

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini kita memasuki era globalisasi di mana segala aktivitas maupun kegiatan dapat dilaksanakan dengan dipermudah dan juga dapat dibantu oleh media internet atau pun online. Baik dalam ekonomi, sosial, maupun pendidikan dapat diakses dengan mudah dengan bantuan media internet. Ini tidak mengecualikan sektor jasa, termasuk layanan yang diberikan oleh pemerintah dan layanan yang disediakan oleh sektor swasta. Semuanya berlomba-lomba agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal demi kepuasan publik. Oleh karenanya, diperlukan sebuah inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya.

Oleh sebab itu, pemerintah Indonesia mulai merancang pelayanan pemerintahan berbasis teknologi informasi bagi masyarakatnya di setiap provinsi dan kota di Indonesia yang disebut *Electronic Government*. *e-government* hadir di Indonesia pada tahun 2001 yang disampaikan Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yaitu melaksanakan pembangunan dan pendayagunaan telematika berdasarkan pada kebijakan pengembangan dan pendayagunaan telematika di Indonesia (Kementerian PPN/Bappenas, 2009). Serta sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan strategi nasional mengenai pengembangan *e-government* yang merupakan suatu langkah bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) serta dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Kementerian PPN/Bappenas, 2009).

Dan salah satu provinsi yang melaksanakan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government* yaitu provinsi Jawa Barat, provinsi yang juga termasuk salah satu

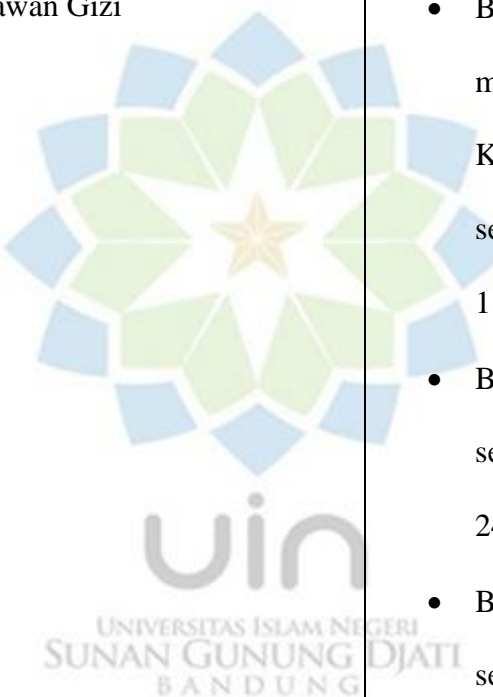
provinsi padat penduduk di Indonesia. Berdasarkan hasil perhitungan jumlah dan laju pertumbuhan penduduk oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) terdapat 49 juta jiwa penduduk yang tersebar di Jawa Barat.

Wilayah Jawa Barat meliputi 27 daerah / kota, 626 daerah serta terdapat 5.962 Desa, penduduk miskin 3.578,8 (7,45%) memiliki potensi masalah sosial dan kemanusiaan. Masalah sosial dan kemanusiaan dapat dipahami sebagai suatu keadaan dimana terdapat kesenjangan antara nilai dalam suatu masyarakat terhadap kenyataan yang ada. Dikatakan bahwa masalah sosial merupakan permasalahan-permasalahan yang muncul dalam masyarakat, bersifat sosial dan berhubungan erat dengan nilai-nilai sosial dan lembaga-lembaga kemasyarakatan (Soerjono , 2006).

**Tabel 1.1**

**Data Permasalahan Sosial dan kemanusiaan Provinsi Jawa Barat 2019-2020**

No.	Permasalahan	Data Permasalahan
1	Masalah Kesehatan	Terdapat 7.000.000 jiwa penduduk Jawa Barat yang tidak memiliki Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS)
2	Masalah Pendidikan	Dalam permasalahan putus sekolah, berikut adalah siswa yang mengalami putus sekolah yaitu sebesar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekolah Dasar (SD) 6030 siswa</li> <li>• Sekolah Menengah Pertama (SMP)</li> </ul>

		<p>3684 siswa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekolah Menengah Atas (SMA) 1581 siswa</li> <li>• Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 4154 siswa</li> </ul>
3	Masalah Rawan Gizi	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balita yang mengalami Gizi Kurang yaitu sebanyak 1.577.983,7 jiwa</li> <li>• Balita Pendek yaitu sebanyak 247.655,85 jiwa</li> <li>• Balita Kurus yaitu sebanyak 88.902,1 jiwa</li> </ul>
4	Rumah Tidak layak Huni Yang Mengancam Jiwa	Rumah Tidak layak Huni yaitu terdapat 135.931 rumah
5	Masalah Desa Darurat listrik	Terdapat 256.058 keluarga yang belum teraliri listrik di Jawa Barat pada tahun 2019, dan pada tahun 2020

		terdapat 234.964 keluarga yang belum teraliri listrik di Jawa Barat.
6	Masalah Kebencanaan	Bencana yang terjadi di Jawa Barat yaitu sebanyak 698 dan 695 kejadian
7	Masalah Jembatan	Kondisi rusak berat Panjang Jembatan di Jawa Barat pada tahun 2019 yaitu 314,9 (km). Dan pada tahun 2020 panjang jembatan dengan kondisi tidak mantap di Jawa Barat yaitu 2.869,59 (km)

Sumber: berbagai instansi Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2020

Dalam hal ini ada beberapa faktor termasuk faktor ekonomi, budaya, biologis, dan psikologis. Oleh karena itu, diperlukan tim kerja dengan tugas khusus untuk mempercepat penanganan masalah sosial dan kemanusiaan yang bersifat darurat di Jawa Barat. Mempercepat penanganan masalah sosial dan kemanusiaan di Jawa Barat yang pada dasarnya bersifat darurat dan dapat diselesaikan dalam skala yang lebih masif oleh instansi pemerintah terkecil.

Oleh karenanya, Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil pada tanggal 18 September 2018 meluncurkan Program yang dinamakan *Jabar Quick Response*. Program *Jabar Quick Response* ialah program 100 hari kepemimpinan yang dijalankan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil dan wakil Gubernur Jawa Barat Uu Rizhanul. Dengan diluncurkannya program ini sebagai sebuah itikad baik yang dibangun secara kolaboratif dan inovatif agar kepedulian sosial

dan kemanusiaan menjadi gerakan sosial untuk mewujudkan karakter bangsa Indonesia yang sebagaimana diatur dalam UUD 1945.

**Tabel 1.1**

**Data Kepegawaian Jabar Quick Response pada Dinas Komunikasi dan Informatika  
Provinsi Jawa Barat**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>
1.	Amin Nurdin	Wakil Koordinator Bidang Jaringan dan Relawan	S2
2.	Hari Brahma	Anggota Bidang Operasi lapangan dan logistik	S1
3.	Mohammad Iqbal Audah	Wakil Koordinator Bidang Kerjasama, Hukum dan Advokasi	S1
4.	Yosan Mariani	Wakil Koordinator Bidang Pelayanan Pengaduan	S1
5.	Rini Marlina	Anggota Bidang Pelayanan Pengadilan	S1
6.	Isti Qomariah	Kesekretarian	S1
7.	Yudi Nuralim	Kesekretarian	D3
8.	Lita Hartika	Anggota Bidang Pelayanan Pengaduan	SMA
9.	Annisa Widiapangesti	Anggota Bidang Pelayanan Pengaduan	SMA

10.	Santika Fauziah	Kesekretariatan	SMA
11.	Topan Sugara	Kesekretariatan	SMA
12.	Aditya Sanggaputra	Anggota Bidang Media, Publikasi dan Teknologi Informatika	SMA

Sumber: Wakil Koordinator Bidang Pelayanan Pengaduan

Dalam target 2019 Jawa Barat untuk setiap kota dan kabupaten kota memiliki sistem *quick response* masing-masing. “Hari ini kita *launching Jabar Quick Response* supaya bisa menolong warga Jabar yang sedang *emergency*. Jadi kata kuncinya *emergency*, berkesusahan, bisa melaporkan diri sendiri atau melaporkan saudaranya tetangganya,” Ujar Ridwan Kamil (Arie & Gita , 2018). Berdasarkan dari apa yang disampaikan oleh Gubernur Jawa Barat, peluncuran dari program ini bertujuan untuk membantu masalah masyarakat Jawa Barat yang sedang mengalami kesusahan yang bersifat *emergency* atau hal-hal yang mendesak

Oleh karenanya, penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui faktor sukses yang dikerjakan dalam proses pelaksanaan program serta bagaimana segala sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah dan dukungan yang diberikan dapat membuat berjalannya program ini menjadi sukses.

Aduan yang dapat masyarakat lakukan yaitu kesehatan, putus akses pendidikan, kebencanaan, kelaparan dan gizi buruk, dan lain sebagainya. Dinas Komunikasi dan Informatika harus tetap netral yang dapat menjadi penghubung setiap saat karena masyarakat perlu menyampaikan keinginan dan harapannya. Diharapkan dengan proses yang dilakukan secara sinergis ini dapat membantu kelancaran pemerintahan.

Peneliti memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bermaksud agar lebih mendeskripsikan dengan lebih mendalam serta berfokus pada Faktor sukses penerapan *e-*

*government* pada Program *Jabar Quick Response* dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Dengan adanya *e-government* yang di luncurkan oleh pemerintahan provinsi Jawa Barat ini. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Faktor Sukses Penerapan *E-Government* Program *Jabar Quick Response* Dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.**”

### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah peneliti sampaikan, maka identifikasi masalah yang akan peneliti bahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Banyaknya permasalahan sosial dan kemanusiaan yang ada di sekitar masyarakat Jawa Barat
2. Diperlukannya suatu tim kerja yang dapat menangani permasalahan-permasalahan sosial dan kemanusiaan yang terjadi di masyarakat Jawa Barat.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian identifikasi masalah yang peneliti sampaikan, hingga dengan terperinci masalah yang akan diteliti yaitu, Bagaimana Faktor Sukses penerapan *E-Government* Program *Jabar Quick Response* dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah peneliti sampaikan yaitu, Untuk mengetahui Faktor Sukses penerapan *E-Government* Program *Jabar Quick Response* dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

## **E. Manfaat Penelitian**

Peneliti berharap bahwa penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan manfaat, yang dengan kegunaan penelitian sebagai berikut :

### **a. Teoritis**

Dapat menambah sumber kepustakaan untuk mahasiswa mengenai Program *Jabar Quick Response* dan juga sebagai partisipasi dalam menerapkan ilmu yang sudah didapat selama menuntut ilmu di perkuliahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN SGD Bandung.

### **b. Praktis**

1. Bagi peneliti, bertambahnya pengetahuan dalam *E-Government* Program *Jabar Quick Response* dalam Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
2. Bagi pembaca, penelitian ini dapat menambah informasi, pengetahuann serta berguna sebagai referensi bagi pembaca mengenai *E-Government* Program *Jabar Quick Response* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Sebelum lebih membahas mengenai *e-government* dalam Program *Jabar Quick Response* dalam Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Adapun kita harus membahas mengenai variabel seputarnya. Menurut *The World Bank Group* (Fali & Bintoro , 2010:54) bahwa *e-government* ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Sehingga, memang dalam melaksanakan *e-goverment* pemerintah selaku pemberi layanan dituntut agar dapat secara maksimal dalam memberikan pelayanannya kepada publik. Terdapat beberapa indikator dalam sukses atau tidaknya suatu pengembangan pelayanan *e-government* yang



diberikan, yang menurut hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* ialah *Support*, *Capacity* dan *Value* (Indrajit, 2006).

### 1. *Support*

Elemen pertama dan yang dapat dikatakan sangat penting, yaitu adanya kemauan dari pihak pemerintah sebagai penyelenggara *e-government*. Dan dalam perjalanannya benar-benar mengimplementasikan konsep *e-government*, dikarenakan tanpa adanya “*political will*” pengembangan maupun pembangunan *e-government* tidak mungkin dapat berkembang sesuai dengan fungsinya. Oleh sebab itu, sistem birokrasi bekerja dengan model manajemen “*top down*”. sehingga, apabila pihak atasan tidak memiliki keinginan bersungguh-sungguh dalam menjalankan *e-government* maka dapat memungkinkan bahwa berjalannya *e-government* tidak akan menjadi efektif dan efisien.

### 2. *Capacity*

Elemen mengenai unsur tersedia atau tidaknya kemampuan maupun kesiapan pemerintah untuk memenuhi konsep dari *e-government* menjadi kenyataan.

### 3. *Value*

Elemen yang berhubungan dengan penerima manfaat, yang artinya apakah pemberian layanan melalui *e-government* ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang berkepentingan. Sehingga, pemerintah di haruskan benar-benar memilih jenis dari *e-government* yang akan dilakukan agar manfaat yang ingin disampaikan dapat tersampaikan.

## Gambar 1.1

### Kerangka Peikiran

Pelayanan Publik berbasis online, *e-government*  
Dalam Program *Jabar Quick Response* di Dinas  
Komunikasi dan Informatika Jawa Barat



Indikator pengembangan elemen sukses *e-government* hasil riset serta kajian dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:15-18) yaitu:

*Support  
Cappacity  
Value*



Pelayanan Publik *E-Government* di Dinas  
Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa  
Barat yang efektif dan efesien.