

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya zaman yang diiringi dengan kemajuan teknologi yang pesat menjadikan teknologi sebagai kebutuhan utama untuk banyak orang dalam mempermudah aktifitas sehari-hari. Dukungan dari teknologi tersebut membuat setiap orang mudah untuk mendapatkannya dan bisa melakukan segala hal tanpa harus melakukan pekerjaan yang berat.

Teknologi mempunyai sarana sebagai penghubung untuk menunjang fungsi dari teknologi yang digunakan. Salah satu sarana penghubung teknologi yang diberikan oleh pemerintah atau pihak swasta yaitu dalam memperoleh informasi dan pelayanan melalui jaringan internet secara mudah. Dengan menggunakan internet masyarakat dapat memperoleh informasi dan pelayanan yang beraneka ragam dari seluruh sumber yang ada di dunia dengan mudah tanpa mengalami kendala.

Pemanfaatan internet oleh masyarakat luas sering kita jumpai dalam berbagai kegiatan yang dilakukan setiap harinya. Sebuah asosiasi yang menaungi penyelenggaraan internet di Indonesia, yaitu Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia.

Dengan meningkatnya teknologi membuat pemerintah dituntut untuk melakukan pelayanan secara efektif dengan cara memanfaatkan teknologi dan komunikasi. Kemudian untuk dapat memenuhi kepentingan tersebut, upaya yang

dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melaksanakan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik yang biasa disebut *e-government*.

E-government merupakan salah satu inovasi baru dalam pemerintahan di Indonesia yang bertujuan agar masyarakat mendapatkan layanan dengan cepat dan memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai macam informasi. Diharapkan dengan adanya *e-government* tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan ruang keikutsertaan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan publik dengan prima. Menurut Undang-Undang NO 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terobosan baru tata kelola pemerintah ini menjadi salah satu alat pendukung untuk mewujudkan pemerintah yang akuntabel, bersih dan transparan.

Di Indonesia *e-government* dimulai sejak adanya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Diharapkan dengan adanya instruksi tersebut aparatur pemerintahan dapat menggunakan dan memanfaatkan teknologi informatika dengan sebaik-baiknya.

Penerapan *e-government* pada beberapa daerah di Indonesia ini memang belum seutuhnya dapat dimengerti oleh pemerintah dan masyarakat luas. Maka dari itu sangat diperlukan loyalitas dan keseriusan dari pemerintah dalam mewujudkan

good governance. Efektifitas dalam penerapan *e-government* ini perlu mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah pusat kepada bagian terendah dalam pemerintahan yaitu kelurahan. Karena hal tersebut berhubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang dicapai. Efektifitas dalam penerapan *e-government* juga dilihat dari pelaksanaan suatu tugas dapat dipandang baik atau tidak dan dalam menyelesaikan suatu tugas tepat pada waktu yang ditentukan atau sebaliknya.

Sarana untuk memperbaiki sistem dalam pemerintahan dan sebagai penyedia pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat agar dapat mewujudkan program *Smart City* merupakan cara pemerintah untuk menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan benar seperti yang sudah dilakukan di Kota Bandung. Peraturan Walikota Bandung Nomor 1338 Tahun 2017 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan dan hubungan kemitraan yang baik dengan masyarakat maupun dunia usaha, diperlukan dukungan dan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu kota di Indonesia yang tidak main-main untuk mengembangkan program *Smart City* adalah Kota Bandung. Terpilih sebagai salah satu kota *Smart City* di Indonesia, Kota Bandung memiliki beberapa keunggulan yaitu pemerintah pusat di Kota Bandung membuat banyak ruang untuk masyarakat ikut serta dalam mengawasi kota. Dalam mendukung program tersebut Walikota Bandung membuat beberapa inovasi baru salah satunya adalah dalam bidang kependudukan dan catatan sipil yaitu dengan diluncurkannya program aplikasi e-kelurahan pada Kota Bandung.

Kelurahan cipadung merupakan salah satu kelurahan yang sudah menerapkan aplikasi e-kelurahan di kota Bandung. Kelurahan Cipadung berada dibawah naungan Kecamatan Cibiru. Kelurahan ini merupakan satu satunya kelurana yang menerapkan aplikasi e-kelurahan diantaranya 4 kelurahan yang ada di Cibiru. Berikut adalah tampilan awal e-kelurahan:

Gambar 1.1

Tampilan awal E-kelurahan Cipadung



Sumber: E-kelurahan Cipadung Tahun 2022

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa tampilan awal dari e-kelurahan terdapat pembatasan akses melalui menu sign in, sehingga tidak sembarahan orang dapat masuk kedalam e-kelurahan tanpa memiliki username dan password. Kemudian logo Telkom Indonesia di dalam tampilan awal e-kelurahan, dikarenakan merupakan program dari *smart city* yang dirancang oleh Telkom Indonesia yang bekerja sama dengan pemerintah daerah dalam penerapannya.

Ada 300 aplikasi sebagai pendukung smart city yang diterapkan di Kota Bandung. Salah satunya adalah e-kelurahan. Tujuan dengan adanya e-kelurahan ini adalah untuk meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di kantor kelurahan secara mudah dan cepat. Berikut adalah data permohonan masyarakat dan tampilan surat yang bisa diakses menggunakan aplikasi e-kelurahan tersebut.

Tabel 1.1

Rekapitulasi pelayanan e-kelurahan pada Kelurahan Cipadung periode Januari s/d Desember 2022

No	Jenis pelayanan	Jumlah
1	SK domisili Perusahaan/Yayasan/Koperaasi	13
2	Surat pengantar numpang akad (NA)	11
3	Pindah keluar	23
4	SKTM PMKS	44
5	SKTM Pendidikan - biaya	111
6	Surat keterangan kematian	29
7	Surat keterangan usaha	55
8	Pindah datang	17
9	SKTM Pendidikan - Ijazah	4
10	Surat kelahiran	132
11	Permohonan KTP	27
12	Permohonan KK	86
13	Surat keterangan biodata kependudukan	49

14	Surat keterangan belum mempunyai rumah	11
15	Surat keterangan kelakuan baik	19
16	SK domisili (WNA)	1
	Jumlah	631

Sumber: Data Kelurahan Cipadung tahun 2022

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa permohonan layanan masyarakat terbanyak pada tahun 2022 yaitu dalam pembuatan Surat Kelahiran. Tabel tersebut merupakan data dari permohonan surat yang hanya bisa diakses melalui aplikasi e-kelurahan. Pada saat melakukan observasi awal penelitian ini, peneliti melihat dan mengamati ada fenomena yang terjadi di tempat penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Berdasarkan wawancara pra penelitian yang dilakukan dengan staf pelayanan Kelurahan Cipadung yaitu Ibu Safira Nur Rahma, ia menyatakan bahwa kendala yang terjadi dalam penggunaan aplikasi yaitu aplikasi yang kadang eror, wifi yang tidak jalan, pemadaman listrik dan dalam mengaplikasikan e-kelurahan tersebut masih ada beberapa surat belum bisa diakses menggunakan aplikasi yang mana harus dibuat secara manual. Berikut adalah data permohonan masyarakat yang dibuat secara manual pada Kelurahan Cipadung:

Tabel 1.2

Rekapitulasi pelayanan masyarakat pada Kelurahan Cipadung periode

Januari s/d Desember 2022

No	Jenis pelayanan	Jumlah
1	Surat kuasa	6
2	Surat keterangan belum menikah	41
3	SPTB	7
4	Surat keterangan beda nama	22
5	Surat keterangan usaha	85
6	Surat keterangan biodata kependudukan	31
7	Surat kelahiran	80
8	Surat persyaratan daftar TNI/POLRI	28
9	Surat keterangan belum mempunyai rumah	21
10	Surat keterangan penghasilan	7
11	Domisili haji	12
12	Surat keterangan duda	6
13	Surat keterangan janda	15
14	Surat pengajuan ASABRI	7
15	Surat keterangan beda tanggal lahir	5
16	Surat kematian	1
17	Surat keterangan beda alamat	2
18	Surat domisili perusahaan/Yayasan/koperasi	4
19	Surat dana pension	4
20	Surat domisili	9
21	Surat keterangan narapidana	1

22	Surat keterangan ghoib	2
23	Surat pengajuan rumah	1
24	Surat pengantar numpang akad (NA)	1
	Jumlah	398

Sumber: Data Kelurahan Cipadung tahun 2022

Tabel diatas merupakan data permohonan surat yang harus dibuat secara manual. Bila dilihat dari tabel 1.1 dan tabel 1.2 ada perbedaan Jumlah surat domisi perusahaan/yayasan/koperasi, surat keterangan biodata kependudukan, surat keterangan belum mempunyai rumah, surat pengantar numpang akad (NA), surat keterangan domisi, surat keterangan usaha, surat kelahiran dan surat kematian. Hal tersebut dikarenakan terkadang aplikasi yang suka eror dan permohonan harus dibuat secara manual dan tidak masuk kedalam aplikasi. Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa dalam mengoperasikan aplikasi e-kelurahan ini masih banyak sekali surat yang belum bisa diakses dalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis menganggap penting untuk dilakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai **“Efektivitas Penerapan E-Government Pada Kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung Tahun 2022”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keterbatasan kemampuan pegawai di kelurahan masih dibawah rata rata sehingga dalam pengoprasian aplikasi tidak maksimal
2. Teknologi yang digunakan dilingkungan kelurahan kurang baik, sehingga pelayanan belum berjalan maksimal
3. Pemimpin organisasi kurang memberikan sosialisasi dalam penggunaan dan penerapan *e-government*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana penerapan E-government pada Kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung pada tahun 2022 sudah berjalan secara efektif?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas penerapan E-government pada Kantor Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung pada tahun 2022.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yang ingin dicapai yaitu berupa kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1. Kegunaan Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperbanyak khazanah ilmu pengetahuan yang sudah didapat selama perkuliahan dalam dunia akademis umumnya mengenai ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan teori efektivitas.

2. Kegunaan Praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas lagi bagi penulis dengan cara menerapkan ilmu-ilmu yang sudah didapat selama duduk dibangku perkuliahan terhadap permasalahan yang dihadapi dan dapat menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan maupun menjadi bahan koreksi bagi Kelurahan Cipadung Kecamatan Cibiru Kota Bandung khususnya mengenai aplikasi E-Kelurahan.

F. Kerangka Penelitian

Pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik atau tidak dan penyelesaian tugas tersebut dapat selesai tepat dengan waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya disebut dengan efektifitas. Pada dasarnya efektifitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai dengan yang ditetapkan. Efektivitas merupakan seberapa baik suatu pekerjaan dapat dilakukan, sesuai mana seseorang dapat menghasilkan keluaran dengan apa yang diharapkan.

Menurut Makmur (2011:7) menyatakan bahwa Teori Efektivitas adalah Salah satu kriteria dari administrasi sebagai suatu ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi. Ketiga kriteria ini merupakan suatu kesatuan yang saling melengkapi dalam rangka keberhasilan dari berbagai rangkaian kegiatan manusia dalam sebuah organisasi baik dari segi pemerintahan maupun dalam dunia bisnis.

Menurut Richard M Steers (1984:1) mengatakan bahwa suatu tugas bisa disebut efektif apabila tugas tersebut dapat memberikan hasil yang bagus dan tugas

tersebut dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah di rencanakan sebelumnya, hal itu disebut dengan efektivitas. Pengertian efektivitas organisasi mempunyai arti yang berbeda-beda bagi setiap orang, bergantung pada kerangka acuan yang dipakainya. Menurut Gibson dkk (1985: 25) memandang konsep keefektifan organisasi dari tiga perspektif, yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas Individu

Pada perspektif ini menekankan pada pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab individu sebagai pekerja dari suatu organisasi. Keberhasilan prestasi individu sangat berkaitan dengan kerja dalam kelompok karena individu bekerja dalam suatu organisasi pasti berhubungan langsung dengan kelompok.

2. Efektivitas Kelompok

Perspektif ini menekankan pada kinerja yang dapat diberikan kelompok pekerja. Dalam konteks ini, individu juga sebagai "team work" dimana ada suatu tugas yang harus dilakukan secara kelompok bukan perorangan.

3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi pada dasarnya merupakan hasil efektivitas individu dan kelompok. Efektivitas ini dapat melebihi jumlah efektivitas individu dan kelompok artinya organisasi dapat memperoleh tingkat prestasi yang lebih tinggi daripada jumlah prestasi masing masing.

Menurut Gibson dkk (1985:34) menyebutkan bahwa ukuran efektivitas organisasi, sebagai berikut:

1. Produksi

Kemampuan organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.

2. Efisiensi

Sebagai perbandingan antara output dengan input efisiensi mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi.

3. Kepuasan

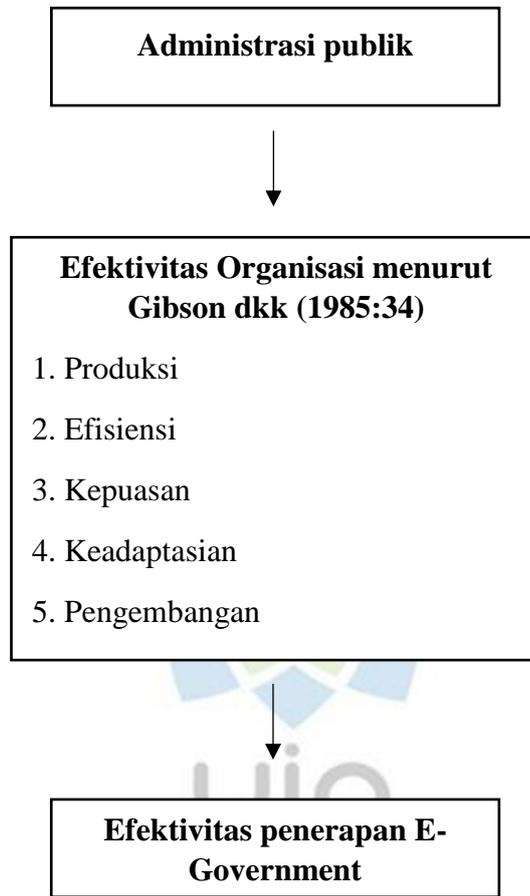
Ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.

4. Keadaptasian

Tingkat dimana organisasi dapat dan benar benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal. Tuntutan atas keluaran dan penyediaan masukan yang berbeda dari lingkungan, mengharuskan adanya perubahan. Jika sampai tingkatan tertentu organisasi tersebut tidak dapat beradaptasi, maka kelangsungan hidupnya dalam bahaya.

5. Pengembangan

Mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Suatu organisasi harus melakukan berbagai cara untuk memperbesar kesempatan kelangsungan hidup jangka panjangnya.

Gambar 1.2**Skema kerangka pemikiran**

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi dari penelitian ini adalah apabila penerapan e-government pada kantor kelurahan cipadung kecamatan cibiru kota bandung tahun 2022 akan berjalan efektif ditentukan oleh produksi, efisiensi, kepuasan dan pengembangan.

