mengadopsi dan memodifikasi framework STOPE. Hasilnya menunjukkan bahwa Kementerian Kominfo berada dalam kondisi cukup siap. Akan tetapi, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan anggaran, SDM, regulasi, teknologi dan infrastruktur serta kurangnya lingkungan yang mendukung.
5. Acep Sumarna (2024) dengan judul “Penerapan kebijakan E-government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung“. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung, serta mengetahui dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung berdasarkan indikator pengembangan e-government yaitu, Support, Capacity, dan Value. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan

data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa penerapan kebijakan e-Government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di UPTD Pelatihan Kerja Kabupaten Bandung mulai mengalami perubahan pada pelayanan prima walaupun masih ada terdapat beberapa kekurangan yakni terbatasnya sumber daya yang dimiliki, kurangnya sosialisasi kebijakan kepada masyarakat, dan miskomunikasi antara pimpinan dan pegawai.

6. Cholillah Suci Pratiwi dengan judul "Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi". implementasi e-government di Provinsi Jambi baru pada tahap awal, sehingga banyak lembaga pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan e-government, ternyata baru pada tahap web presence. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung e-government. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan timbulnya digital divide. Lebih jauh lagi transparansi kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan ke arah demokratisasi yang sempurna. Maka untuk meningkatkan pengelolaan e-government pemerintah Provinsi Jambi harus meningkatkan sumber daya manusia, merubah kultur atau budaya kerja yang dapat mempengaruhi kinerja pemerintah dalam pengembangan e-government. Hakekat tujuan diterapkannya e-government adalah agar pemerintah dapat menerapkan suatu praktik yang disebut sebagai good governance berupa suatu kontrak sosial yang menuntut demokratisasi terhadap pelaksanaan administrasi pemerintahan.
7. Mohammad Ichsan Abdillah (2023) dengan judul "Penerapan E-Government Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Jawa Barat Melalui Website Simaju Jabar". Salah satu cara penerapan e-

government adalah melalui pembuatan situs web ini. *E-government* merupakan inovasi pemerintah dalam pelaksanaan segala bentuk kebijakan untuk memberikan layanan publik. Namun masih ada banyak masalah dengan implementasi situs web, yakni kurangnya tenaga ahli SDM dalam mengatasi berbagai permasalahan yang berhubungan dengan *website*.

8. Joko Tri Nugraha (2018) dengan Judul “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)“. Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pengembangan e-government, pemerintah dituntut harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e-government. Di tingkat nasional, sudah banyak pemerintah daerah yang memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e-government. Meski demikian, kondisi di lapangan menemukan perbedaan yang terjadi antar daerah dengan berbagai alasan, seperti faktor keterbatasan anggaran, infrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda. E-government yang dikembangkan hanya mengindikasikan sekedar pemenuhan kebijakan tanpa disertai peningkatan kualitas.
9. Anggun Pertiwi (2021) dengan judul “Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Kelola Pemerintahan Desa”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Bulu Timoreng. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-government dalam transparansi menggunakan sistem penerapan. Adapun pelaksanaannya dengan berkoordinasi dengan masyarakat untuk mengetahui permasalahan atau manfaat yang timbul dalam Penerapan E-Government dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Bulu Timoreng.

10. Ida Syafirani (2019) dengan judul “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep”. Pemerintah Kabupaten Sumenep telah menerapkan E-Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian, yang berupa pengelolaan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) dengan menciptakan sistem pelayanan yang berbasis on line. SIMPEG diresmikan sejak tahun 2013 oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yang bertujuan untuk memudahkan dalam mengelola data pegawai. Permasalahan penelitian Bagaimanakah penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kabupaten Sumenep. Tujuan penelitian untuk mengetahui penerapan E-Government dalam pelayanan administrasi kepegawaian di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kabupaten Sumenep. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, yang menjadi focus penelitian ini yaitu 1) E-Leadership, 2) infrastruktur jaringan informasi, 3) pengelolaan jaringan, dan 4) masyarakat dan sumber daya manusia. Subjek penelitian ini informan kunci, utama, dan pendukung, Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan analisis data yaitu, reduksi data, display data, dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar penerapan E-Government yang berupa SIMPEG telah baik diterapkan. Didukung dengan E-Leadership, pengelolaan informasi serta infrastruktur jaringan informasi yang telah menyediakan seperti adanya Server dan Fitur optic yang berfungsi untuk menyimpan data dan menyediakan jaringan pengelolaan data kepegawaian. Akan tetapi terdapat kendala yang menghambat penerapan E-Government yaitu terletak pada pejabat pengelolaan data di tiap-tiap OPD yang masih kurang memahami teknologi informasi

1.4.2 Signifikansi Praktis

Penelitian ini, merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi. Di samping itu, untuk Program Studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran serta pengetahuan baru kepada mahasiswa program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi tentang “Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Mustika Jaya Kota Bekasi”. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan yang memberikan pengetahuan baru terutama untuk masyarakat setempat. Untuk Pemerintah Kecamatan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan demi kemajuan dan perbaikan khususnya di bidang pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis membagi menjadi lima BAB, antar lain:

1. BAB I, berisikan Pendahuluan. Penulis menguraikan latar belakang bagaimana masalah itu terjadi, serta rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.
2. BAB II, berisikan tentang Kerangka Teori yaitu, bab yang menguraikan tentang kajian pustaka bersumber dari buku-buku, internet, dan lainnya seperti perspektif teoritik, definisi-definisi, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian.
3. BAB III, berisikan tentang metodologi penelitian, yaitu paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik pengolahan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.
4. BAB IV, Pembahasan. Berisikan tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan dari data yang diperoleh.
5. BAB V, Penutup. Bab yang berisikan simpulan hasil penelitian dan saran dari hasil penelitian.