

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi saat ini telah memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Kemajuan teknologi mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam tata kelola administrasi publik guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Transformasi digital dalam pemerintahan menjadi sebuah kebutuhan yang tidak dapat dihindari, mengingat tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, dan mudah diakses.

Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital dalam pemerintahan adalah penerapan *electronic government* (E-Government). E-Government merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*Government to Citizen*), pemerintah dengan dunia usaha (*Government to Business*), maupun antar instansi pemerintah (*Government to Government*). Penerapan E-Government diharapkan mampu menciptakan sistem pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meminimalisasi praktik-praktik birokrasi yang tidak efisien.

Di Indonesia, implementasi E-Government diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan dalam pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital. SPBE bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta menciptakan integrasi sistem informasi di seluruh instansi pemerintahan. Dengan adanya SPBE, diharapkan seluruh proses pemerintahan dapat dilakukan secara elektronik, terintegrasi, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kepastian waktu dan biaya. Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti prosedur yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, lambatnya proses pelayanan, serta masih adanya praktik birokrasi yang tidak efisien. Kondisi ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan perbaikan melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Implementasi E-Government melalui SPBE diharapkan dapat menjadi solusi dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Dengan sistem berbasis elektronik, masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga memungkinkan adanya integrasi data antar instansi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat. Transparansi dalam pelayanan juga dapat ditingkatkan melalui sistem digital

yang memungkinkan masyarakat untuk memantau proses pelayanan secara real-time.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung implementasi SPBE di lingkungan pemerintah daerah. Sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, dinas ini berperan dalam pengembangan, pengelolaan, serta pemeliharaan sistem informasi pemerintahan. Selain itu, dinas ini juga berfungsi sebagai koordinator dalam integrasi sistem informasi antar perangkat daerah.

Dalam pelaksanaannya, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan telah mengembangkan berbagai layanan berbasis sistem informasi guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Layanan-layanan tersebut mencakup pengelolaan data dan informasi, sistem pelayanan administrasi, serta berbagai aplikasi yang mendukung kegiatan pemerintahan. Melalui implementasi SPBE, diharapkan seluruh layanan tersebut dapat terintegrasi dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan memiliki peran strategis dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik serta peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. Sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi, dinas ini menjadi penggerak utama dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Salah satu peran utama dinas ini adalah sebagai perumus dan pelaksana kebijakan di bidang komunikasi dan informatika. Dinas bertugas menyusun rencana strategis, kebijakan teknis, serta program kerja yang berkaitan dengan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi di daerah. Melalui kebijakan tersebut, dinas berupaya menciptakan sistem pemerintahan yang terintegrasi dan berbasis digital guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Selain itu, dinas ini berperan sebagai pengelola infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Dalam hal ini, dinas bertanggung jawab atas penyediaan dan pengelolaan jaringan internet, pusat data, serta sistem keamanan informasi yang digunakan oleh seluruh perangkat daerah. Infrastruktur yang memadai menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran implementasi SPBE serta memastikan bahwa layanan publik berbasis elektronik dapat diakses dengan baik oleh masyarakat.

Namun demikian, implementasi E-Government melalui SPBE tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yaitu:

- 1) Belum optimalnya integrasi antar sistem informasi yang digunakan oleh masing-masing perangkat daerah. Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan, meskipun telah dikembangkan berbagai aplikasi pelayanan berbasis elektronik, namun masih terdapat kecenderungan sistem yang berjalan secara parsial (silo system). Hal ini menyebabkan pertukaran data antar instansi belum berjalan secara maksimal, sehingga berdampak pada lambatnya proses pelayanan publik dan kurangnya efisiensi dalam pengelolaan administrasi

pemerintahan. Kurangnya integrasi ini juga berpotensi menimbulkan duplikasi data serta menghambat terciptanya pelayanan publik yang terpadu dan berbasis digital.

- 2) Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola dan mengoperasikan sistem berbasis elektronik. Tidak semua aparatur pemerintah memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam penggunaan teknologi informasi, sehingga implementasi SPBE belum berjalan secara optimal. Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Balangan, kondisi ini dapat terlihat dari masih adanya ketergantungan pada tenaga teknis tertentu, serta kurangnya pemahaman sebagian pegawai terhadap penggunaan aplikasi layanan digital. Hal ini berdampak pada kurang maksimalnya pemanfaatan sistem yang telah dikembangkan, serta berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.
- 3) Keterbatasan akses terhadap jaringan internet, serta kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan layanan tersebut. Di Kabupaten Balangan, kondisi geografis dan kesenjangan akses teknologi juga menjadi tantangan tersendiri dalam mendorong masyarakat untuk beralih dari layanan konvensional ke layanan digital. Akibatnya, tujuan implementasi E-Government untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan publik belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan

Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE)”).

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan penelitian Maka peneliti memfokuskan menurut Menurut Teori Teori G. Shabbir Chema dan Dennis A. Rondinelli (dalam Subarsono, 2020: 101-102) implementasi kebijakan yaitu:

- 1) Kondisi lingkungan
- 2) Hubungan Antar Organisasi
- 3) Sumberdaya organisasi
- 4) Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE)?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).

2) Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Dinas Kominfo Kabupaten Balangan dalam rangka Implementasi E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Balangan (Studi Kasus Layanan Sistem Informasi Pemerintahan SPBE).