

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi masyarakat modern saat ini telah memberikan tuntutan yang tinggi kepada masyarakat, agar negara sebagai penyelenggara pelayanan dapat lebih efektif dan efisien serta transparan dalam menjalankan tugas-tugas administrasinya, guna terciptanya konsep *good governance* atau tata kelola yang baik. Antusiasme penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia telah berjalan namun masih bersifat sektoral. Inisiatif pengembangan *E-Government* masih didasari oleh keinginan masing-masing otoritas untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik. (Anggana & Gani, 2015).

Menurut Indrajit (2013) pengembangan *E-Government* dapat dilihat dari tiga elemen tiga elemen sukses yaitu *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kapasitas), dan *Value* (Manfaat) yang telah diterapkan di banyak negara dengan berbagai tantangan dapat digunakan untuk memahami kemajuan pengembangan *E-Government*. Ketersediaan layanan informasi publik seperti *website* dan media sosial merupakan salah satu contoh pemanfaatan *E-Government*. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai daerahnya, potensi daerah, dan operasional pengelolaannya melalui layanan informasi publik yang bermanfaat ini. Tahun demi tahun, kemajuan teknis semakin cepat. Berkat kemajuan ini, kita sekarang dapat bekerja atau berfungsi melalui platform *online* dan berkomunikasi dengan orang lain tanpa waktu atau

jarak. Baik itu komputer, laptop, ponsel, atau gadget lainnya, hampir semua orang saat ini menggunakan teknologi.

Pemerintahan elektronik atau *E-Government* adalah istilah untuk penggunaan TIK dalam operasional pemerintahan. Hal ini merupakan upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis sarana elektronik, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 (RI, 2004), *E-Government* adalah penerapan atau kebijakan yang dilaksanakan dengan memaksimalkan penerapan kemajuan teknologi informasi untuk menghilangkan hambatan-hambatan birokrasi dan organisasi.

Aspek kehidupan manusia mengalami perubahan akibat kemajuan teknologi, seperti peralihan dari sistem manual ke digital dan *online* dalam pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah. Dampak kemajuan teknologi akhir-akhir ini menyebabkan terciptanya bentuk pelayanan publik baru melalui *website* atau aplikasi *online*. Pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan antara masyarakat dan pemerintah dengan sistem manual yang dilakukan di satu lokasi, kini dapat dilakukan melalui *mobile website* atau aplikasi *online*. Berdasarkan kondisi saat ini, sebagian besar proyek pengembangan aplikasi *E-Government* masih berfokus pada penyediaan situs web dan layanan informasi. Oleh karena itu, pemerintah dinilai sudah mendirikan aplikasi *E-Government* jika sudah memiliki *website*. (Ilman & Arumsari, 2021).

Seluruh sistem pelayanan publik terdampak dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) tahun 2020 yang mempercepat penanganan penyakit virus corona

(COVID-19) (RI, 2020). Pemerintah harus cepat beradaptasi dengan situasi yang serba digital. Oleh karena itu, layanan administrasi kependudukan pada masa lalu masih diberikan secara *offline*, namun setelah terjadinya pandemi, perwakilan pemerintah telah beralih untuk menyediakan layanan *offline* dan *online*, namun dengan pedoman dan kebijakan mereka sendiri.

Instansi Kementerian Dalam Negeri telah mengirimkan surat kepada Dindikcapil Kabupaten/Kota bertajuk 443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16/03/2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan Covid-19. Berdasarkan surat tersebut, Dindikcapil Kabupaten Brebes perlu mengutamakan layanan administrasi *online* untuk pencegahan Covid-19.

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang sangat penting karena mencakup seluruh penduduk Indonesia sejak lahir hingga meninggal. Praktek administrasi berupa peraturan perundang-undangan menjadi pedoman dalam menyelesaikan permasalahan administrasi. Pelayanan kepada masyarakat umum merupakan salah satu tugas pelayanan publik pemerintah yang meliputi pendaftaran dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kematian, akta kelahiran, dan Kartu Keluarga (KK), serta pencatatan mutasi dan mutasi. pengelolaan data demografi. Pemerintah daerah yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertanggung jawab dan mempunyai kendali terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi publik. (Yasti, 2020)

Kabupaten Brebes merupakan salah satu daerah yang menggunakan sistem *E-Government*. Dindikcapil membuat *platform* atau aplikasi berbasis

website bernama Blakasuta pada tahun 2018, yang berasal dari bahasa Banyumas Jawa Tengah yang berarti “terbuka tanpa tedeng aling-aling atau apa adanya”. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memberikan informasi tentang administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Brebes. Masyarakat dapat mengecek ketersediaan blanko e-KTP, status e-KTP, ketersediaan petugas sipil dukcapil, pengaduan masyarakat, kondisi jaringan, dan informasi lainnya, serta pencegahan calo e-KTP di Kabupaten Brebes.

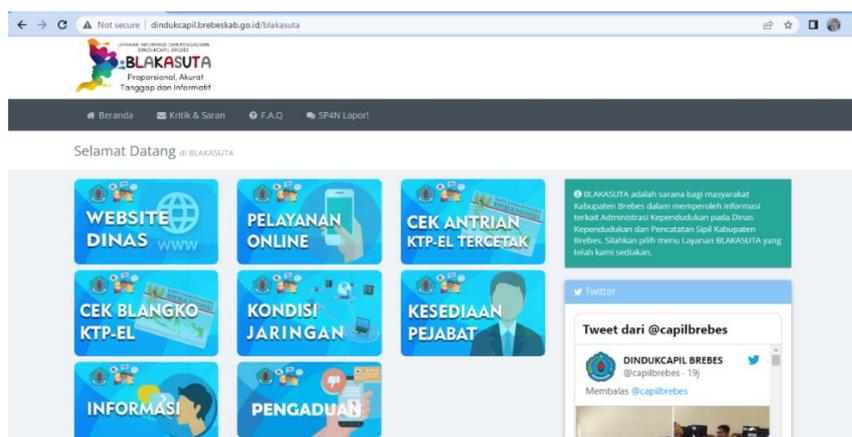
Pada Aplikasi Blakasuta dikembangkan pada tahun 2019 dan mulai diatur pelaksanaannya, sebagaimana tertuang dalam peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes nomor 061/022.A/I/2019 tentang Pemanfaatan Aplikasi Blakasuta sebagai Sistem Pelayanan Informasi Administrasi *Online* Kantor Dindukcapil Kabupaten Brebes. Pemkab Brebes berharap setiap kecamatan di wilayahnya mampu melaksanakan program ini secara maksimal. Maksud dan tujuan program aplikasi digunakan untuk mengoptimalkan implementasi aplikasi Blakasuta. Penggunaan aplikasi Blakasuta untuk pengelolaan kependudukan secara *online* di Kabupaten Brebes harusnya lebih efisien dibandingkan sebelum pandemi. Namun aplikasi Blakasuta belum berfungsi dengan baik.

Dalam implementasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kabupaten Brebes menerapkan layanan *online* yang dapat diakses melalui *website* yaitu <http://dindukcapil.brebeskab.go.id/blakasuta>. Pada *website* ini masyarakat dapat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.



Gambar 1. 1 Tampilan Awal Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes

Sumber : <http://dindukcapil.brebeskab.go.id/>



Gambar 1. 2 Website Blakasuta

Sumber : <http://dindukcapil.brebeskab.go.id/blakasuta>

Berdasarkan permasalahan dan fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis pengembangan *E-Government* dalam pelayanan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes?
2. Apakah pengembangan *E-Government* dapat mengoptimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengembangan *E-Government* dalam pelayanan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.
2. Untuk mengetahui pengembangan *E-Government* dapat mengoptimalkan atau meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi kemajuan ilmu pengetahuan pada umumnya, dan ilmu pemerintahan pada khususnya, yang berkaitan dengan perkembangan *E-Government*.

2. Sebagai bahan referensi tambahan bagi mahasiswa dan sumbangan yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, penelitian ini dapat digunakan untuk membandingkan tema dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dengan tema dan permasalahan yang diangkat dalam penelitian lain yang serupa.
3. Bagi penulis, sebagai wujud penerapan atau penerapan ilmu yang diperoleh dalam perkuliahan.
4. Bagi instansi, sebagai masukan bagi penerapan *E-Government* baik di pemerintahan yang bersangkutan maupun daerah lainnya.
5. Masyarakat dapat mengetahui bagaimana *E-Government* digunakan dalam memberikan pelayanan publik.