

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang, tentu sedang giat-giatnya melakukan perbaikan-perbaikan dalam membenahi sistem pemerintahannya. Berbagai inovasi dan langkah-langkah untuk memperbaiki hal tersebut telah dilakukan oleh pemerintah, salah satunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah mendorong terjadinya perubahan dan kemajuan di semua bidang kegiatan. di daerah harus memperhatikan berbagai faktor-faktor yang memungkinkan daerah dapat melaksanakan dan mewujudkan tujuan dari otonomi daerah. Selain memberikan hak kepada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat, daerah juga diberi kesempatan dalam pembentukan daerah sesuai dengan amanat undang-undang yang membolehkan, yakni dalam NKRI dibagi atas daerah-daerah provinsi, dan daerah provinsi dibagi atas kabupaten dan kota yang masing-masing mempunyai pemerintah daerah.

Melalui 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.

Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik. Reformasi birokrasi merupakan upaya dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan yang diarahkan untuk mewujudkan kinerja birokrasi yang profesional, responsif, dan akuntabel. Pada dasarnya, dalam terlaksananya pemerintah yang optimal, dimulai dengan pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat terhadap pemberian pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mempercepat terciptanya birokrasi digital maka terdapat strategi menurut arahan Presiden RI mengenai reformasi birokrasi tematik merupakan upaya dan sarana untuk mengurai serta menjawab permasalahan tata kelola pemerintahan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat agar semua kegiatan dapat memberikan dampak sebagai sebuah strategi pembangunan mengarahkan pada empat tema makro, yaitu pengentasan kemiskinan, peningkatan investasi, digitalisasi administrasi pemerintahan, serta percepatan prioritas aktual presiden. Dimana tujuan dari pembangunan adalah ketercapaian kesejahteraan bagi warga masyarakat. Salah satu penerapan reformasi birokrasi tematik berfokus pada Digitalisasi Administrasi Pemerintahan dengan terciptanya birokrasi tangkas dan pelayanan publik berbasis digital untuk memudahkan rakyat, berbasis struktur digital, budaya digital dan kompetensi digital pada birokrasi.

Perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) berkontribusi pada kehidupan sehari-hari. Hampir setiap kegiatan manusia dapat dilakukan dan diakses melalui TIK, mulai dari berkomunikasi dengan manusia lain hingga menjadi kebutuhan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi yang

dibutuhkan dimana jika kemampuan untuk menggunakan TIK tidak digunakan oleh masyarakat maka mereka akan semakin dirugikan. potensi sosial dan ekonomi untuk teknologi baru ini dalam pembangunan sangat besar begitu pula dengan risikonya. Era revolusi industri 4.0 saat ini pemakaian teknologi elektronik sudah umum digunakan di berbagai instansi maupun organisasi, pemikiran-pemikiran organisasi yang lama wajib diganti menjadi melayani para konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan keinginan konsumen.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Hal ini seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memberikan peluang bagi pemerintah untuk melakukan inovasi pembangunan aparatur negara melalui SPBE atau *E-Government*, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan TIK untuk memberikan layanan kepada instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku bisnis, masyarakat dan pihak-pihak lainnya melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis elektronik.

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 menjadi mudah, cepat, praktis, dan hemat bukan saja hemat dalam biaya tapi juga dengan tenaga dan waktu serta keakuratan yang memadai yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Hal tersebut akan menunjang hubungan baik antara Pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah diharapkan 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.

Di Indonesia, inovasi *E-Government* sudah ada sejak beberapa tahun belakangan ini. Kebijakan penerapan *E-Government* ini dilakukan dengan cara mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan ruang lingkup pelayanan publik yang diatur meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam

peraturan perundangan-undangan. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Undang-undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik sehingga memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat dalam sebuah pelayanan. Sistem informasi juga diatur dalam undang-undang ini, dimana setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi pelayanan publik yang terdiri atas informasi elektronik atau nonelektronik. Sehingga dalam pelaksanaan pengelolaan *E-Government* harus memperhatikan ketentuan pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan adanya hal tersebut pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

Selain adanya kebutuhan baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah akan sebuah sistem yang terintegrasi, pengembangan *E-Government* di Indonesia didukung oleh Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang mana dijelaskan bahwa Pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk

mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka peningkatan 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.

Smart City atau kota cerdas diartikan sebagai sebuah konsep pengembangan dan pengelolaan kota dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menghubungkan, memonitor dan mengendalikan berbagai sumber daya yang ada didalam kota dengan lebih efektif dan efisien, untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat serta mendukung pembangunan yang berkelanjutan. Saat ini konsep *Smart City* sudah diterapkan di beberapa daerah, salah satunya yaitu Kota Bandung. Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah merespon perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam penerapan konsep *Smart City* dengan memiliki 30 wilayah kecamatan dan 151 kelurahan yang dikembangkan oleh pemerintah Kota Bandung yang dilandasi pada Peraturan WaliKota Bandung Nomor 1470 Tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas Periode 2018-2023, bahwa dalam penggunaan teknologi mampu mendorong kemajuan kota khususnya daerah Kota Bandung dengan pemerintahan yang lebih efektif dan transparan.

Pemerintah Daerah Kota Bandung memiliki kebijakan tentang Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka memberikan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik pada sistem pelayanan yang terdapat pada pasal 34 ayat 1 yang mengatakan bahwa untuk

mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat yang dapat dilakukan melalui sistem pelayanan satu pintu atau satu atap. Sedangkan menurut pasal 35 menjelaskan bahwa:

Sistem Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 diselenggarakan dengan tujuan:

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- c. memperpendek proses pelayanan;
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau; dan
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sehingga sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual.

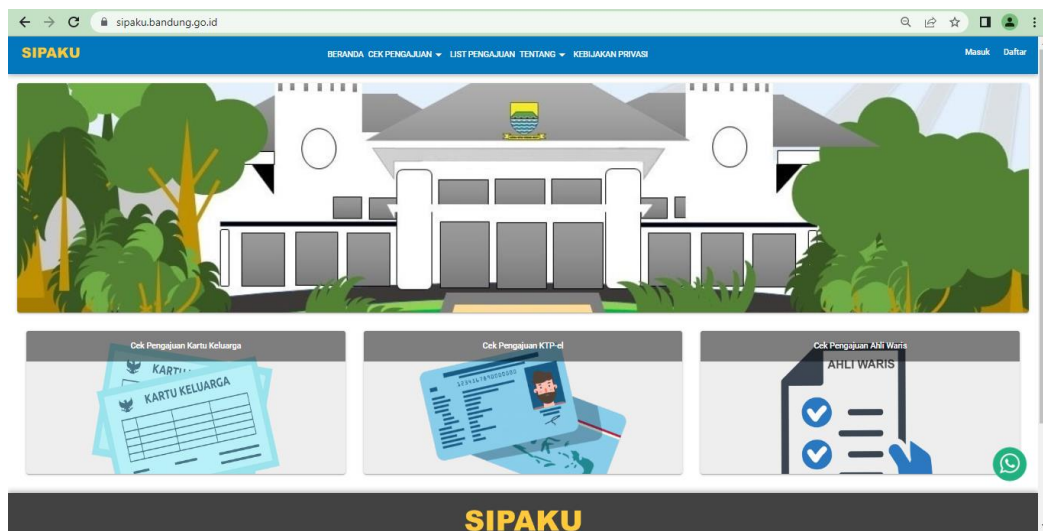
Pesatnya perkembangan teknologi rupanya dipandang sebagai suatu peluang baru untuk mereformasi sistem pemerintahan yang ada di Kota Bandung. Sekarang ini pemerintah Kota Bandung sudah memanfaatkan TIK dalam menjalankan pemerintahannya. Pemanfaatan TIK dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Bandung akan mempermudah saluran komunikasi baik itu komunikasi yang bersifat vertikal maupun horizontal, dan dapat mempercepat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena segala sesuatu dapat diakses secara online dan terintegrasi melalui penyediaan aplikasi yang mampu mempermudah pemberian layanan kepada masyarakat dan mendorong penggunaan

di seluruh kewilayahan agar proses pengadministrasian dapat lebih efektif dan efisien.

Pemerintah Kota Bandung memiliki 394 aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan publik. Namun, langkah Kota Bandung untuk mewujudkan Bandung *Smart City* tidaklah mudah dan masih memiliki permasalahan, salah satunya yang terjadi saat ini yaitu banyaknya terobosan dan inovasi baru yang dilakukan DISKOMINFO Kota Bandung yang berkerjasama dengan pemerintah untuk beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi yang kian pesat yang membuat sebuah inovasi untuk menangani sebuah masalah. Salah satu inovasinya adalah hadirnya Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kewilayahan Terpadu atau disebut SIPAKU yang merupakan sebuah inovasi berupa aplikasi yang didedikasikan untuk menunjang proses pelaksanaan pelayanan publik di kewilayahan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang dapat di akses melalui aplikasi berbentuk *website* <https://SIPAKU.bandung.go.id/>. SIPAKU yang diperuntukkan untuk kewilayahan yang berada di instansi pemerintah pada suatu wilayah Kecamatan atau Kelurahan/Desa di Kota Bandung dan berguna untuk manajemen alur dan proses pengadministrasian dan pelayanan agar menjadi cepat dan akurat, dan juga dapat memberikan kepuasan dan menumbuhkan tingkat kebahagiaan warga masyarakat dan operator di wilayah Kecamatan agar dapat bekerja dengan terstruktur dan rapi berdasarkan pengajuan yang ada. Aplikasi SIPAKU yang dikeluarkan oleh DISKOMINFO ini digunakan di instansi pemerintah pada suatu wilayah Kecamatan atau Kelurahan/Desa. SIPAKU berasal dari Surat Edaran Walikota Nomor 489/SE.041-Diskominfo

Perihal Standardisasi Aplikasi Persuratan, Website & Kewilayahan dan Surat Edaran Walikota Nomor 102-DISKOMINFO/2022 Perihal Implementasi Aplikasi SIPAKU. Tampilan webite SIPAKU dapat dilihat pada Gambar 1.1 dibawah ini:

Gambar 1.1
Tampilan Website SIPAKU



(sumber: <https://SIPAKU.bandung.go.id/>)

Berdasarkan gambar 1.1 aplikasi SIPAKU merupakan aplikasi yang hanya bisa dilihat pada *website*, aplikasi ini di rancang sedemikian rupa dan se-akurat mungkin dengan kondisi lapangan di kewilayahan, sehingga semua fitur yang disediakan akan sangat membantu dari sisi apapun. Sehingga, aplikasi ini dapat menjadi salah satu sarana komunikasi antara warga masyarakat dengan tim/pelayanan secara sistematis, sehingga warga masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk mengecek permohonan mereka ke Kecamatan, sehingga aplikasi ini dapat memangkas alur pelayanan di kewilayahan. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan proses pelayanan akan jauh lebih mudah, cepat, efisien, terstruktur, akurat, dan rapi,

serta dapat meningkatkan kepuasan dan kebahagiaan masyarakat atas pelayanan prima yang diberikan oleh Kecamatan terutama yang berkaitan dengan pelayanan dokumen Administrasi Kependudukan dan Dokumen Umum.

Terdapat ruang lingkup pelayanan administrasi kewilayahan pada aplikasi ini diantaranya yaitu: Pengajuan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Pengajuan kartu keluarga, Pengajuan surat pindah keluar, Pengajuan surat keterangan ahli waris, Pengajuan surat keterangan kelahiran dan Pengajuan surat keterangan kematian.

Dari pelayanan yang terdapat diatas, yang dapat diakses oleh masyarakat pelayanan yang dapat diakses pada website SIPAKU hanyalah pengecekan yang memiliki batas waktu yang lama Terdapat beberapa seperti:

1. Cek Pengajuan Kartu Keluarga
2. Cek Pengajuan KTP-El
3. Cek Pengajuan Ahli Waris

SIPAKU akan secara otomatis memberikan informasi kepada masyarakat. Sehingga jika ada masyarakat yang mau melihat bagaimana proses dan alur pembuatan KTP, KK atau AHLI WARIS bisa melihat pada aplikasi SIPAKU. sehingga dengan adanya aplikasi SIPAKU ini dapat memangkas alur pelayanan di kewilayahan menjadi jauh lebih cepat, terstruktur, terpantau dan terintegrasi.

Penerapan konsep *Smart City* diduga akan menghasilkan masyarakat yang kreatif dan cerdas. Namun, Tidak dapat dipungkiri bahwa sebagian masyarakat Kota Bandung untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah mayoritas masih berfikiran untuk datang bertatap muka dengan instansi pemerintah terkait.

Masyarakat belum dapat memanfaatkan pelayanan yang disediakan secara online. Sehingga Implementasi Kebijakan *E-Government* pada aplikasi SIPAKU sebagai salah satu teknologi yang memiliki manfaat di era informasi yang berkembang. Hal itu tidak berjalan efektif dikarenakan observasi awal yang peneliti lakukan terhadap aplikasi SIPAKU, ditemukan beberapa permasalahan penelitian diantaranya :

1. Kurang komunikasi antara aparatur dengan aparatur dan aparatur dengan masyarakat terkait aplikasi SIPAKU karena sosialisasi yang belum tersampaikan secara jelas. sehingga, masyarakat kurang paham mengenai aplikasi SIPAKU.
2. Masih kurangnya pemeliharaan aplikasi SIPAKU untuk terus memperbaharui dan menyelesaikan masalah yang dihasilkan. Seperti fitur-fitur dan notifikasi penyampaian pesan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan kurang maksimal dan jadi terganggu.
3. Hadirnya aplikasi SIPAKU dikarenakan adanya beberapa masalah terkait ketidak pastian waktu pelayanan dan komplain warga masyarakat yang sering terjadi di kewilayahan mengenai proses pelayanan yang diakibatkan oleh penataan sistem dan alur pelayanan yang kurang terstruktur dan rapi, sehingga sering kali menimbulkan kekecewaan terhadap warga yang mengajukan permohonan penerbitan dokumen mereka di kecamatan. Namun dengan adanya aplikasi ini justru masih belum membantu dalam proses pelayanan yang dikarenakan masyarakat memilih untuk bertanya langsung ke Kecamatan dibandingkan melihat aplikasi SIPAKU sehingga informasi dan pelayanan kepada masyarakat jadi kurang maksimal dan kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti menduga bahwa dengan adanya aplikasi SIPAKU yang dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung belum maksimal dan belum meratanya pemberian informasi kepada masyarakat ataupun aparatur sehingga masih belum optimal dalam mengubah cara hidup manusia dari pola tradisional berubah menjadi elektronik, sehingga sumberdaya yang dibutuhkan harus berkualitas yang sudah dilatih melalui pelatihan bertahap, serta pengelolaan teknologi informasi karena implementasi terdiri dari empat faktor namun apabila salah-satu faktor mengalami hambatan maka akan mempengaruhi proses berjalannya implementasi dan apabila salah satunya tidak berfungsi maka implementasi akan gagal.

Penelitian yang berkaitan dengan terdahulu mengenai implementasi kebijakan *E-Government* sudah pernah dilakukan sebelumnya dengan judul, analisis, lokasi, fokus permasalahan dan indikator yang berbeda-beda. Beberapa penelitian sebelumnya akan peneliti uraikan dan diberikan analisis singkat terhadap masing-masing penelitian.

Penelitian pertama dilakukan oleh Devi oktafrianti, todody aditya, nurhakim (2020) meneliti tentang Implementasi *E-Government* Di Dinas Komunikasi dan Informatika (Studi Kasus Aplikasi Tanggerang Live). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menyebutkan bahwa aplikasi tanggerang live yang menjadi penghubung komunikasi dalam membantu pemerintah mencapai tujuan organisasi dan berkomunikasi dengan masyarakat. Dengan adanya *E-Government* dapat

memberikan pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien, dalam hal ini ada beberapa hal yang menjadi perhatian seperti sumberdaya manusia yang belum kompeten, penanganan layanan yang masih belum nisa maksimal dan belum memiliki standar operasional prosedur (SOP) terkait aplikasi yang dijalankan sehingga penerapan untuk aplikasi belum sesuai harapan, sudah disosialisasikan tetapi tergantung dari tingkat kesadaran masyarakatnya.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Devi oktafrianti, todody aditya, nurhakim dan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi kebijakan *E-Government* tentang aplikasi dan menggunakan metode yang sama dengan peneliti yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. dan perbedaanya dari lokus dan waktu dimana peneliti meneliti di dinas komunikasi informatika Kota Bandung pada tahun 2023 sedangkan devi oktafrianti dkk meneliti di Dinas Komunikasi Informatika Kota Tangerang pada tahun 2020.

Penelitian Kedua dilakukan oleh Yani Andriyani, Djadja Saefullah (2022) Meneliti Tentang Implementasi Kebijakan *E-Government* Pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses serta faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *E-Government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kota Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Peneliti menyebutkan bahwa aspek-aspek komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sangat berpengaruh dalam proses

implementasi *E-Government* pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan penelitian diatas terdapat persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yani Andriyani, Djadja Saefullah dan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang implementasi kebijakan *E-Government* dan menggunakan teori yang sama dan perbedaanya dari lokasi dan waktu dimana peneliti meneliti di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung pada tahun 2023 sedangkan yani andriyani dkk meneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada tahun 2022.

Penelitian ketiga dilakukan oleh arya maulana (2022) meneliti tentang Implementasi Kebijakan *E-Government* Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Muaro Jambi. Peneliti menyimpulkan bahwa Impelementai Kebijakan *E-Government* dalam menggabungkan layanan berbasis informasi elektronik untuk warga negara (*E-Administration*) dengan kendali penegakan elemen partisipatif (*Edemocracy*) untuk mencapai tujuan keseimbangan *E-Government*. Kabupaten Muaro Jambi mendukung jalannya tata kelola pemerintahan yang transparan hal itu sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Muaro Jambi Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Dan Informatika. *E-Government* adalah pemanfaatan teknologi dalam proses manajemen pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Kabupaten Muaro Jambi dikategorikan cukup dalam pelaksanaan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) hal ini menunjukkan bahwa kesiapan Kabupaten Muaro Jambi terbilang bagus untuk

menerapkan dan mengembangkan *E-Government*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan pengambilan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Muaro Jambi secara keseluruhan berjalan dengan baik dan sejalan dengan elemen sukses pengembangan *E-Government* yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. kebijakan *E-Government* berjalan dengan semestinya meski masih terdapat beberapa komponen yang perlu ditingkatkan agar penerapan kebijakan ini dapat berjalan lebih baik lagi.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian diatas diketahui terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan, dalam hal persamaan dalam penelitian ini terdapat pada hal implementasi Kebijakan *E-Government* dimana bisa diketahui Implementasi kebijakan *E-Government* beberapa masih ada yang baru dan ada beberapa yang masih berjalan sudah lama di daerah tersebut yang berfokus pada aplikasi yang digunakan sebagai pelayanan publik terhadap masyarakat. Sedangkan, dalam hal perbedaan terdapat pada objek penelitian, lokasi, waktu dan metode yang digunakan pada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ELECTRONIC GOVERNMENT (E-GOVERNMENT)* DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG (STUDI PADA SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEWILAYAHAN TERPADU (SIPAKU))”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan peneliti pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor *communication* dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU?
2. Bagaimana faktor *resources* Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU?
3. Bagaimana faktor *disposition* dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU?
4. Bagaimana faktor *bureaucratic structure* dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU?

1.3 Maksud Dan Tujuan

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa dan mengetahui Implementasi Kebijakan *E-Government* Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Melalui Aplikasi SIPAKU. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui *communication* dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU.
2. Untuk menganalisis *resources* dalam Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis *disposition* dalam pelaksanaan Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis *bureaucratic structure* pada Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis atau akademis hasil penelitian ini di harapkan dapat memperkaya di bidang Ilmu Pengetahuan dan untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti pergunakan serta berguna untuk penelitian selanjutnya sebagai kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai

Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung Pada Aplikasi SIPAKU.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis diharapkan untuk dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai Implementasi Kebijakan *E-Government* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung melalui Aplikasi SIPAKU secara praktis, diantaranya:

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman, wawasan, dan memberikan pemahaman yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang kebijakan *E-Government*. Disamping itu, peneliti ingin mengetahui atau membandingkan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

b) Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan ide baru bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung untuk dijadikan bahan evaluasi sehingga DISKOMINFO sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi dan informatika dapat membantu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan *E-Government* melalui aplikasi SIPAKU menjadi lebih baik lagi.

c) Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi prodi Ilmu Pemerintahan Unikom agar dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan Unikom di waktu yang akan datang.

d) Bagi Universitas

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi perpustakaan dan bahan pembandingan bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian di Prodi Ilmu Pemerintahan Universitas Komputer Indonesia di waktu yang akan datang.

e) Bagi Masyarakat

Semoga dengan dilakukannya penelitian ini masyarakat dapat bekerjasama lagi dengan pemerintah dalam memberikan masukan terkait pengelolaan sistem informasi terhadap aplikasi SIPAKU, dan memberikan daya peduli pada aplikasi ini.