

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Mengatur dan mengurus urusan pemerintahan merupakan wewenang yang dimiliki oleh pemerintah sebagai pemegang kekuasaan yang diberikan oleh rakyat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Urusan pemerintahan yang dimaksud adalah mencakup segala hal yang berkaitan dengan proses pencapaian tujuan negara Indonesia yang tertuang dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia.

Urusan pemerintahan yang dimaksud ada yang bersifat absolut dan konkuren. Urusan yang bersifat absolut murni menjadi kewenangan pemerintah pusat saja, dan urusan yang bersifat konkuren menjadi kewenangan bersama antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud dalam pasal 9 ayat (3) UU No.23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menjadi kewenangan daerah terdiri atas urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan.

Urusan pemerintahan wajib sebagaimana yang tertulis dalam pasal tersebut berkaitan dengan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan

pelayanan dasar. Urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar mencakup urusan tentang pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, ketertiban umum, ketentraman, dan sebagainya. Urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar mencakup ketenagakerjaan, pangan, pertanahan, lingkungan hidup, komunikasi informatika, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa, dan sebagainya.

Desa sebagai penyelenggara urusan pemerintahan yang paling terendah dalam susunan sistem pemerintahan Republik Indonesia mempunyai peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintahan desa dalam menyelenggarakan pelayanan dan menampung aspirasi masyarakat dilakukan secara interaksi langsung kepada masyarakatnya, karena ruang lingkungannya yang kecil. Oleh sebab itu pemerintah desa diharuskan untuk selalu aktif dan lugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa.

Salah satu kewajiban pemerintah dalam melaksanakan urusannya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pemerintah sehubungan dengan hal tersebut adalah mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat maka peran teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Tentu dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan alat-alat yang

canggih dan terhubung dengan jaringan internet dapat memudahkan pemerintah agar terhubung dengan masyarakat tanpa bertemu tatap muka langsung. Inilah kelebihan teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien.

Kualitas pelayanan publik masih belum optimal karena panjangnya alur birokrasi yang memakan waktu lama. Fenomena "*high cost*", kurang responsif, kurang informatif, kurang koordinasi, kurang mendengar aspirasi masyarakat, inefisiensi dan birokratis, merupakan kondisi pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat selama ini. Oleh karena itu dalam era yang semakin modern ini untuk menciptakan pemerintahan yang *good governance* dapat dilakukan melalui upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer dengan sebutan *e-government*.

Istilah *e-government* muncul pada tahun 1990-an. *Electronic Government* merupakan suatu sistem yang diciptakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena memanfaatkan perangkat teknologi informasi sebagai sarana utamanya menggantikan media yang bersifat konvensional. Mengingat bahwa tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada publik dengan menggunakan berbagai perangkat teknologi informasi dan komunikasi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat agar dapat terhubung setiap waktu untuk memberikan pelayanan yang baik.

Di Indonesia inisiatif ke arah *e-government* telah muncul pada tahun 2001, yang dimana aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam

penyelenggaran layanan publik untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian keluarnya berbagai kebijakan pengembangan *e-government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui sistem *electronic government*.

Semenjak dikeluarkannya berbagai kebijakan mengenai *e-government* tersebut hampir seluruh daerah di Indonesia mengalami kemajuan, contohnya sudah semakin banyak daerah yang memiliki website resmi dengan akhiran go.id. Walaupun pada dasarnya *e-government* bukanlah alat untuk menampilkan sistem pemerintahan melalui media internet, melainkan menjadi akses yang memudahkan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi dan memperoleh layanan yang baik.

Pemerintah Kabupaten Sumedang mengeluarkan kebijakan terkait *e-government* ini, yakni Perda Kabupaten Sumedang No.6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menyediakan layanan publik dengan menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pencatatan sipil dengan menginput berbagai data dengan menggunakan perangkat teknologi informasi.

Dengan pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi), maka pelayanan publik di desa akan semakin efisien dan efektif. Dengan adanya TIK maka pelaksanaan pelayanan akan semakin cepat karena data dan dokumen tersusun rapi dan dapat ditemukan dengan mudah dalam perangkat komputer (SIAK). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini mencakup fungsi

pelayanan publik yang ada di tataran Pemerintah Kabupaten Sumedang, termasuk seluruh desa yang ada. Namun yang ingin didalami dari SIAK ini adalah fungsinya dalam pelayanan publik. SIAK ini mencakup pelayanan administratif, sistem pengelolaan pengaduan masyarakat melalui formulir *online* di website desa, pengelolaan informasi yang terdapat dalam website desa, penyuluhan kepada masyarakat melalui website desa, dan pelayanan konsultasi menggunakan aplikasi sistem informasi desa setempat.

Menurut data PeGI tingkat provinsi pada Tahun 2013, sebanyak 11 Provinsi di Indonesia sudah bisa di kategorikan baik dalam menerapkan *e-government*. Salah satu provinsi yang dikategorikan baik adalah Provinsi Jawa Barat. Namun pada kenyataan di lapangan, masih banyak desa yang belum menerapkan sistem *e-government* ini untuk melakukan berbagai pelayanan terhadap masyarakat. Masih banyak desa di terutama di Kabupaten Sumedang melakukan pelayanan dengan sistem manual, dan ini menyebabkan pelayanan terhadap masyarakat masih belum memuaskan masyarakat.

Berikut adalah jenis layanan publik SIAK (Sistem *e-government* Kabupaten Sumedang) yang dilakukan oleh desa, khususnya di Desa Sayang yaitu pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk), pembuatan KK (Kartu Keluarga), register akta, dan kutipan akta pencatatan sipil. Hampir seluruh jenis pelayanan ini telah diberikan oleh pemerintah desa, namun yang sekarang terkendala adalah pembuatan atau pengajuan e-KTP yang baru. Ini dikarenakan habisnya blanko untuk pembuatan e-KTP yang disebabkan oleh kasus korupsi yang merugikan negara sebesar 2,3 Triliun Rupiah.

Melihat kondisi infrastruktur di beberapa desa yang ada di Kabupaten Sumedang terutama di Kecamatan Jatinangor, khususnya di Desa Sayang pelaksanaannya *e-government* ini masih belum berjalan efektif karna kurangnya SDM pelayanan masyarakat yang menguasai teknologi. Fakta inilah yang kemudian meyakinkan peneliti melihat sejauh mana pemerintah Desa Sayang mengoptimalkan *e-government* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, terutama masyarakat Desa Sayang.

Masalah yang dihadapi oleh pemerintah Desa Sayang adalah belum terealisasinya pelayanan publik yang dapat diakses menggunakan sistem *e-government* secara efektif serta kurangnya inisiatif dari pemerintah desa untuk memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi yang ada untuk mengeliminasi organisasi birokrasi dan untuk penyederhanaan akses informasi dan layanan publik oleh pemerintah desa. Namun pada kenyataannya belum terealisasi seperti yang diharapkan dalam Perda No.6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, faktanya untuk pengisian data pada blangko KK dan e-KTP belum dilaksanakan dengan menggunakan perangkat lunak SIAK.

Peneliti hendak untuk melakukan penelitian terkait akses pelayanan publik melalui sistem elektronik, di Desa Sayang Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti mengambil judul:

“Implementasi Kebijakan E-Government Di Desa”(Studi Pada Proses Pembuatan E-KTP Di Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang).

1.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini membahas tentang implementasi Perda Kabupaten Sumedang No.6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan kebijakan yang berkaitan tentang pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik desa. Studi ini meneliti implementasi kebijakan *e-government* di pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi informasi sebagai mediana. Peneliti hanya menelaah bagaimana implementasi *e-government* di pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik yang tidak teramati dan satu-satunya cara untuk mengetahuinya adalah melalui interaksi dengan pihak-pihak terkait.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan penelitian, sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa di Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang ?
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa di Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang ?

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris guna mengetahui implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa di wilayah Kecamatan Jatinangor. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa khususnya di Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang.
2. Menjelaskan apa saja faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa khususnya di Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan kegunaan bagi pengembangan akademik maupun implementasi kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik desa. Lebih jauh lagi kegunaan penelitian ini, yaitu:

1. Kegunaan Akademis/Teoritis

Kegunaan penelitian bagi bidang akademis, khususnya dalam kajian Ilmu Pemerintahan adalah memberikan sumbangan pemikiran secara akademis dalam memberikan solusi atas suatu permasalahan dibidang pemerintahan, yaitu dalam hal pemerintah desa menerapkan sistem *e-government* dalam proses pelayanan publik. Selain itu juga dapat bermanfaat untuk memperluas dan memperdalam kajian, konsep, hingga teori tentang fungsi pemerintah. Peneliti berharap dapat turut andil dalam mengembangkan Ilmu Pemerintahan sebagai sebuah disiplin kajian yang mandiri dan ilmiah, baik saat ini maupun untuk masa depan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, gagasan praktis, serta manfaat besar bagi pihak-pihak yang

memiliki ketertarikan dan kepentingan dengan pemerintah. Pihak-pihak itu adalah :

a. Institusi/Lembaga Pemerintah

Institusi/lembaga pemerintah disini terutama adalah pemerintah yang memiliki kewenangan dalam penerapan sistem *e-government* dalam pelayanan publik di desa , dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa untuk kepentingan masyarakat.

b. Masyarakat

Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat khususnya masyarakat Desa Sayang, Kecamatan Jatinangor, memahami posisi dan fungsi pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik desa.

c. Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah untuk mengetahui kondisi sebenarnya dilapangan, sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya, serta wahana pengembangan dan pendalaman wawasan seputar masalah-masalah dan konsepsi Ilmu Pemerintahan.