

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi sarana untuk meningkatkan efisiensi pemerintahan. Secara umum, *E-Government* merujuk pada penerapan Teknologi Informasi Pemerintahan (TIK) untuk meningkatkan fungsi dan layanan pemerintahan. Hal ini sesuai dengan perkembangan penggunaan teknologi di era global saat ini. Seperti yang dijelaskan oleh (Mukhsin, 2020). Pada era globalisasi membawa perubahan dan paradigma baru dalam pembangunan masyarakat dan lingkungan, serta bagaimana pemerintah merespons dengan mengubah kertas kerja dan metode manual tradisional lainnya Mayowan dalam (Kesuma et al., 2023)

*E-Government* akan menjadi bagian penting dari upaya pemerintah dalam meningkatkan efisiensi birokrasi. Banyak manfaat yang dapat diperoleh melalui jaringan online dan kerangka terintegrasi dalam penerapan *E-Government* (Saifuddin, 2020). Dengan sistem informasi dan teknologi modern, *E-Government* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengelolaan pemerintahan, meningkatkan proses administrasi, dan menjamin kualitas akuntabilitas publik (Nurdin, 2018).

Landasan hukum untuk penerapan *E-Government* di Indonesia terdapat dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang telekomunikasi, media, dan informatika, yang mewajibkan aparatur pemerintah menggunakan teknologi

informatika sebagai dukungan untuk pelaksanaan *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Selain itu, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa pengembangan *E-Government* bertujuan memperluas pelaksanaan pemerintahan berbasis teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Terakhir, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah menjadi acuan pelaksanaan *E-Government* sejak 2018.

Implementasi *E-Government* di Indonesia dapat dilihat dari nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mulai menjadi indikator pencapaian *E-Government* sejak diterbitkannya Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE memiliki berbagai predikat untuk setiap kriteria nilai indeks yang dicapai, seperti yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Predikat Penilaian SPBE**

No	Interval Nilai Indeks	Predikat
1	4,2 – 5,0	Memuaskan
2	3,5 - < 4,2	Sangat Baik
3	2,6 - < 3,5	Baik
4	1,8 - < 2,6	Cukup
5	< 1,8	Kurang

( Sumber : PANRB )

Adapun perkembangan empat tahun terakhir dari 2019-2023 dalam pencapaian indeks SPBE *E-Government* di Indonesia ialah sebagai berikut:

**Tabel 1.2 Indeks SPBE Nasional 2019-2023**

Tahun	Indeks SPBE	Kenaikan/Penurunan	Predikat
2019	2,18	-	Cukup
2020	2,26	0,08	Cukup
2021	2,24	-0,02	Cukup
2022	2,34	0,1	Cukup
2023	2,79	0,45	Baik

(Sumber : PANRB, Hasil Evaluasi SPBE, Data dikelola peneliti)

Tahun 2019 Indonesia mendapatkan indeks SPBE sebesar 2,18 mendapatkan predikat cukup. Tahun 2020 indeks SPBE indonesia mengalami kenaikan diangka 0,08 yakni menjadi 2,26 namun tetap berpredikat cukup, dan pada tahun 2021 indonesia mengalami penurunan dengan mendapatkan indeks SPBE di angka 2,24 tetap berpredikat cukup. Tahun 2022 mengalami progress 0,1 sebesar 2,34 namun tetap berpredikat cukup, pada tahun 2023 indeks SPBE indonesia mengalami kenaikan diangka 0,45 menjadi 2,79 dengan predikat baik.

Pemerintah Kota Bandung, seperti kota-kota besar lainnya di Indonesia, menghadapi tuntutan untuk bertransformasi menjadi kota pintar (*smart city*) di era digital. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan menciptakan ekosistem kota yang berkelanjutan. Salah satu aspek penting dari transformasi ini adalah penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) melalui konsep *e-government*. Dengan perkembangan media dan teknologi yang pesat, Bandung sebagai kota dengan pertumbuhan tinggi memerlukan sistem perkotaan yang lebih canggih. Oleh karena itu, di era digital ini, pemerintah kota perlu meningkatkan kemampuan pengawasan.

Pengawasan kota secara real-time memungkinkan penyelesaian masalah secara efektif dan efisien. Untuk menghadapi hal tersebut, pemerintah kota mengembangkan konsep pengawasan dengan Bandung *Smart City*, di mana seluruh kantor pemerintahan di Kota Bandung terpantau dengan baik.

Tahun 2013 Kota Bandung mengambil langkah pertama menuju kota pintar ketika pemerintahan Ridwan Kamil berupaya bekerja sama dengan pihak-pihak yang secara aktif tertarik untuk mewujudkan Masterplan Kota Cerdas Bandung (LAPI, ITB, 2013). Dari situ, Kota Bandung mampu memberikan outcome pada tahun 2014, antara lain terbitnya 394 aplikasi yang sangat membantu pengembangan smart city dan diprediksi memiliki tingkat keberhasilan 70% dalam menyelesaikan permasalahan perkotaan (Sholeh et al., 2019).

Untuk memaksimalkan layanan kepada penduduk dan mendorong pembangunan berkelanjutan konsep *smart city* dihadirkan. *Smart city* didefinisikan sebagai konsep pengembangan dan pengelolaan kota yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memantau, dan mengendalikan beragam sumber daya kota secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, gagasan “kota pintar” ini menggeser fokus kota dari model tradisional ke kota yang siap menghadapi permasalahan terkait urbanisasi, khususnya di abad kedua puluh satu (Praharaj & Han, 2019).

*Smart city* hadir untuk tujuan selain menyelesaikan permasalahan perkotaan, hal ini juga berupaya untuk meningkatkan standar hidup warganya, serta tempat tinggal mereka dan lingkungan perkotaan secara keseluruhan. Karena semua pihak berpartisipasi dalam interaksi dalam kota pintar, tujuan ini juga dapat dilihat

sebagai alat untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik (Wahyudi et al., 2022). Enam dimensi yang dijelaskan oleh (Giffinger et al., 2007) sebagai dasar untuk mengembangkan *smart city* dan yang kemudian diterapkan pada penghitungan indeks kota cerdas untuk 70 kota di Eropa adalah sebagai berikut.: 1) *Smart Economy*, 2) *Smart People*, 3) *Smart Governance*, 4) *Smart Mobility*, 5) *Smart Environment*, 6) *Smart Living*.

Keenam dimensi *smart city* yang telah diterapkan Kota Bandung, penelitian ini akan berfokus pada penerapan *smart governance* yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan Kota Bandung. *Smart governance* sebagai media untuk mewujudkan *good governance* menjadi salah satu elemen terpenting dalam pengelolaan perkotaan, yaitu badan atau instansi pemerintahan yang dikembangkan berdasarkan fungsi teknologi informasi agar dapat diakses oleh pemangku kepentingan secara efektif dan efisien. *Smart governance* menangani seluruh aspek informasi data yang terkait dengan kota, termasuk masyarakat, infrastruktur, jaringan, sumber daya, peraturan, ekonomi, dan lingkungan. Menurut konsep ini, semua data diubah secara digital dan disimpan dalam database yang dapat diakses oleh pemangku kepentingan dari mana saja dan kapan saja melalui jaringan online.

Penerapan *e-government* mendukung salah satu elemen konsep *smart city*, yaitu *smart governance*, yang menuntut keterbukaan dan kemudahan akses data pemerintahan oleh publik. Kota Bandung menggunakan pendekatan ini untuk menata kotanya dengan mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, yang berdampak pada peningkatan pelayanan dan

kenyamanan publik. Menurut (Boyd, 2015) *E-government* merupakan subjek dominan dalam *smart governance*, yang terdiri dari sektor swasta, dunia usaha, dan masyarakat. Oleh karena itu, masuk akal jika Cohen memprioritaskan pemerintah dibandingkan komponen lainnya untuk memfasilitasi terwujudnya pengelolaan perkotaan yang lebih baik.

Konsep *e-readiness* muncul karena tingginya tingkat kegagalan e-government, terutama di negara berkembang. Menurut Heek dalam (Nugroho, 2020), 85% implementasi *e-government* di negara berkembang mengalami kegagalan (35% gagal total dan 50% gagal sebagian) dan hanya 15% yang berhasil. Kendala-kendala dalam penerapan *e-government* di Indonesia meliputi infrastruktur yang kurang memadai dan akses yang terbatas, keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, rendahnya komitmen pemerintah, kurangnya keteraturan administrasi, kurangnya integrasi dan transparansi publik, resistensi terhadap perubahan, dan minimnya partisipasi masyarakat.

Penerapan *e-government* memerlukan kesiapan dalam berbagai faktor, dimulai dari finansial, kompetensi pegawai dalam kemampuan penggunaan teknologi hingga ketersediaan infrastruktur untuk mendukung penerapan *e-government*. Kesiapan ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan *e-government*. Kesiapan dalam faktor penting penerapan *e-government* disebut sebagai *e-readiness*. Maka dari itu, *e-readiness* menjadi penentu keberhasilan dalam penerapan *e-government*, memastikan penerapan *e-government* tetap dalam prosesnya, dan *e-readiness* menjadi pendorong *e-government* untuk lebih baik lagi.

Akses masyarakat dan organisasi sektor publik terhadap layanan publik yang ada telah banyak terbantu oleh pengembangan *smart governance*. Namun guna mempercepat penerapan *smart city* di Kota Bandung dan mendongkrak efektivitasnya, Asesor Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui portal [bandung.go.id](http://bandung.go.id) (2023) menyatakan bahwa Kota Bandung masih perlu mendukung keberadaan masyarakat cerdas. Meskipun saat ini hampir semua layanan publik yang ditawarkan Kota Bandung dapat diakses melalui platform yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, namun masih banyak masyarakat yang memilih menggunakan layanan tersebut secara manual.

Penerapan *E-Government* dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kota Bandung masih dihadapkan pada berbagai tantangan masalah yang perlu diatasi. Berdasarkan hasil laporan riset RKCI tahun 2023 Kota Bandung sendiri meraih nilai 57,2% dalam kategori *smart way* atau cara untuk melakukan eksekusi inisiatif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat, hal ini diukur oleh parameter tatakelola kota cerdas, pengelolaan sumber daya manusia, dan implementasi teknologi yang tepat. Sehingga Kota Bandung sendiri berada pada *level scattered* masih kurang dalam kategori Kota menuju Cerdas.

Pengembangan dan pengelolaan kota cerdas sendiri Kota Bandung mendapat nilai 47,4%, penilaian ini dilakukan dengan melihat dari segi kemampuan kota dalam perencanaan, pengorganisasian, monitoring, evaluasi, arahan yang jelas melalui masterplan dan kebijakan pemerintah. Dalam kategori kota dengan pengembangan dan pengelolaan cerdas masih kurang di Kota Bandung.

Salah satu aspek yang fundamental dalam menghadapi tantangan tersebut adalah tingkat kesiapan atau *e-readiness* baik dari sisi infrastruktur, kebijakan, maupun masyarakat. Kesiapan dalam mengadopsi teknologi informasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi *e-government*. Oleh karena itu, penelitian mengenai *e-readiness* pada penerapan *e-government* di Kota Bandung menjadi relevan untuk dilakukan.

Memahami secara mendalam tantangan yang dihadapi serta tingkat kesiapan yang ada, diharapkan upaya mewujudkan *smart governance* melalui *e-government* di Kota Bandung dapat menjadi lebih terarah dan efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam mengadopsi teknologi informasi, serta memberikan rekomendasi kebijakan konkret untuk meningkatkan efektivitas penerapan *e-government* di Kota Bandung.

Demikian penulis amat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kesiapan instansi publik Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* dengan judul yang penulis angkat pada penelitian ini ialah

**"*E-Readiness* Pada Penerapan *E-Government* Dalam Mewujudkan *Smart Governance* Di Kota Bandung".**



## B. Identifikasi Masalah

Adapun berdasarkan data permasalahan yang ada di atas, peneliti melakukan identifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian, yakni :

1. Kota Bandung memiliki skor rendah dalam kategori *smart way*, menunjukkan kesenjangan dalam tata kelola kota cerdas, pengelolaan sumber daya manusia, dan implementasi teknologi yang tepat,
2. Kota Bandung juga memiliki penilaian rendah dalam pengembangan dan pengelolaan kota cerdas, menunjukkan kebutuhan akan perencanaan, pengorganisasian, monitoring, evaluasi, dan arahan yang lebih baik dari pemerintah.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, peneliti dapat merumuskan masalah antara lain:

1. Bagaimana Penilaian Strategi (*Strategy*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*?
2. Bagaimana Penilaian Teknologi (*Technology*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*?
3. Bagaimana Penilaian Organisasi (*Organization*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*?

4. Bagaimana Penilaian Sumber Daya Manusia (*People*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*?
5. Bagaimana Penilaian Lingkungan (*Environment*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mengetahui dan tujuan antara lain;

1. Mengetahui Penilaian Strategi (*Strategy*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*.
2. Mengetahui Penilaian Teknologi (*Technology*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*.
3. Mengetahui Penilaian Organisasi (*Organization*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*.
4. Mengetahui Penilaian Sumber Daya Manusia (*People*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*.
5. Mengetahui Penilaian Lingkungan (*Environment*) Diskominfo Kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* untuk mewujudkan *Smart Governance*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Secara Teoritis

Diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini akan memberikan kontribusi positif untuk memperluas pemahaman dan pengetahuan dalam ranah Administrasi Publik, khususnya terkait pengukuran kesiapan penerapan suatu sistem informasi di Kota Bandung. Secara akademis, hasil penelitian ini mencerminkan pengimplementasian ilmu yang diperoleh selama menjadi mahasiswa Administrasi Publik di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### 2. Secara Praktik

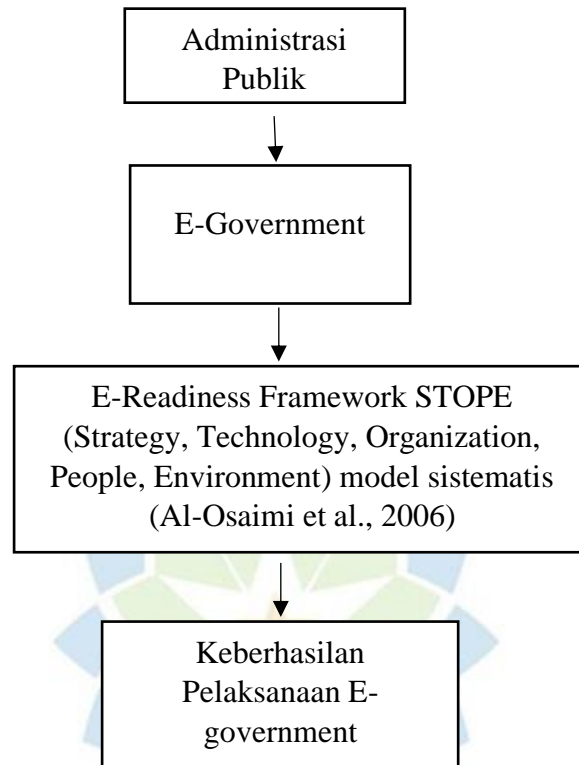
Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan DISKOMINFO Kota Bandung untuk meningkatkan kesiapan dalam menerapkan sistem baru. Selain itu hasil pengukuran juga dapat menjadi bahan rekomendasi berupa saran dan evaluasi ketika hasil yang diharapkan tidak sesuai dengan tujuan atau proses bisnis.

## **F. Kerangka Pemikiran**

Penelitian tentang kesiapan *e-readiness* pada implementasi *E-government* untuk mewujudkan *Smart Governance* di Kota Bandung menggunakan model kerangka kerja STOPE (*Strategy, Technology, Organization, People, Environment*), yang mencakup skala kesiapan teknologi berdasarkan model sistematis yang dikembangkan oleh (Al-Osaimi et al., 2006). Kerangka kerja ini dipilih karena mencakup domain-domain yang relevan dengan topik penelitian dan

telah terintegrasi dengan faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur *e-readiness* serta telah banyak digunakan untuk mengevaluasi berbagai aspek Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), termasuk perencanaan *e-government*, *e-business*, dan manajemen keamanan. Dengan menggunakan kerangka kerja STOPE oleh (Al-Osaimi et al., 2006), pengukuran *e-readiness* dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan kesiapan *e-government* di Kota Bandung. Kerangka kerja STOPE ini terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. *Strategy*  
Domain yang mengintegrasikan elemen-elemen terkait dengan komitmen dan rencana masa depan dalam pengembangan serta pemanfaatan TIK adalah area strategis yang meliputi komitmen dan visi ke depan dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi. Di dalam domain ini terdapat sub-domain yang mencakup aspek kepemimpinan dan perencanaan masa depan terkait dengan pengembangan TIK.
2. *Technology*  
Domain yang menggabungkan elemen-elemen yang terkait dengan kondisi aktual dari permasalahan atau isu-isu yang terkait dengan teknologi informasi adalah domain teknologi. Domain ini mencakup empat sub-domain, termasuk infrastruktur dasar TIK, infrastruktur layanan TIK, keadaan saat ini dari teknologi informasi, serta dukungan terhadap teknologi.
3. *Organization*  
Domain yang memadukan faktor-faktor yang terkait dengan situasi aktual dari masalah regulasi dan manajemen Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah domain yang sangat penting. Sub-domain yang tercakup di dalamnya mencakup regulasi pemerintah terkait TIK, kerja sama antara organisasi dalam bidang TIK, dan pengelolaan teknologi informasi.
4. *People*  
Domain yang mencakup aspek-aspek yang terkait dengan kondisi dan kemampuan pengguna dalam menggunakan TIK adalah area yang penting dalam konteks teknologi informasi dan komunikasi. Isu-isu yang relevan termasuk kesadaran pengguna terhadap TIK, pendidikan dan pelatihan TIK, kualifikasi dan pekerjaan, serta kemampuan manajemen TIK.
5. *Environment*  
Domain yang mencakup faktor-faktor yang terkait dengan kondisi dasar non-TIK yang memengaruhi tantangan dalam bidang TI saat ini adalah domain penting dalam pemahaman tentang teknologi informasi. Isu-isu yang termasuk di dalamnya meliputi pengetahuan, sumber daya dan ekonomi, organisasi, serta infrastruktur non-IT.

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

### G. Proposisi

Penerapan *E-Government* dalam mewujudkan *Smart Governance* di Kota Bandung akan berhasil apabila pihak Diskominfo dan Pemerintahan Kota Bandung memiliki kesiapan yang baik didasarkan pada penilaian *E-Readiness* yang meliputi Strategi, Teknologi, Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Lingkungan yang dimiliki.