

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik, Negara Republik Indonesia menganut sistem demokrasi yang diartikan “Dari Rakyat, Oleh Rakyat, dan Untuk Rakyat”, dimana kekuasaan tertinggi dipegang oleh rakyat. Inilah sebabnya mengapa negara ini mengadopsi konsep *role model*/patron. Program atau rangkaian kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik disebut pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009.

Menurut tugas pokok pelayanan publik, pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Tugas pokok negara lainnya meliputi fungsi pembangunan dan tugas pertahanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, diperlukan perubahan yang sistematis.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan tonggak penting dalam sistem otonomi daerah di Indonesia. Undang-undang ini secara rinci mengatur penyelenggaraan pemerintahan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota. Inti dari undang-undang ini adalah penegasan prinsip otonomi daerah, yakni hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat. Dengan demikian, daerah memiliki keleluasaan yang lebih besar dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakatnya. Selain itu, undang-undang ini juga mengatur pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah, mekanisme penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta hubungan antara pemerintah daerah dengan DPRD. Tujuan utama dari undang-undang ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah, memberdayakan masyarakat dalam pembangunan daerah, serta menciptakan pemerintahan daerah yang

demokratis, transparan, dan akuntabel.

Permasalahan dalam pelayanan publik bukan hanya pada penyediaan layanan yang efektif; hal ini juga dapat dicapai dengan bantuan teknologi informasi, yang dalam perkembangannya saat ini telah menjadi kontributor yang signifikan terhadap peningkatan layanan yang diberikan oleh sektor publik. Terutama di era serba digital ini hampir semuanya dilakukan untuk menjadi kebutuhan manusia, karena dapat mempermudah setiap orang untuk saling berinteraksi baik satu dengan yang lainnya di berbagai sektor swasta ataupun pemerintahan. Salah satunya pemerintah dituntut untuk selalu dapat memberikan pelayanan berbasis teknologi secara online kepada masyarakat sebagai sarana untuk dapat mengakses teknologi informasi secara aman dan mudah. Untuk dapat memperoleh informasi tersebut, teknologi harus berjalan secara efisien dalam penggunaannya.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini akan selaras apabila dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakatnya dapat dilakukan dengan jelas, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena untuk meningkatkan pelayanan tersebut dibutuhkan beberapa penerapan untuk dapat mendorong terjadinya kemajuan sehingga perkembangannya dapat diatasi dengan baik.

Pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat dengan berlandaskan elektronik biasa dimaksud dengan *e-government*. Hal ini tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Komunikasi dan penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi publik. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan kemungkinan penggunaannya secara luas.

Peningkatan pelayanan publik oleh lembaga-lembaga negara merupakan salah satu tujuan penerapan *e-government*. Untuk memimpin dan berinovasi dalam birokrasi, pemerintah harus tegas dalam hal ini. Reformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih baik diharapkan dapat digantikan dengan pemanfaatan e-Government dalam birokrasi.

Kebijakan pemerintah mengenai *e-government* juga tertuang dalam Peraturan Daerah kota Bandung No.16 tahun 2011 pasal 13 tentang pelayanan publik secara elektronik. Salah satunya dilakukan dengan menerapkan aplikasi berbasis digital atau biasa disebut dengan *e-governance* atau *Electronic Governance* yang merupakan wujud sebuah tata kelola pemerintahan dari adanya *e-government*.

Dalam Undang-undang No. 14 tahun 2008 dalam kaitannya dengan aksesibilitas informasi publik Karena adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, *e-government* berupaya untuk mengatasi hal ini. Pemerintah dalam situasi ini mempunyai peran yang berpengaruh untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkualitas karena pemerintah mampu memberikan layanan publik yang berpedoman pada prinsip pelayanan publik, yaitu tidak rumit, mudah dipahami dan dilaksanakan, jelas tempat bertanya, informasi biaya jelas, alur dokumen jelas, ketepatan waktu, keakuratan atau efisiensi, penyedia jasa kompeten dan bertanggung jawab, sarana dan prasarana lengkap, akses mudah, disiplin dan ramah, keamanan dan kemampuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama pelaksanaan reformasi birokrasi. Salah satu daerah yang sudah menganut sistem pemerintahan elektronik adalah Kecamatan Cibiru Kota Bandung. Pada tahun 2022 Kecamatan Cibiru berinspirasi untuk mempermudah masyarakat sekitar adanya pelayanan yang efektif dan efisien serta ingin menyampaikan informasi yang akurat dan tepat maka, Kecamatan Cibiru menerbitkan sebuah *hotline* layanan.

Hotline atau layanan bantuan adalah saluran komunikasi yang disediakan oleh organisasi untuk masyarakat guna memberikan bantuan, informasi, dan penyelesaian masalah. Tujuan utama dari *hotline* adalah memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan bantuan dengan cepat dan efisien. Khususnya untuk organisasi pemerintahan *hotline* juga bertujuan meningkatkan keterlibatan masyarakat, mempercepat respons pemerintah terhadap masalah yang dihadapi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

WaterBlue yang merupakan singkatan dari “*WhatsApp* Terpadu Berbasis Layanan Umum Elektronik” merupakan layanan *hotline* yang disediakan oleh Kecamatan Cibiru. *Waterblue* merupakan *hotline* layanan komunikasi antara warga dengan pengelola sistem atau operator layanan yang akan membantu untuk memproses kepentingan administrasi seperti E-KTP, Kartu Keluarga (KK), surat pindah penduduk, atau layanan lainnya berupa pengaduan warga guna mewujudkan kebijakan pelayanan publik pemerintah yang lebih efisien. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keputusan yang diambil melalui Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 yang membahas tentang Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Tabel 1. 1 Data Hotline Layanan Waterblue Tahun 2022 – 2023

No	Data Layanan WaterBlue	Tahun	
		2022	2023
1	Pindah Penduduk keluar/datang	64	36
2	KTP	1.400	1.552
3	Kartu Keluarga	261	450
4	Lainnya	80	136
5	Jumlah Keseluruhan	1.805	2.174

Sumber: Kecamatan Cibiru (data diolah oleh Peneliti 2023)

Masyarakat Kecamatan Cibiru berharap bahwa dengan adanya *e-government* pada pelayanan publik mampu memberikan hal-hal yang diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat di setiap wilayah khususnya di Kecamatan Cibiru, hal ini bertujuan agar menetralsir banyaknya warga yang langsung datang ke instansi dan untuk mengurangi kegiatan pelayanan secara konvensional di Kecamatan Cibiru.

Dengan pemaparan data *hotline* layanan *WaterBlue* dan data Pelayanan yang datang secara langsung ke instansi/konvensional dapat terlihat perbandingan

pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Cibiru yang berjalan lebih efektif.

Tabel 1. 2 Data Pelayanan Kecamatan Cibiru secara Konvensional Tahun 2022-2023

No	Data Layanan WaterBlue	Tahun	
		2022	2023
1	Pindah Penduduk keluar/datang	1.125	983
2	KTP	3.301	3.865
3	Kartu Keluarga	2.516	2.515
4	Lainnya	399	224
5	Jumlah Keseluruhan	7.341	7.587

Sumber: Kecamatan Cibiru (Data diolah oleh peneliti 2023)

Data di atas tersebut dapat dilihat bahwasannya sesudah diadakannya *hotline* Layanan *WaterBlue* terlihat masih banyaknya jumlah masyarakat yang menerima pelayanan secara konvensional di Kecamatan Cibiru. Walaupun kurang lebih sudah banyak masyarakat yang menggunakan *hotline* layanan *Waterblue*, hal ini tidak menjadikan pelaksanaan *e-government* sudah terlaksana dengan baik dan efisien, dengan masih banyaknya penduduk Kecamatan Cibiru yang melakukan administrasi secara konvensional ini terlihat masih kurang maksimal dalam pelaksanaan *e-government* pada *hotline* layanan tersebut berupa masih kurangnya sosialisasi dalam fungsi penggunaan *hotline* layanan *Waterblue* kepada masyarakat.

Mengingat peran layanan yang semakin meningkat, tidak mengherankan jika isu-isu terkait pelayanan menjadi sorotan dan semakin berkembang, berulang kali muncul sebagai isu publik yang sering diperbincangkan. Bagi pemerintah Kecamatan Cibiru, persoalan pelayanan merupakan fokus yang paling penting karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat secara keseluruhan.

Demi mewujudkan kebijakan pelayanan publik yang *good government*, adanya kemajuan dalam pelayanan publik juga menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintahan daerah. Yang menjadikan faktor dalam memengaruhi suatu

keberhasilan program yaitu komitmen pimpinan maupun kemampuan Sumber daya manusia yang mengelolanya.

Pemerintah Kecamatan Cibiru masih mempunyai banyak kekurangan mengenai konten yang berkaitan dengan informasi layanan publik dan masih kurangnya edukasi secara langsung mengenai pemakaian layanan publik berbasis *egovernment* kepada masyarakat, hal ini terjadi dikarenakan *hotline* layanan *WaterBlue* tersebut baru berjalan kurang lebih hampir memasuki dua tahun berjalan dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui cara pemakaiannya, maka dari itu masih banyak yang perlu dikembangkan dari pelaksanaan *egovernment* melalui *hotline* layanan ini.

Maka penulis dengan ini sudah melihat beberapa faktor permasalahan terkait hal tersebut yaitu masih perlunya dukungan dalam peningkatan pelaksanaan sistem *egovernment* maupun sosialisasi kepada masyarakat mengenai *hotline* layanan *WaterBlue* dan perlu adanya peningkatan sumber daya manusia maupun sumber daya teknologi informasi di Kecamatan Cibiru Kota Bandung mengenai *hotline* layanan *WaterBlue*.

Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung masih kurang berjalan dengan efektif karena masih adanya beberapa kekurangan yang harus segera ditangani oleh Kecamatan Cibiru yang terkait di dalamnya.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, agar permasalahan yang tercermin dalam latar belakang penelitian ini bisa lebih terlihat jelas dalam fokus penelitian, maka diperoleh rumusan masalah antara lain:

1. Masih banyaknya lonjakan pengunjung ke Kecamatan Cibiru Kota Bandung dalam kepentingan administrasi dengan cara konvensional.
2. Belum adanya pengembangan sistem *e-government* dalam *updating hotline* layanan *WaterBlue* bagi petugas layanan.
3. Masih kurangnya sumber daya manusia dan sumber daya teknologi informasi yang memadai dalam mewujudkan pelaksanaan *e-government* yang efektif dan efisien.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang sudah didapatkan, maka penulis merumuskan permasalahan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana *support* pelaksanaan *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
2. Bagaimana *capacity* dalam implementasi *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?
3. Sejauhmana *value e-government* melalui *hotline* layanan *Waterblue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung?

D. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah peneliti bertujuan untuk menganalisis :

1. *Support* pelaksanaan *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
2. *Capacity* dalam implementasi *e-government* melalui *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.
3. *Value e-government* melalui *hotline* layanan *Waterblue* di Kecamatan Cibiru Kota Bandung.

E. Manfaat penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoretis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memperjelas beberapa permasalahan dan memajukan bidang ilmu administrasi publik pada khususnya dalam pelaksanaan *egovernment*.

2. Manfaat praktis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sesuatu untuk dipikirkan atau solusi mengenai koreksi yang bermanfaat bagi pelaksanaan *egovernment* melalui *hotline* layanan.

F. Kerangka Penelitian

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pokok pemerintah pusat dan daerah, maka negara mempunyai peranan penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat luas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mencerminkan situasi ini, dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menetapkan bahwa negara wajib memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara dan penduduk guna memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasarnya.

E-government merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan layanan publik elektronik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Komunikasi dan penggunaan teknologi informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas administrasi publik. Hal ini disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan kemungkinan penggunaannya secara luas.

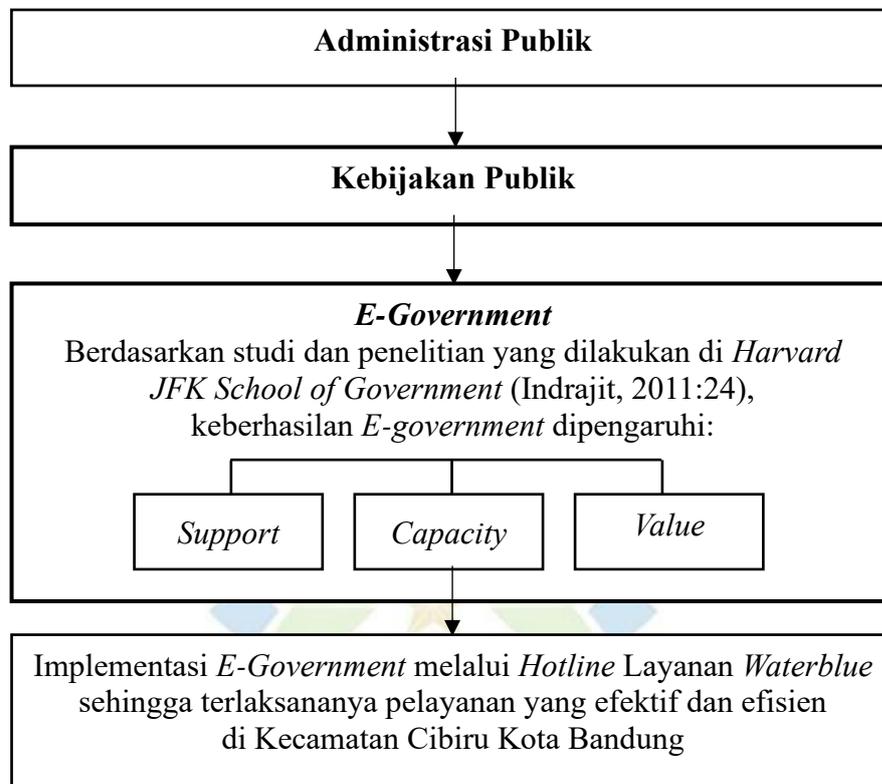
Dengan diperkenalkannya *hotline* layanan *WaterBlue* di Kecamatan Cibiru yang juga dikenal dengan *Whatsapp* Terpadu Berbasis Layanan Umum Elektronik, mempermudah masyarakat dalam memproses untuk pembuatan E-

KTP, KK, surat pindah penduduk, kepentingan lainnya dan pengaduan masyarakat ke Kecamatan Cibiru tanpa harus datang langsung ke instansi, hal ini bukti bahwa adanya kemajuan pada sektor publik dalam pelaksanaan *e-government* di Desa Cibiru.

Namun faktanya masyarakat di Kecamatan Cibiru belum seluruhnya mengetahui ataupun memakai program *hotline* layanan *WaterBlue* ini, maka dari itu diperlukannya sebuah peningkatan dalam pelaksanaan *egovernment* melalui *hotline* layanan di Kecamatan Cibiru. Ada beberapa dimensi untuk mengukur keberhasilan implementasi *egovernment* yaitu dengan menerapkan tiga faktor keberhasilan yang harus dipahami dan ditanggapi dengan serius ketika menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik dengan menggunakan teori yang berasal dari kajian dan penelitian dari Harvard JFK *School of Government* (Indrajit, 2011:24), yaitu keberhasilannya dipengaruhi oleh:

1. *Support* adalah komponen yang paling penting dalam pengembangan *e-government*, dan *political will* (dukungan pejabat publik) sangatlah penting.
2. *Capacity* adalah sumber daya yang dibutuhkan untuk mengatur konsep yang dibuat menjadi kenyataan dalam kemajuan pemerintahan berbasis elektronik.
3. *Value* adalah faktor yang menentukan cakupan manfaat *e-government*. Yang menerima manfaat *e-government* adalah masyarakat.

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



Sumber Referensi (diolah oleh Peneliti, 2023)