

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbesar keempat di dunia. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia dituntut untuk bisa mengikuti perkembangan zaman yang sedang terjadi pada saat ini, terutama pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat dan sangat cepat meluas di dunia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya dalam dunia bisnis dan ekonomi, tetapi saat ini sudah meluas ke berbagai bidang lainnya, seperti bidang pemerintahan, pendidikan, pelayanan, dan lain sebagainya. Dengan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin hari semakin berkembang diharapkan menjadi perubahan besar dalam bidang pemerintahan terutama pada bidang pelayanan publik, sehingga berbagai kegiatan tidak harus lagi saling bertatap muka, sehingga kegiatan yang dilakukan dapat lebih efektif dan efisien agar dapat menghemat biaya.

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat peningkatannya serta potensi pemanfaatan yang sangat luas, hal tersebut dapat membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Selain itu perkembangan teknologi dan informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pekerjaan mengolah, mengelola, menyalurkan, serta menyebarkan informasi publik secara luas yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Hal tersebut akan menunjang

hubungan baik antara Pemerintah dan masyarakat umum. Oleh karena itu pemerintah diharapkan segera dapat melakukan dan melaksanakan proses transformasi menuju *electronic government (e-government)*.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi informasi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *e-government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi.

Tahun 2003 merupakan langkah awal di Indonesia untuk bisa menerapkan kebijakan *e-government*. Melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Government* yang menyatakan bahwa Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka peningkatan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Instruksi tersebut mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional. Melalui pengembangan *e-government*, dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu *e-government* bertujuan untuk mendukung menuju pemerintahan yang baik (*good governance*)

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menyebutkan bahwa penyelenggaraan otonomi daerah dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Agar pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan tersebut benar-benar memiliki manfaat dan dampak jangka panjang bagi masyarakat luas, pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan itu sendiri memerlukan suatu upaya keberlanjutan dan kesinambungan. Kemudian perubahan demi perubahan mulai tercipta. Kebijakan *e-government* mulai diberlakukan di beberapa instansi pemerintah dari tingkat Departemen hingga Kabupaten/Kota. Instansi pemerintah seakan berlombalomba menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemudian sudah mulai menggunakan teknologi informasi sebagai alat yang memudahkan mereka dalam bekerja sesuai kebutuhan dan tujuan pembangunan yang telah mereka rencanakan.

E-government merupakan sebuah langkah awal yang dilakukan untuk menuju perkembangan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat, yang awalnya selalu dilaksanakan secara manual, kini dengan hadirnya *egovernment* semua pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui media elektronik yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun, sehingga dapat mempermudah proses pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah.

Penerapan *e-government* pada kenyataannya masih sangat bervariasi, ada Pemerintah Daerah yang sudah sangat maju dengan *e-government*, tetapi masih banyak juga yang masih dalam tahap pengenalan dan pengembangan. Oleh karena

itu, dalam hal ini Pemerintah pusat harus dapat mengupayakan agar seluruh Pemerintah Daerah dan masyarakat luas dapat mengenal dan menerapkan *egovernment* dalam berbagai kegiatan penyebaran informasi, proses pelayanan publik lainnya. Sehingga dengan adanya hal tersebut pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

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

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Karawang telah berhasil melaksanakan penerapan *e-government* dengan membuat sebuah aplikasi pelayanan publik yang diberi nama Tanggap Karawang (TANGKAR). Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) merupakan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis *Android, Web, Short Message Service (SMS) Gateway* dan Media sosial yang dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu, dan tuntas, yang dapat dipergunakan oleh masyarakat untuk melapor permasalahan yang sedang dialami kepada Pemkab Karawang. Aplikasi (TANGKAR) *dilaunching* pada tanggal 22 Februari 2019 di Halaman Plaza Kantor Pemkab Karawang. Portal pengaduan online ini tersedia dalam bentuk aplikasi yang dapat diunduh langsung oleh

masyarakat luas, dengan tujuan agar masyarakat dapat menyampaikan aduannya secara efektif dan efisien.

Pembuatan aplikasi TANGKAR tidak menggunakan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karawang. Aplikasi tersebut diperoleh Pemkab Karawang berkat bantuan Pemkot Tangerang. Sebelumnya, Pemkab Karawang menjalin kerjasama dengan Pemkot Tangerang, berupa penandatanganan *Memorandum of Understanding (MoU)* tentang *e-government*. Berkat kerjasama tersebut, Pemkot Tangerang memberikan aplikasi aduan masyarakat berbasis online kepada Pemkab Karawang secara gratis. Di Tangerang aplikasi aduan masyarakat ini diberi nama LAKSA. Kemudian aplikasi tersebut dirubah oleh Pemkab Karawang dengan nama TANGKAR. Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Karawang adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas pengolahan informasi dalam lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karawang. Dalam hal ini, Diskominfo Kabupaten Karawang merupakan penanggung jawab pengelolaan aplikasi ini.

Inovasi dalam bidang teknologi informasi ini menjadikan proses pengaduan masyarakat kepada Pemkab Karawang menjadi sangat mudah dilakukan. Masyarakat hanya cukup mengaksesnya melalui telepon genggam yang dapat diunduh di *Google Play Store*, dan aplikasi ini juga tersedia dalam bentuk *website*, dengan nama *url* <http://tangkar.karawangkab.go.id/>. Dengan adanya aplikasi tersebut membuktikan keseriusan Pemkab Karawang dalam pelaksanaan penerapan *e-government* agar bisa memudahkan dalam hal pelayanan publik kepada

masyarakat, khususnya mereka yang ingin melakukan laporan pengaduan kepada Pemkab Karawang.

Aplikasi TANGKAR memiliki tampilan menarik yang terkesan modern serta mudah untuk difahami, menjadikan aplikasi ini nyaman digunakan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemkab Karawang. Halaman depan aplikasi ini dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1

Halaman Depan Aplikasi TANGKAR



(sumber: Olahan data skunder peneliti,2021)

Aplikasi TANGKAR dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Dibangunnya aplikasi ini untuk melakukan layanan aspirasi dan pengaduan online masyarakat Karawang berbasis *android*, *web*, *SMS Gateway*, dan media sosial yang

dijalankan dengan prinsip mudah, terpadu dan tuntas. Setiap pengaduan yang masuk melalui aplikasi android, langsung tersimpan di sistem. Selanjutnya, untuk saluran saluran pengaduan lainnya, akan dicatat dan diverifikasi oleh tim admin TANGKAR. Pada aplikasi TANGKAR terdapat beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk bisa melaporkan aduannya kepada Pemkab Karawang.

Fitur pertama yang pasti sudah wajib ada yaitu fitur buat aduan, fitur ini bisa digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan aduannya, ketika memilih fitur aduan diwajibkan mengisi kolom data diri, mulai dari nik, ktp, nama lengkap, jenis kelamin, tempat tanggal lahir, alamat, serta email. Untuk kolom pengaduan masyarakat diminta melaporkan aduannya melalui kategori yang sudah disediakan, seperti banjir, kekeringan, bansos, dan lain-lain. Setelah itu diminta untuk mengupload photo aduannya, dan yang terakhir mengisi titik lokasi di google maps.

Fitur selanjutnya yang bisa digunakan adalah statistic pengaduan, fitur tersebut digunakan untuk bisa mengetahui berapa banyak aduan yang masuk melalui aplikasi TANGKAR, pada tanggal 1 April 2021 jumlah aduan yang masih dalam tahap menunggu terdapat 29 aduan, kemudian dalam tahap proses terdapat 79 aduan, dan selanjutnya pada tahap selesai terdapat 2.106 aduan, total seluruh jumlah aduan yang masuk sebanyak 2.207 aduan.

Aplikasi TANGKAR juga memiliki fitur berita, berita yang disajikan merupakan berita seputar Pemkab Karawang yang diupdate setiap harinya agar bisa dinikmati oleh masyarakat Kabupaten Karawang untuk melihat apa saja yang sedang dikerjakan oleh Pemkab Karawang.

Ketika *mengunduh* Aplikasi TANGKAR pengguna diminta untuk mendaftarkan akunnya terlebih dahulu, dengan syarat mengisi Nomer Induk Keluarga (NIK) Kartu Tanda Penduduk (KTP), mengisi alamat email, membuat username serta membuat *password*.

Berdasarkan hasil fenomena yang terjadi dilapangan terhadap aplikasi TANGKAR, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

Pertama, komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang tidak berjalan secara berkelanjutan, seperti kurang maksimal sosialisasi yang dilakukan oleh Pemkab Karawang khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang terhadap hadirnya aplikasi TANGKAR, karena sosialisasi dilakukan tidak intensif dan tidak berkelanjutan. Sehingga karena hal tersebut masyarakat kurang mendapatkan informasi tentang keberadaan aplikasi TANGKAR. Terlihat dari data unduhan yang tertera pada *Google Play Store* jumlah pengguna yang mengunduh aplikasi TANGKAR hanya ada sekitar 5000 akun.

Kedua, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang dalam aplikasi TANGKAR, dapat terlihat dari kurangnya jumlah admin/operator pada aplikasi TANGKAR, lalu kualitas admin/operator yang belum memadai yang akhirnya dinilai lambat dalam memproses aduan masuk dari masyarakat, padahal aplikasi tersebut berjalan selama 24 jam tanpa henti

Ketiga, disposisi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika masih memiliki kendala, yaitu kurangnya keterbukaan khususnya pada bagian

Standar Operasional Prosedur (SOP) aplikasi TANGKAR, dapat dilihat dari tidak adanya SOP dalam bentuk digital yang bisa diakses oleh masyarakat, agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana berjalannya aplikasi TANGKAR.

Keempat, dalam struktur birokrasi khususnya pada bagian koordinasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) masih belum banyak diketahui oleh masyarakat pengguna aplikasi TANGKAR.

Sebelum penelitian ini dilakukan peneliti merujuk ke beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki tema tentang kebijakan *E-Government*, yang menjadi bahan referensi bagi peneliti saat ini. Pertama, Nia Karniawati (2011) dengan judul Analisis Kebijakan Penerapan *E-Government* Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Suatu Studi Pada Biro Kepegawaian Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat) dari dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dari Universitas Komputer Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah kondisi data infrastruktur belum bisa dijalankan secara optimal karena keterbatasan fasilitas, untuk ketersediaan sumber daya aparatur dalam pengelolaan SIMPEG sudah cukup memadai apabila hanya untuk dijadikan sebagai *user*. Kemudian penelitian dari Maulana Ariyanto (2015) Analisis pelaksanaan *e-government* di kantor pelayanan pajak pratama serang (studi pada pelayanan, *e-registration*, *e-SPT*, dan *e-filling*). Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa penerapan *e-government* sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai, pengaruh penerapan *e-government* yang sangat kuat harus ditunjang oleh sarana dan prasarana yang sudah baik serta

memadai agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah menjadi sangat baik. Sehingga bisa tercipta suatu lingkungan dan budaya kerja organisasi yang menginginkan segala suatu hal dilakukan dengan cepat dan praktis. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh, Evi fadhillah (2011) Kesiapan penerapan *egovernment* di Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa tingkat persiapan untuk penerapan *e-government* di pemerintah daerah ditentukan oleh *ICT* seperti Jaringan *Local Area Network (LAN)*, jaringan internet dan *system* informasi manajemen dan harus ada komitmen bersama dari

Pemda bahwa pada masa saat ini penerapan *e-government* sangat penting. Penelitian berikutnya oleh, Riva Nur Inayah (2010) Implementasi *e-government* di dinas pertambangan dan energi Provinsi Banten. Pada penelitian tersebut dijelaskan bahwa pelatihan terhadap pegawai, updating data dan informasi yang didapat pada *website* serta penggunaan anggaran merupakan factor yang dapat mendukung pengembangan *e-government* di Pemerintah daerah. Dengan adanya pelatihan hal tersebut dapat meningkatkan kualitas sumber daya yang ada.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang sudah dikemukakan di atas, bahwa sumber daya yang dibutuhkan harus berkualitas yang sudah dilatih melalui pelatihan bertahap, serta pengelolaan teknologi informasi khususnya bidang aplikasi, semua itu sangat beriringan dengan konsep *e-government*. Maka, pengelolaan suatu aplikasi dapat dilakukan sebaik mungkin. Dengan melakukan kebijakan terkait penggunaan aplikasi berbasis *e-government*, menjadi hal utama guna tercapainya pemberian informasi yang masif dan efektif. Dalam pemaparan

hasil penelitian diatas diketahui terdapat perbedaan dan persamaan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, dalam hal persamaan dalam penelitian ini terdapat pada hal implementasi *e-government* dimana bisa diketahui kebijakan *e-government* masih baru dilakukan di daerah tersebut, sedangkan dalam hal perbedaan terdapat pada obyek penelitian, pada penelitian sebelumnya berfokus pada penerapa *egovernment* di Kantor Dinas terkait, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada aplikasi yang digunakan sebagai pelayanan publik terhadap masyarakat.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Kebijakan *E-Government* Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana implementasi kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat dilihat dari variable komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi?.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa barat.

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

1. Untuk mengetahui komunikasi pada implementasi kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui sumber daya pada implementasi kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui disposisi pada implementasi kebijakan *e-government* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi pada implementasi kebijakan *egovernment* dalam peningkatan mutu pelayanan publik melalui aplikasi

Tanggap Karawang (TANGKAR) di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.

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 kebijakan *e-government* 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 kebijakan *e-government*. Di samping itu, peneliti ingin mengetahui/membandingkan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

b. Bagi Pemerintah Kabupaten Karawang

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Karawang, dalam meningkatkan pengelolaan aplikasi TANGKAR menjadi lebih baik lagi.

c. Bagi Universitas

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

d. Bagi Masyarakat Kabupaten Karawang

Penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat Karawang dapat berkerjasama lagi dengan pemerintah dalam memberikan masukan terkait pengelolaan system informasi terhadap aplikasi TANGKAR, dan memberikan daya peduli pada aplikasi ini.