

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus melaju pesat sebagai dampak dari globalisasi yang marak diperbincangkan. Istilah Revolusi Industri 4.0 hal ini menambah fokus kajian administrasi publik untuk menghadapi beragam tantangannya dan perlu adanya sebuah bereformasi.

E-government memiliki nama kependekan dari elektronik pemerintah. *E-government* biasa dikenal e-gov, pemerintah digital, online pemerintah atau pemerintah bertransformasi. *E-government* merupakan Suatu upaya pemerintah dalam mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan *system* manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dizaman sekarang ini. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakatnya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan pemerintahan. *E-government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal pemerintahan, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokrasi.

Website sejatinya media yang biasanya digunakan untuk menampung data teks, gambar, suara, dan animasi yang bisa ditampilkan di internet dan dapat diakses oleh komputer, perangkat elektronik lainnya yang terhubung dengan internet secara

global. Perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi telah memacu perkembangan dan kemajuan di segala bidang, termasuk dibidang instansi pemerintahan seperti kantor Kecamatan yang kini hampir seluruhnya telah mempunyai fasilitas internet dan website sebagai salah satu bentuk pelayanan dalam penyajian informasi kepada masyarakatan tidak terkecuali di kantor Kecamatan Coblong. Perkembangan teknologi jaringan internet pada saat ini, menimbulkan dampak yang positif bagi instansi atau lembaga yang ingin mempromosikan diri supaya dikenal masyarakat luas. Dengan adanya sebuah website, suatu lembaga dapat menyampaikan informasi dengan cepat, akurat, murah, efisien dan bisa terus meng-up date informasi yang akan disampaiannya.

Perkembangan globalisasi yang merupakan era tatanan kehidupan manusia secara global telah melibatkan seluruh elemen masyarakat, dan perubahan sistem dinilai telah membawa perubahan. Perubahan terhadap penggunaan teknologi dalam memenuhi pelayanan masyarakat muncul berbagai fasilitas seperti website resmi pemerintahan pusat maupun di tingkat daerah.

Implementasi sejatinya memiliki suatu hal penting untuk mewujudkan suatu gagasan. Seseorang atau instansi harus mengimplementasikan gagasan untuk mencapai tujuannya. Implementasi adalah proses yang diterapkan di berbagai bidang, tanpa batasan apapun. Dielaskan juga bahwa, implementasi merupakan pelaksanaan atau penerapan. Pengertian lain dari implementasi yaitu penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak atau yang mengakibatkan terhadap beberapa atau suatu hal. Definisi implementasi dalam ilmu politik mengacu pada pelaksanaan sebuah kebijakan publik. Dalam bidang politik,

implementasi dipengaruhi oleh beragam faktor antara lain; niat legislatif, kapasitas administrasi birokrasi pelaksana, aktivitas kelompok kepentingan dan oposisi, serta dukungan eksekutif. Implementasi seharusnya bisa di terapkan di berbagai bidang khususnya di dunia instansi pemerintahan yang mengeluarkan atau menerbitkan suatu kebijakan yang akan di teruskan dan di laksanakan di masyarakat.

Kecamatan Coblong merupakan satu kecamatan dari 30 kecamatan di Kota Bandung. Dalam Peraturan Daerah Nomor 06 tahun 2006 tentang Tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung dan Peraturan Daerah Kota Bandung No 14 tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Kecamatan Coblong meliputi luas wilayah 743,3 Ha. (www.ayobandung.com)

Kecamatan Coblong memiliki *website* resmi yaitu coblong.bandung.go.id yang telah aktif di tahun 2017 peraturan tentang *E-government* sendiri sudah ada sejak tahun 2003 yaitu Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government, serta peraturan daerah provinsi jawa barat nomor 29 tahun 2010 tentang penyelenggaraan komunikasi dan informatika. Instruksi Presiden RI (Undang-undang No 23 Tahun 2014) *Government* merupakan langkah serius Pemerintah Indonesia untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di dalam proses pemerintahan dan menciptakan masyarakat Indonesia yang berbasis informasi. (www.coblong.bandung.go.id)

Electronic government merupakan upaya mewujudkan pemerintahan yang demokratis, akuntabel, transparan dan efisien, menjunjung tinggi superemasi

hukum, dan membuka partisipasi masyarakat yang dapat menjamin kelancaran, keserasian dalam fungsi penyelenggaraan pemerintahan.

Memberikan pelayanan publik yang lebih baik tentu dibutuhkan suatu teorobosan atau inovasi baru selaras dengan yang tercantum dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bab XXI bertajuk Inovasi Daerah pasal 386 hingga pasal 390 UU 23/2014, menjelaskan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 pasal 5 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Dan Informatika yaitu:

- A. terwujudnya masyarakat Jawa Barat yang memiliki aksesibilitas terhadap penggunaan teknologi komunikasi dan informatika;
- B. terwujudnya penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan Daerah;
- C. terselenggaranya pemerintahan Daerah yang berbasis teknologi informasi;
- D. terlaksananya peningkatan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan OPD untuk menghasilkan pelayanan publik yang optimal;
- E. terlaksananya arahan kepada pemangku kepentingan (stakeholders) bidang komunikasi dan informatika tentang tatalaksana perencanaan, pengelolaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi; dan
- F. terbinanya ketertiban mengenai perizinan di bidang komunikasi dan informatika.

Berdasarkan peraturan daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Dan Informatika dapat kita ketahui bahwa pemerintahan daerah sangat serius mewujudkan *e-government* yang baik dan bersinergi dengan tujuan untuk kepentingan masyarakat dan meningkatkan pelayanan publik di daerah provinsi Jawa Barat.

Kota Bandung merupakan Kota di Indonesia yang *e-governmnet* nya sudah merata di seluruh daerah atau wilayahnya tidak terkecuali Kecamatan Coblong, yang di kenal dengan *website* coblong.bandung.go.id yang sering di sebut juga Coblong JITU yang artinya Coblong Jujur Inovatif Tanggap Unggul. Walaupun sudah memiliki *website* resmi tetapi masih banyak kendala dan permasalahan di *website* resmi ini walaupun sudah aktif dari 2017 tetapi masih banyak masyarakat tidak tahu atau kurang familiar sama *website* ini. Kurangnya sosialisasi dari aparatur dan kurang seriusnya aparatur terhadap *website* ini yang dapat dilihat kurang *uptodate*, mulai dari posting informasi penting seperti vaksinasi yang tidak maksimal. Masyarakat masih bingung terhadap dimana vaksinasi dn kapan dilakukannya vaksin, kurang seriusnya aparatur dalam mengimplementasikan kebijakan melalui *website* ini mengakibatkan jumlah kunjungan ke *website* ini kurang yang dapat dilihat dari rata-rata hanya 50-120 orang perhari serta kalau di jumlahkan dari awal *website* ini aktif jumlah kunjungan dari pertama *website* ini aktif sampai bulan Maret 2022 yaitu hanya berjumlah 16.706 kunjungan yang artinya dari jumlah penduduk Coblong yang berjumlah 115.256 orang menurut data dari Data Konsolidasi Bersih di tahun 2021. Masih sangat sedikit masyarakat Coblong yang mengakses *website* ini sehingga informasi dan pelayanan kepada

masyarakat jadi kurang maksimal dan kurang efisien. Lemahnya *server website* dikarenakan pemerintah kurang siap dan yang terlihat seakan membiarkan apabila *server* sedang *down* ini mengakibatkan sering *error*nya atau tidak bisa di akses *website* ini dan kurangnya pembaharuan terhadap *website* ini, sehingga tambah menyulitkan masyarakat mengakses *website* ini. (www.coblong.bandung.go.id)

Website ini memiliki banyak fitur yang mempermudah masyarakat dari mulai informasi terkini sampai pelayanan online contohnya tentang informasi vaksin covid-19 yang sudah lengkap di informasikan di *website* ini tetapi masyarakat masih belum mengetahui dan masih kebingungan terutama dimana vaksin covid tersedia dan syarat penerima vaksin sehingga harus ke kantor Camat atau ke kelurahan setempat untuk mendapatkan informasi vaksin. Peneliti mengamati *website* ini melihat kurang seriusnya pihak kecamatan Coblong dalam mengimplementasikan *website* ini sehingga tidak optimalnya *website* ini menyediakan informasi kepada masyarakat. Pengimplementasi *website* ini seharusnya di dorong semua pihak khususnya di pihak Camat Coblong sehingga penerapan *e-goverment* di Kecamatan Coblong dapat terlaksana dengan baik. Serta Permasalahan yang mengakibatkan *website* ini belum populer dan belum familiar sehingga tampilan *website* ini kurang menarik bagi kaum milenial mulai dari kurang jelasnya penataan menu di *website* ini dan tampilan warna yang sangat biasa sehingga masyarakat khususnya anak-anak yang berumur 18-30an kurang tertarik mengakses *website* ini.

Permasalahan atau kendala yang sering terjadi dari *website* coblong.bandung.go.id ini dilihat dari indikator yang di kemukakan oleh Richard

E. Matland (1995) yang menjelaskan empat indikator yaitu. Pertama, ketepatan kebijakan yang dimana Kecamatan Cobleng sudah menjalankan *e-government* yang di bawahu oleh peraturan pemerintah pusat dan pemerintah daerah tetapi masih banyak pekerjaan yang harus dibereskan mulai dari tampilan dan sering *error* nya website sehingga masyarakat merasa terganggu apabila akan mengakses *website* ini. Kedua, ketepatan pelaksanaan, dari diketahui *website* ini masih kurang dari segi tampilan sehingga informasi yang di sampaikan melalui *website* tidak terlalu berpengaruh di masyarakat sehingga pelaksanaan website ini jadi terganggu. Ketiga, ketepatan target, kendala masih terjadi seperti sering *error* nya *website* dan kurang menariknya tampilan *website* sehingga target yang di tuju oleh Kecamatan Cobleng tentu saja tidak tercapai. Keempat, ketepatan lingkungan, lingkungan di masyarakat yang belum sepenuhnya mendukung karna *website* ini memerlukan akses internet yang memadai dan akses internet sudah cukup memadai di Kecamatan Cobleng tetapi kendala yang di sering datang dan selalu bermasalah mengakibatkan ketepatan lingkungan belum tercapai.

Gambar 1.1
Website coblong.bandung.go.id



<https://coblong.bandung.go.id/>
(18 Mei 2022)

Penelitian yang berkaitan dengan Implementasi *website* sudah pernah dilakukan dengan judul, analisis, lokasi, yang berbeda-beda. Beberapa penelitian sebelumnya akan peneliti uraikan secara singkat terhadap masing-masing penelitian.

Penelitian pertama tentang “Implementasi *Electronic Public Relations* melalui *Website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat” yang diteliti oleh Ai Laellah Sopyani (2019), dalam penelitiannya Ai Laellah Sopyani menjelaskan bahwa dalam Implementasi *Electronic Public Relations* melalui *Website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat ini mencakup kedalam beberapa kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintahan di Indonesia demi mendukung Undang-undang keterbukaan informasi. Selain itu, Pengelolaan *website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat terdiri dari perencanaan, pengelolaan, pengkoordinasian, pendayagunaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Kemudian untuk pengelolaan konten diawali dengan tahapan perencanaan dalam hal anggaran, segmentasi dan pemilihan konten. Dalam penelitiannya juga Ai Laellah Sopyani (2020) menggunakan metode

Analisis Deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan bertujuan mengungkapkan tentang proses implementasi *Electronic Public Relations* melalui *website* Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Penelitian kedua yaitu tentang evaluasi implementasi *e-governrment* dari Melkior N. N. Sitokdana (2015) yang berjudul “Evaluasi Implementasi *e-government* Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura”. Penelitian ini membahas dan mengevaluasi situs web *e-government* di kota-kota maju mewakili pulau-pulau besar di Indonesia, yakni: Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. Evaluasinya dari sisi Transparansi, Layanan, Efisiensi, Ekonomi, Aspirasi, Tampilan, Update dan Tahapan Pencapaian Tujuan *E-government* menurut *World Bank Group*. Evaluasi implementasi situs *e-government* menunjukkan bahwa Kota Surabaya jauh lebih baik dibanding Kota-kota lainnya. Hasil ini sama dengan evaluasi PeGi dari tahun 2012-2014 bahwa dalam pemerinkatan Situs Web *e-government* selama ini hanya didominasi oleh pemerintahan di pulau Jawa. Dalam penelitian Melkior N. N. Sitokdana (2015) menggunakan menggunakan metode Analisis Deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian ke tiga yaitu tentang implementasi kebijakan berbsisi web dari Regan Vaughan R. Hari Busthomi Anggi Andani Putri (2021) yang berjudul “Implementasi Kebijakan *E-Government* Melalui *Website* Subang.go.id Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Subang”. Membahas bahwa implementasi Kebijakan *e-government* melalui *website* subang.go.id dinilai telah baik. Berdasarkan hasil evaluasi Kemenpan-RB Kabupaten Subang sudah berada pada

predikat Baik dengan Nilai Indeks 3,01. Hanya saja dalam pelaksanaan *E-Government* melalui website masih ada yang perlu ditingkatkan lagi terkait konsistensi atau kedisiplinan seluruh pihak serta penambahan staff pengelola yang kompeten. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan bertujuan mendapatkan gambaran terkait Implementasi Kebijakan *E-government* melalui *website* subang.go.id serta hambatan juga upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan itu.

Penelitian keempat yaitu tentang implementasi teknologi informasi dari Pasaribu Humisar Parsaorantu, Yuriewati Pasoreh dan Sintje A. Rondonuwu (2017) yang berjudul “Implementasi Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Studi Tentang Web *E-Government* Di Kominfo Kota Manado)”. Membahas tentang bagaimana *e-goverment* dimasyarakat, hambatan yang terjadi dan penerapan *e-goverment* berbasis web di kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, tujuan penelitian ini yaitu bertujuan untuk menghubungkan pemerintah dengan masyarakat secara terbuka, dan pemberian informasi lebih mudah.

Jika melihat dari keempat penelitian terdahulu ini terdapat persamaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu permasalahan- permasalahan yang terjadi berkaitan dengan implementasi *website* resmi pemerintahan, dan menggunakan metode penelitian kualitatif yang sama dengan metode penelitian yang penulis akan lakukan. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu lokasi, dan perbedaan waktu penelitian. Penelitian yang peneliti lakukan tentu saja berkesinambungan dengan penelitian terdahulu yang telah peneliti paparkan yang dimana judul penelitian

peneliti ini berfokus pada *website* coblong.bandung.go.id juga melihat dari hasil dari penelitian terdahulu sebagai bahan referensi sehingga peneliti dapat meneliti dengan benar dan dapat memberi kebaruan dari judul ini yang dapat memberikan masukan kepada pihak instansi terkait yang berkaitan dengan judul ini. Peneliti tertarik dengan mengikat tentang *website* coblong.bandung.go.id ini di karenakan di penelitian terdahulu yang sudah peneliti paparkan di atas belum ada yang membahas secara rinci tentang permasalahan di *website* coblong.bandung.go.id sehingga peneliti berharap ada pembaharuan yang peneliti lakukan uantuk menjadi menambah wawasan yang baru di kemudian hari.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WEBSITE* coblong.bandung.go.id DALAM PENYAJIAN INFORMASI PUBLIK DI KECAMATAN COBLONG KOTA BANDUNG”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana ketepatan kebijakan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung?
2. Bagaimana ketepatan pelaksanaan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung?

3. Bagaimana ketepatan target *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung?
4. Bagaimana ketepatan lingkungan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung?

Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung.

Serta tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ketepatan kebijakan *e-government* melalui *Website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung.
2. Untuk menggambarkan ketepatan pelaksanaan *e-government* melalui *Website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung *website* coblong.bandung.go.id.
3. Untuk mengetahui ketepatan target dari *e-government* melalui *Website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung *website* coblong.bandung.go.id.

4. Untuk menganalisis ketepatan lingkungan *e-government* melalui *Website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung *website* coblong.bandung.go.id.

Kegunaan Penelitian

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

1. Secara teoritis :

Guna Teoritis atau akademis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu. Sehingga manfaat teoritis ini dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi teoritis. Teori yang digunakan tentunya berdasarkan peneliti sebelumnya. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi masyarakat mengenai Implementasi kebijakan *E-Government* melalui website coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung Provinsi Jawa Barat dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di program studi Ilmu Pemerintahan.

2. Secara praktis:

Guna praktis diarahkan untuk dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai Implementasi kebijakan *E-Government* melalui website coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung secara praktis , diantaranya:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman yang bermanfaat dalam Implementasi kebijakan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik di Kecamatan Coblong Kota Bandung dan bagi peneliti laporan ini merupakan sarana ilmu yang dapat diperoleh di dalam kampus dengan penelitian di lapangan.

b. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat bermanfaat terutama untuk bahan informasi masyarakat Kota Bandung khususnya di kecamatan Coblong dalam mengenai mendapatkan informasi Implementasi kebijakan *e-government* melalui *website* coblong.bandung.go.id dalam penyajian informasi publik dan penggunaan *website* coblong.bandung.go.id.

c. Bagi Instansi terkait

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi instansi terkait seperti Kantor Camat Coblong dan Dinas Diskominfo Kota Bandung dalam

merealisasikan *e-government* berbasis *website* di kecamatan Coblong dan dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah dalam meningkatkan pengelolaan *website* coblong.bandung.go.id di kemudian hari.

d. Bagi Universitas

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

