

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era Globalisasi telah mendorong perkembangan teknologi semakin berkembang dengan pesat. Saat ini, teknologi sudah masuk ke dalam lini kehidupan manusia dan sangat bergantung terhadapnya. Kebutuhan manusia atas sebuah informasi cukup tinggi, sehingga menuntut adanya perkembangan teknologi informasi berbasis internet. Perkembangan teknologi informasi sudah merambah ke berbagai media yang kini dapat diakses dengan sedemikian mudah.

Teknologi informasi berbasis internet yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat, telah mendorong pemerintah melakukan pengembangan teknologi, baik pada tingkatan pusat maupun tingkat daerah. Karena pada dasarnya, pemanfaatan teknologi ini sangat membantu proses pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, khususnya dalam memberikan informasi terkini. Sehingga penyampaian informasi dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Penyampaian informasi dengan memanfaatkan teknologi yang dicanangkan oleh pemerintah merupakan hakikat dari *Electronic Government (E-government)*. Dhillon (2009: 53) menyatakan *E-government* adalah perubahan pada proses internal dan eksternal pemerintah dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi, khususnya aplikasi berbasis internet untuk menyediakan pelayanan public secara luas, cepat dan mudah.

E-Government merupakan program dan komitmen pemerintah dalam upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan (*Knowledge-based Society*). Untuk implementasi *E-government*, pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* yang dituangkan melalui Inpres No. 3 tahun 2003. Melalui pengembangan *E-governmmnet*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Pelaksanaan *E-government* tidak terlepas dari peran sistem informasi. Salah satu sarana dalam penyampaian informasi adalah melalui aplikasi. Aplikasi merupakan sarana yang paling tepat untuk masyarakat, karena mudah diakses dan bebas. Pengembangan aplikasi selalu diupayakan oleh pemerintah, dengan berbagai kebutuhan yang menyesuaikan dengan kondisi pada saat itu. Pengembangan aplikasi untuk menunjang *E-government*, tidak selalu dilakukan oleh pemerintah pusat. Pemerintah daerah juga memiliki peran dalam pengembangan tersebut.

Sifat aplikasi dibentuk dengan menyesuaikan kondisi dan keadaan tertentu, maka diperlukan inovasi-inovasi untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Salah satu aplikasi yang dibentuk ketika menyesuaikan keadaan tertentu adalah aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR). Adapun kondisi ketika aplikasi ini dibuat, dikarenakan sedang ada pandemic virus

Covid-19, sehingga pemerintah Provinsi Jawa Barat melakukan inovasi dalam pengembangan sistem informasi, melalui dibentuknya aplikasi PIKOBAR.

Virus Covid-19 itu sendiri merupakan wabah penyakit tergolong baru dan sangat menular yang menyerang paru-paru. Berdasarkan data yang diperoleh *South Morning China Post*, ada sebuah virus yang pertama kali menjangkit seorang individu berusia 55 tahun yang berasal dari provinsi Hubei, China pada tanggal 17 November 2019. Virus ini memiliki nama awal *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-COV2)*. Pada tanggal 11 Februari 2020, WHO melalui Dirjen Tedros Adhanom Ghebreyesus meresmikan nama virus ini menjadi *Coronavirus Disease-2019 (Covid-19)*. Presiden Republik Indonesia mengkonfirmasi virus ini pertama kali menjangkit dua orang perempuan warga negara Indonesia yang berusia 31 tahun dan berusia 64 tahun pada tanggal 2 Maret 2020.

Pemerintah pusat melalui Presiden Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 7 tahun 2020 tentang gugus tugas percepatan penanganan *Coronavirus disease 2019 (Covid-19)*. Pada pasal 11 ayat 1 menyebutkan Gubernur dan Bupati/ Walikota membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Daerah berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19. Dalam hal ini pemerintah daerah merupakan perpanjangan tangan dari gugus tugas yang berada di pusat. Pemerintah provinsi Jawa Barat sebagai yang bertanggung jawab atas keselamatan masyarakatnya mengupayakan adanya pemberian informasi yang masif dan cepat. Dalam hal ini, pemberian informasi terkait pandemic virus *Covid-19* yang berada di wilayah Provinsi Jawa Barat.

Pemerintah Provinsi Jawa Barat melakukan terobosan dalam bidang teknologi informasi yaitu dengan menciptakan aplikasi yang bernama PIKOBAR. Aplikasi PIKOBAR merupakan sebuah sistem yang dibentuk untuk menyajikan informasi, data, dan visualisasi tentang penyebaran, pencegahan, dan penanggulangan *Covid-19* di Jawa Barat. Terobosan ini diluncurkan pada tanggal 4 Maret 2020 di Command Center Gedung Sate, Kota Bandung. Pusat informasi ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh oleh masyarakat luas, dengan tujuan menyampaikan informasi seputar *Covid-19*, dengan cakupan wilayah Provinsi Jawa Barat.

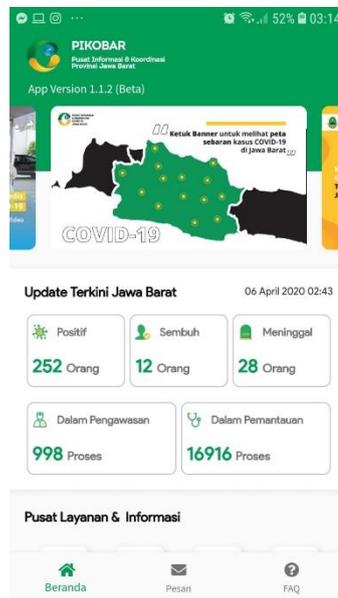
Aplikasi PIKOBAR dikembangkan *Jabar Digital Service* dan mitra komunitas antara lain relawan *Covid-19*, Asosiasi Cloud Computing Indonesia, BSSN, Kawal *Covid-19*, Prixai.ai, dan Kita Bisa. Untuk *Jabar Digital Service* sendiri merupakan Unit Pelaksana Tugas Dinas (UPTD) dari Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Aplikasi ini juga memanfaatkan informasi dari Jabar Saber Hoax dan Base Labs.

Inovasi dalam bidang teknologi informasi ini menjadikan proses pemantuan informasi terkait virus ini menjadi semakin mudah. Masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui telepon genggam yang dapat diunduh di Google Play Store. Aplikasi ini juga tersedia dalam bentuk *website*, dengan nama *url* www.pikobar.jabarprov.go.id. Dengan adanya aplikasi PIKOBAR memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi *Covid-19* dimanapun dan kapanpun.

Aplikasi PIKOBAR memiliki tampilan warna yang cukup menarik. Yang membuat masyarakat ataupun pengguna aplikasi ini sangat nyaman dalam

mengaksesnya. Desain yang trendi dengan animasi yang ilustratif, membuat aplikasi ini lebih mudah untuk dipahami cara penggunaannya. Halaman depan aplikasi ini dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1
Halaman Depan Aplikasi PIKOBAR



(Sumber: pikobar.jabarprov.go.id tahun 2020)

Pada aplikasi ini ada fitur data statistik terkait kasus dari virus *Covid-19*, diantaranya:

1. Positif
2. Sembuh
3. Meninggal
4. Pasien Dalam Pengawasan (PDP)
5. Orang Dalam Pemantauan (ODP)

Masing-masing dalam fitur tersebut akan menampilkan angka-angka jumlah orang yang terdampak.

Tidak hanya itu, aplikasi ini juga memiliki fitur periksa mandiri. Lewat fitur tersebut, warga Jabar dapat memeriksakan diri dengan melaporkan gejala-gejala yang dialami. Setelah itu, aplikasi ini yang menggunakan *artificial intelligence* akan memberikan diagnosis awal dan mengeluarkan rekomendasi. Warga Jabar yang melapor mendapatkan penanganan dokter atau cukup beristirahat di rumah (home care). Gubernur Jawa Barat menyatakan, warga Jabar yang memiliki gejala-gejala COVID-19, seperti batuk, pilek, dan demam, bisa cek kesehatan lewat fitur tersebut. Guna menghadirkan fitur periksa mandiri, Pemerintah Provinsi Jawa Barat berkolaborasi dengan Prixa.Ai, perusahaan yang mengembangkan aplikasi dan fitur periksa mandiri dan dapat mendeteksi 29 penyakit pernapasan.

Beberapa keunggulan fitur-fitur yang memberikan informasi sangat berguna tersebut, masih banyak masyarakat Jawa Barat yang belum mengetahui adanya aplikasi ini. Sehingga tujuan dari memberikan informasi yang masif, masih belum tepat sasaran. Hal itu tidak sesuai dengan aspek *information* teori analisis PIECES yang dikemukakan oleh James Wetherbe (2012:24) dalam bukunya yang berjudul *Systems Analysis and Design : Traditional, Best Practices 4th Ed.* Dikarenakan output informasi yang diberikan tidak sesuai dengan tujuan.

Aplikasi ini terdapat fitur peta titik sebaran kasus, yang menampilkan titik-titik lokasi adanya kasus virus *Covid-19* di Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Barat. Namun data yang diperoleh terkesan tidak *update*, karena titik lokasi dengan data kasus yang ada sedikit berbeda. Penitikan lokasi hanya berdasarkan titik acak

(*random*). Ditambah pada fitur ini tidak mencantumkan secara lengkap jumlah kasus angka yang ada di tiap Kabupaten/Kota. Sehingga membuat masyarakat menjadi bingung, dengan simpang siur data yang diperoleh. Hal ini tidak sesuai dengan aspek *performance* pada analisis PIECES, karena butuh konsep yang matang dalam perencanaan kinerja aparatur pelaksana aplikasi tersebut.

Pada saat daftar aplikasi ini, ada beberapa desa yang tidak tercantum dalam proses registrasi. Sehingga beberapa masyarakat mengeluhkan karena lokasi tempat mereka tinggal tidak terdaftar dalam sistem aplikasi ini. Hal ini tentu saja menjadi hal yang riskan, karena mengingat data yang diinfokan dalam aplikasi ini bersinkronasi dengan data-data dilapangan. Besar kemungkinan terjadinya kesalahan penyandingan data, apabila salah satu desa atau lokasi tidak tercantum dalam sistem. Permasalahan tersebut tidak sesuai dengan teori analisis PIECES pada aspek *control*, karena itu menjadi indikasi adanya pengawasan yang lemah dalam penginputan *database*. Hal itu juga dapat mengindikasikan lemahnya sistem perangkat komputer yang ada, dan itu tidak sesuai pada aspek *efficiency* dalam teori analisis PIECES.

Dalam menghadapi *covid-19* ini, pemerintah provinsi Jawa Barat melakukan kebijakan yang dinamakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) untuk beberapa wilayah berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor HK.01.07/MENKES/248/2020 dan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 30 Tahun 2020. Yang berarti bahwa, masyarakat harus berada di rumah, tanpa adanya aktifitas ataupun kegiatan yang melibatkan orang banyak. Apabila dilihat dari sektor ekonomi penghasilan masyarakat mengalami penurunan, bahkan sampai ada

yang tidak dapat mencari nafkahnya lagi. Melihat hal tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat memberikan bantuan sosial berupa uang tunai dan sembako kepada masyarakat Jawa Barat, baik itu penduduk asli maupun pendatang atau perantau, guna dapat bertahan hidup selama berlangsungnya PSBB. Bantuan ini disalurkan melalui 9 program, diantaranya adalah:

1. Program Keluarga Harapan (PKH)
2. Program Kartu Sembako Murah
3. Program Kartu Pra-kerja
4. Dana Desa
5. Bantuan Sosial Presiden
6. BLT Kemensos
7. Bantuan Sosial Pemprov Jabar
8. Bantuan Sosial Pemkot/Pemkab di Jabar
9. Gerakan Nasi Bungkus

Bantuan-bantuan ini disalurkan sesuai dengan skema atau sistem yang sudah dirancang Pemprov Jabar. Hal yang terjadi dilapangan, ternyata belum semua masyarakat merasakan bantuan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk itu, pemerintah melakukan solusi dengan membuat fitur aduan di aplikasi PIKOBAR. Fitur ini berfungsi untuk menyampaikan keluhan ataupun masukan kepada Pemprov Jabar terkait permasalahan pendistribusian bantuan. Akan tetapi, fitur ini banyak dikeluhkan karena sulitnya akses untuk memberikan aduan. Dalam teori analisis PIECES pada aspek *service*, hal tersebut tidak sesuai dari idealnya sebuah aplikasi, karena pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah dalam aplikasi

tersebut sangatlah minim. Sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam menyampaikan aduan.

Pengelolaan sistem yang baik sangat berpengaruh terhadap informasi yang didapat oleh masyarakat. Menyadari pentingnya teknologi informasi untuk masa kini, harus diimbangi dengan kapasitas sistem yang mumpuni. Menganalisis suatu aplikasi merupakan sebuah cara untuk menemukan titik lemah dan titik kuat dari sebuah sistem. Karena pada hakikatnya sesuatu yang diciptakan oleh manusia tidak ada yang sempurna. Hadirnya konsep *E-government* tidak akan lepas dari pengaruh teknologi. Posisi yang benar dalam hal ini adalah teknologi yang membantu proses pemerintahan, bukan teknologi yang mengacaukan proses pemerintahan. Analisa yang mendalam sangat dibutuhkan pada tahap berjalannya program, guna meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan informasi yang faktual dan *update*.

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki tema analisis aplikasi pemerintahan, yang menjadi bahan referensi bagi peneliti saat ini. Pertama dari Ni Ketut Dewi Ari Jayanti (2017), beliau menyatakan bahwa pihak pengguna *E-government* mencakup populasi yang luas, baik kalangan pemerintah, warga negara maupun kalangan bisnis, sehingga pada akhirnya tercipta hubungan yang saling menguntungkan. Dalam hal ini, pengguna *E-government* akan berhubungan secara timbal balik maupun secara holistik dengan pengguna lainnya. Selanjutnya, Mubarok (2017) menyatakan perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat, tidak terkecuali pada teknologi *mobile* yaitu *smartphone*. Pada awalnya penggunaan telepon genggam hanya sebatas sarana

komunikasi, tetapi pada beberapa tahun terakhir mengalami perubahan yang disebabkan fitur-fitur yang mendukung yang disediakan oleh *smartphone* berbasis android. *Smartphone* berbasis *android* bersifat *open source* sehingga muncul banyak pengembangan aplikasi yang memanfaatkan fitur-fitur dari *smartphone* berbasis *android* ini yang mampu berkomunikasi dengan 10 perangkat lain melalui jaringan luar (*internet*) atau melalui komunikasi nirkabel (melalui *bluetooth* atau inframerah). Hadirnya teknologi tersebut, maka akan dibuat atau dirancang sebuah aplikasi sebagai sarana atau media pelaporan kepada lembaga pemerintah. Fitriansyah (2014) menyatakan dukungan teknologi tentu saja sangat mempengaruhi tingkat efektivitas aplikasi. Pandangan ini memang menjadi tolak ukur terciptanya pengaruh *E-government* yang baik, karena masyarakat akan selalu mempunyai ekpektasi lebih dalam pengembangan teknologi. Selanjutnya pernyataan dari Prasetyo, dkk (2017) yang menyatakan pengembangan *E-government* adalah proses pengembangan yang melalui tahapan Persiapan, Pematangan, Pemantapan, dan Pemanfaatan yang di dalamnya terdapat faktor pendukung seperti Dukungan pemerintah, Kapasitas Sumber Daya, dan Manfaat yang diberikan yang mempengaruhi pengembangan *E-government*. Adapun Dewi (2014) mengungkapkan tinggi rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengadopsi *E-government* perlu diketahui agar hal tersebut dapat menjadi masukan yang berharga bagi pihak pemerintah dalam meningkatkan partisipasi masyarakatnya dalam mengadopsi *E-government*nya, sehingga keberadaan *E-government* yang telah dirancang tersebut tidak menjadi sia-sia.

Dari beberapa pendapat dan penelitian diatas, bahwa pengelolaan teknologi informasi khususnya bidang aplikasi, sangat beriringan dengan konsep *E-government*. Maka, pengelolaan suatu aplikasi dapat dilakukan sebaik mungkin. Dengan melakukan analisa terkait pelaksanaan, menjadi hal utama guna tercapainya pemberian informasi yang masif dan efektif.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengelolaan E-Government Melalui Aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Analisis pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi PIKOBAR ditinjau dari aspek *performance*, aspek *information*, aspek *economic*, aspek *control*, aspek *efficiency*, aspek *service*?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis dalam aspek *performance*, aspek *information*, aspek *economic*, aspek *control*, aspek *efficiency*, aspek *service* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19 Provinsi Jawa Barat (PIKOBAR)*

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *performance* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)
2. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *information* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)
3. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *economic* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)
4. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *control* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)
5. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *efficiency* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)
6. Untuk mengetahui analisis dalam aspek *service* pengelolaan *E-Government* melalui aplikasi Pusat Informasi dan Koordinasi *Covid-19* *Provinsi Jawa Barat* (PIKOBAR)

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini :

1. Guna Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori analisis *pieces* dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di program studi Ilmu Pemerintahan.

2. Guna Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang analisis pengelolaan aplikasi dan *e-government*. Di samping itu, peneliti ingin mengetahui/membandingkan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat, dalam meningkatkan pengelolaan aplikasi PIKOBAR menjadi lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya di bidang yang sama di masa mendatang.

d. Bagi Masyarakat Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat Jawa Barat dapat berkerjasama lagi dengan pemerintah dalam memberikan masukan terkait pengelolaan informasi oleh aplikasi PIKOBAR, dan memberikan daya peduli pada aplikasi ini.