

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

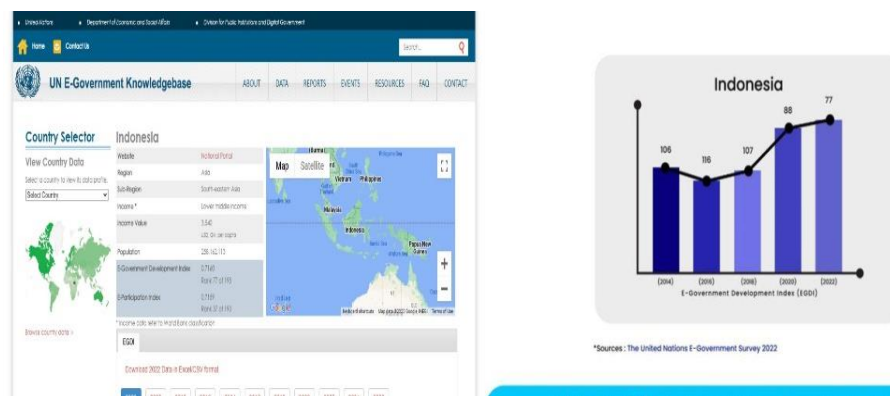
Teknologi informasi dan komunikasi kini berkembang dengan sangat pesat sehingga mampu mempermudah kegiatan manusia dalam berbagai aspek. Dampak teknologi informasi dan komunikasi ini terimplikasi pada aspek penyelenggaraan pemerintah dalam bidang pelayanan publik. Untuk memastikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat, pengambil kebijakan harus melakukan analisis terhadap kebutuhan dan keresahan masyarakat. Dengan demikian, hak-hak masyarakat dalam mendapatkan layanan dapat terpenuhi. Upaya ini dapat dilakukan melalui upaya menciptakan serta mengembangkan inovasi dalam sektor pelayanan. Salah satu pendekatan yang dapat diambil adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, misalnya dengan menciptakan suatu situs web atau mengembangkan model aplikasi khusus.

Menurut Amatulloh (2021, hal. 88) dengan kemajuan teknologi yang terus meningkat, hubungan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan pemerintah semakin kompleks. Secara khusus Mubarak & Suparman (2019, hal. 1) mengatakan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membentuk suatu struktur sosial yang terhubung tanpa hambatan, yang pada gilirannya meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang unggul karena itulah, pemerintah dihadapkan pada transformasi global yang mengharuskan pemerintah untuk berperan secara proaktif dalam memanfaatkan teknologi. Ini melibatkan penyediaan berbagai fasilitas dan infrastruktur di sektor publik, baik yang bersifat fisik maupun non-fisik, guna mendukung pencapaian sasaran pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Salah satu pemanfaatan teknologi yang masuk kedalam ranah pemerintahan dan birokrasi fenomena ini yang kemudian disebut *e-government*. Secara garis besar, *e-government* merujuk pada penggunaan aplikasi berbasis komputer dan internet untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada warga masyarakat, yang dikenal sebagai G2C (*Government to Citizen*). Selain itu, *e-government* juga melibatkan interaksi pemerintah dengan perusahaan, yang dikenal sebagai G2B (*Government*

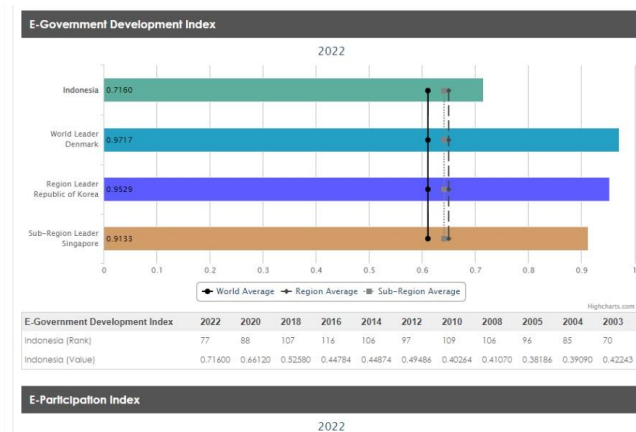
to Business), dan kolaborasi antar pemerintah daerah atau negara, yang disebut G2G (*Government to Government*) sebagai mitra. Penerapan *e-government* yang efektif diyakini dapat meningkatkan potensi pemerintah dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Hal ini karena dipersepsikan bahwa penggunaan *e-government* memiliki potensi besar untuk meningkatkan responsifitas pemerintah dan sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat. (Muliawaty & Hendryawan, 2020, hal. 102).

Sejak diterbitkannya Peraturan Presiden No. 95/2018 mengenai SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), Indonesia telah mengimplementasikan *e-government*. Dalam peraturan tersebut, dijelaskan mengenai tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik, audit teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik, percepatan sistem pemerintahan berbasis elektronik, serta pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik. Hal tersebut membuat Indonesia telah dinobatkan sebagai negara dengan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (*e-government*) pada peringkat ke-77 berdasarkan survei yang dilaksanakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) atas kinerja dan pengembangan pada pelaksanaan *e-government* yang sudah baik dan berhasil menaikkan posisinya dari tahun ke tahun.



Gambar 1.1 Hasil United Nations E-Government Survey 2022

Sumber: Aptika.kominfo.go.id



Gambar 1.2 *E-Government Development Index (EDGI)*

Sumber : Menpan.go.id

Survei tersebut memeringkatkan 193 negara yang termasuk kedalam anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) dengan berdasarkan kriteria penilaian indeks perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yaitu indeks pelayanan *online*, indeks infrastruktur telekomunikasi dan indeks sumber daya manusia.

Berdasarkan masing-masing penilaian ukuran kinerja tersebut memberikan hasil untuk Indonesia dengan catatan skor antara lain skor indeks pelayanan *online* adalah 0.7644, skor indeks infrastruktur telekomunikasi adalah 0.6397, dan skor indeks sumber daya manusia adalah 0.7438. Masing-masing komponen tersebut sudah menghasilkan skor diatas skor rata-rata dunia.

Dalam rilis penilaian indeks perkembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Indonesia mendapatkan peringkat ke-37 pada tahun 2022 dengan perolehan jumlah skor dari masing-masing komponen yakni adalah 0.71590. Hasil skor tersebut sudah melampaui rata-rata skor dunia yaitu 0.4450, diatas rata-rata Regional Asia dengan skor 0.5024 dan juga diatas rata-rata Regional Asia Tenggara dengan skor 0.5444. Dari hasil survei yang dilaksanakan oleh Perserikatan Bangsa-bangsa (PBB) tersebut menunjukkan bahwa Indonesia harus menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, terutama dalam pemerintahan agar tercipta inovasi dalam aspek penyelenggaraan pemerintah dalam layanan publik dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi semakin meningkat.

Pada masa jabatan Bupati Kabupaten Sumedang Dr. H. Dony Ahmad Munir, S.T., M.M. tahun 2019 Kabupaten Sumedang seperti banyak pemerintahan daerah lainnya telah aktif dalam menerapkan *e-government* dengan mempunyai salah satu

Tanisa Dwi Fitriani, 2024
Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

program yang digagas oleh Bupati Sumedang yaitu Masterplan Transformasi Digital Menuju Sumedang *Happy Digital Region* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah dalam pelayanan publik.

Pencapaian Sumedang dalam meraih pengakuan sebagai wilayah terbaik dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi sukses yang patut dicatat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang. Prestasi ini juga mendapatkan apresiasi positif dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Mendagri RI), yakni Muhammad Tito Karnavian, pada tahun 2022. Inovasi program yang diimplementasikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang berhasil meningkatkan skor indeks SPBE dari 2,42 pada tahun 2019, kemudian meningkat menjadi 3,81 pada tahun 2020. Meskipun mengalami penurunan sedikit pada tahun 2021, yakni sebesar 3,52, namun berhasil kembali meningkat pada tahun 2022 dengan skor 3,84.



Gambar 1.3 Perkembangan Skor SPBE Kabupaten Sumedang

Sumber : GoodStats.id Tahun 2022

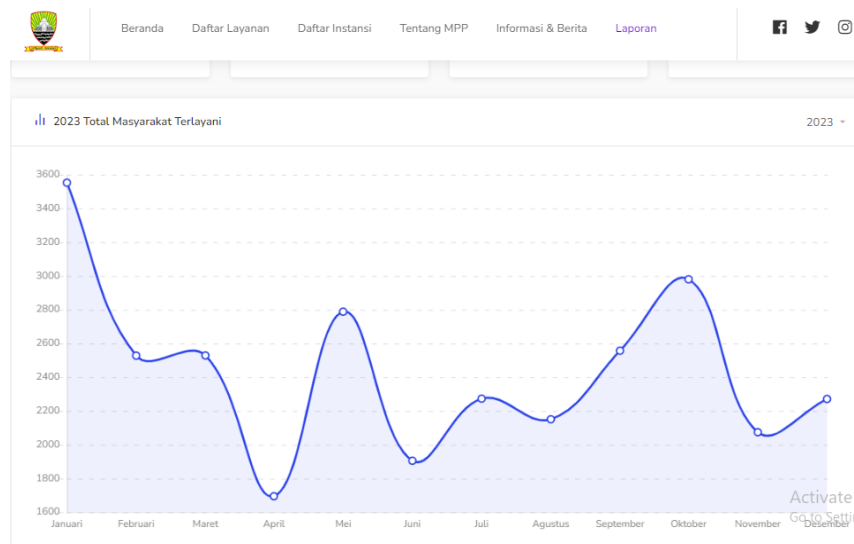
Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan mengintegrasikan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik. Tindakan ini merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 23 Tahun 2017 yang mengatur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dokumen tersebut secara jelas menetapkan definisi Mal Pelayanan Publik, tujuan, prinsip, ruang lingkup, Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pembiayaan, perjanjian, dan semua aspek terkait penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (Amatulloh, 2021, hal. 89).

Aplikasi MPP Sumedang yang merupakan aplikasi untuk mengambil antrean dalam mendapatkan pelayanan dapat diakses melalui *website* mpp.sumedangkab.go.id atau dapat diunduh di *Google Play Store*. Tujuan dibuatnya aplikasi ini untuk digunakan sebagai alat untuk mempermudah dan mengefektifkan antrean untuk mendapatkan layanan dalam bidang pengurusan perizinan, kependudukan, ketenagakerjaan, kepegawaian, dan lain sebagainya. Aplikasi ini diluncurkan untuk mengurangi intensitas tatap muka antara masyarakat dan petugas layanan dan pengurangan waktu tunggu bagi masyarakat.



Gambar 1.4 Laporan Mal Pelayanan Publik Total Masyarakat Terlayani Tahun 2023

Sumber : MPP Kab. Sumedang (sumedangkab.go.id)

Melalui laporan yang terdapat dalam *website* MPP Sumedang pada tahun 2023 sudah tercatat 280,303 pengunjung dengan jumlah layanan 97 dari 27 instansi yang tersedia di MPP Sumedang. Sejumlah pengunjung tersebut melakukan pelayanan yang terbagi kedalam dua status jalur antrean yaitu *offline* sebanyak 83,210 pengunjung dan jalur antrean *online* sebanyak 197,059 pengunjung. Dari data tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *booking* antrean *online* MPP Sumedang dilaksanakan dengan baik walaupun pada setiap bulannya mengalami fluktuasi. Dilihat dari bukti pengunjung dengan status jalur antrean *online* lebih banyak dibandingkan jalur antrean *offline*. Meskipun penerapan *e-government* seperti ini

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

telah menjadi tren global tetapi masih diperlukan penelitian yang mendalam untuk memahami faktor pendukung dan penghambat serta efektivitas dari penerapan aplikasi MPP dalam meningkatkan pelayanan publik dan partisipasi masyarakat di Kabupaten Sumedang.

Lembaga pemerintah saat ini banyak yang telah menegaskan bahwa lembaganya telah mengimplikasikan konsep *e-government*. Tetapi pada kenyataannya lembaga-lembaga pemerintahan tersebut baru dalam tahap *web presence* atau masih dalam proses pembuatan sebuah *web* untuk digunakan secara lebih efektif dan konsep penerapan *e-government*nya belum benar-benar dijalankan dengan baik. Oleh karena itu, pada saat ini konsep *e-government* di Indonesia belum dijalankan secara optimal karena pada pelaksanaan di lapangan, inovasi pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah masih menggunakan cara-cara yang manual. Hal tersebut ditunjukkan dengan kegiatan bahwa seorang warga masih harus tetap mendatangi petugas yang bersangkutan di kantor pemerintahan secara langsung (*offline*) walaupun sudah melakukan *booking* antrean melalui sebuah aplikasi secara *online* (Indrayani, 2016, hal. 140).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Sumedang melalui aplikasi yang dikenal sebagai Mal Pelayanan Publik (MPP) Sumedang, masih seringkali terdapat keluhan dari masyarakat yang menunjukkan situasi yang berbeda dengan hasil survei yang menyatakan keberhasilan Sumedang sebagai wilayah dengan Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) terbaik di Indonesia pada tahun 2022. Proses permohonan perizinan masih dihadapi dengan kesulitan dan kerumitan yang signifikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan berbagai indikator pelayanan publik, agar tujuan pelayanan dapat tercapai dengan lebih baik.



Gambar 1.5 Informasi adanya optimalisasi aplikasi MPP Sumedang

Sumber : instagram @mpp_sumedang

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang terjadi, penelitian ini perlu dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sumedang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik serta untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam menjalani transformasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Selain itu, terdapat kedudukan masalah yang berhubungan dengan ranah Pendidikan Kewarganegaraan yang mana dalam hal ini berkenaan dengan hak dan tanggung jawab warga negara untuk menjadi warga negara yang cerdas dan juga merupakan tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan sistem pemerintahan yang baik. Ini sesuai dengan pernyataan Wasisto Raharjo Jati (2016, hal 67) yang menyatakan :

Pada intinya, pelayanan publik dalam kerangka kewarganegaraan mencerminkan usaha negara dalam memenuhi kebutuhan pokok penduduknya. Negara, dalam dimensi konstitusional dan atributif, memenuhi semua aspek kehidupan warganya secara bersama-sama. Oleh karena itu, relevan untuk menyoroti signifikansi kewarganegaraan dalam melihat hubungan antara negara dan warga negara dalam penyediaan pelayanan publik.

Dalam pernyataan tersebut dapat dilihat bahwasannya negara berkewajiban memberikan pelayanan bagi setiap warga negara sebagai pemenuhan hak dan

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud E- Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kebutuhan mereka dalam hal pelayanan publik. Adapun kaitannya dengan konsep *e-government* adalah sebagai wujud upaya negara yang diwakilkan melalui bidang pemerintahan untuk melaksanakan digitalisasi dalam bidang pelayanan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Penulis beranggapan bahwa aplikasi MPP Sumedang sebagai wujud *e-government* ini dalam aspek penelitian terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut jarang diteliti maka banyak masyarakat yang tidak mengetahui terkait tujuan adanya aplikasi MPP Sumedang sehingga menghambat pemerintah dalam upaya mengembangkan usaha pelayanan publik khususnya di wilayah Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah daerah Kabupaten Sumedang, serta menjadi sumber referensi bagi peneliti dan praktisi di bidang administrasi publik dan teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih mendalam, dengan judul penelitian “Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti mengajukan beberapa rumusan masalah pokok penelitian “Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”.

Untuk memusatkan perhatian pada isu utama dalam penelitian ini, penulis menguraikan beberapa pertanyaan penelitian sebagai langkah untuk lebih memfokuskan permasalahan.

1. Bagaimana penerapan aplikasi MPP Sumedang untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui konsep *e-government* ?
2. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP untuk mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PMPTSP) dan pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinaskertrans) ?

3. Bagaimana faktor penghambat dan faktor pendukung partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP di Sumedang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan secara umum untuk memahami bagaimana penerapan aplikasi mal pelayanan publik dapat meningkatkan ketersediaan layanan publik dengan lebih mudah bagi penduduk Kabupaten Sumedang.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Menganalisis penerapan aplikasi MPP Sumedang melalui konsep e-government untuk mendukung pelayanan publik.
- 2) Menganalisis partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP Sumedang untuk mendapatkan pelayanan Disdukcapil, pelayanan Dinas PMPTSP dan pelayanan Dinaskertrans.
- 3) Menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP di Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang mampu didapatkan melalui riset ini terbagi menjadi beberapa segi diantaranya:

1.4.1 Manfaat dari Segi Teoritis

Kebermanfaatan secara teoritis dari penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan kekuatan, pemahaman, dan dapat berfungsi sebagai acuan bagi pengembangan riset selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi MPP Sumedang sebagai wujud *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik masyarakat.

1.4.2 Manfaat dari Segi Kebijakan

Kontribusi yang diberikan oleh penelitian ini terhadap kebijakan terletak pada pemikiran bahwa pemerintah seharusnya menerapkan inovasi baru dalam bentuk sistem pemerintah berbasis elektronik (*e-government*). Hal ini diharapkan

dapat meningkatkan kemudahan akses masyarakat di tengah kemajuan teknologi pada saat ini.

1.4.3 Manfaat dari Segi Praktis

Manfaat adanya penelitian ini dalam segi praktis baik di dunia pendidikan maupun di masyarakat diharapkan :

- 1) Dapat dianalisis mengenai penerapan aplikasi MPP Sumedang untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik melalui konsep *e-government* di Kabupaten Sumedang.
- 2) Dapat dianalisis mengenai partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP untuk mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) dan pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinakertrans).
- 3) Dapat mendeskripsikan hasil identifikasi faktor penghambat dan faktor pendukung partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP di Sumedang.

1.4.4 Manfaat dari Segi Isu dan Kajian Aksi Sosial

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menyajikan minimal informasi dan pengetahuan kepada berbagai pihak yang terkait dengan birokrasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, diinginkan agar masyarakat diberitahu untuk aktif menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.5 Sistematika Penelitian

Dalam merangkai penelitian secara sistematis, sesuai dengan Petunjuk Penulisan Karya Ilmiah UPI tahun 2021 berdasarkan Peraturan Rektor Indonesia Nomor 7867/UN40/HK/2021, penulis menyusunnya dalam format struktur organisasi skripsi. Konten dari karya ilmiah berupa skripsi ini mencakup:

BAB I : PENDAHULUAN. Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E- Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB II : KAJIAN PUSTAKA. Pada bab ini berisi mengenai teori-teori, konsep, penelitian terdahulu, dan paradigma penelitian atau kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN. Pada bab ini berisi mengenai pendekatan penelitian, metode penelitian, subjek atau partisipan penelitian dan lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, tahapan penelitian, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN. Pada bab ini berisi mengenai temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data.

BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI. Pada bab ini berisi mengenai simpulan, implikasi, dan rekomendasi dari hasil analisis temuan penelitian.