

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi seperti sekarang menuntut banyak perubahan perilaku pada masyarakat berkaitan dengan budaya dan cara pandang yang ikut berkembang dan berubah seperti gaya hidup yang menjadi serba cepat dan mudah. Perubahan tersebut menimbulkan tuntutan akan kebutuhan informasi dan pelayanan yang lebih baik, cepat, dan mudah diakses. Fenomena ini tentu menjadi tantangan sekaligus peluang bagi pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan berbagai kebutuhan, terutama kebutuhan informasi sebagai upaya efisiensi dan efektivitas proses kerja pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan dalam rangka peningkatan partisipasi masyarakat sekaligus mewujudkan perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

Penting adanya suatu konsep inovasi berupa teknologi yang dapat menuntun semua pihak khususnya birokrasi pemerintah untuk bekerja secara lebih transparan, efisien, dan professional. Adopsi dan inovasi teknologi yang dimaksud adalah melalui penerapan *e-Government*. Penerapan *e-Government* ini strategis dalam memberi akses informasi dan interaksi antar masyarakat luas dengan pemerintah, khususnya seputar pelayanan publik, pembangunan, dan isu-isu sosial ekonomi dan sejenisnya. *The World Bank Group* (dalam Falih & Bintoro, 2010, hlm. 54) mendefinisikan *e-Government* bahwa “*e-Government* sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik”.

Sejak era 2000-an *e-Government* mulai banyak diimplementasikan. Australia mempunyai satu lembaga yang mengurus teknologi informasi yang diberi nama AGIMO, di dalamnya juga tersedia informasi tentang pelelangan barang/jasa organisasi pemerintah di seluruh wilayah negara tersebut (AGIMO, 2006). Serupa

Yopi Triadi Saefudin, 2017

**PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT)
PEMERINTAH KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | Respository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

dengan Australia, negara-negara UNI Eropa juga mengembangkan satu sistem pengadaan barang/jasa elektronis, yang diberi nama SIMAP. Tidak ketinggalan negara jiran Malaysia yang sudah menerapkan e-Perolehan sejak 1999 (Kaliannan & Awang, 2008). Berbeda dengan negara-negara tersebut, di Indonesia keberadaan *e-Government* baru ada sejak dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *e-Government*, sebagian besar unit kerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah telah menerapkan *e-Government*, hanya saja dalam perjalanannya tidak semua melaju secara serentak. Baru kembali gencar dibicarakan pada tahun 2006 sesuai dengan Perpres No. 8 Tahun 2006 yang merupakan perubahan keempat dari Keppres No. 80 Tahun 2003. Dalam penjelasan Pasal 1 ayat 2 Perpres ini dinyatakan dengan jelas bahwa pengadaan nasional harus diumumkan melalui *website*.

Saat ini sudah 16 tahun Pemerintah Kota Bandung menerapkan *e-Government* melalui penyelenggaraan situs resmi. Sejak tahun 2001 *website* Pemerintah Kota Bandung (www.bandung.go.id) telah hadir di internet, sesuai dengan Keputusan Walikota Bandung Nomor. 022/Kep.067-Bag.Huk/2001 Tentang Penetapan Kepemilikan dan Pengelolaan Domain Pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung penyelenggaraan situs web merupakan wewenang dari Dinas Komunikasi dan Informatika. Sesuai dengan peraturan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi merumuskan kebijakan teknis dibidang Komunikasi dan Informasi, melaksanakan tugas operasional bidang Komunikasi dan Informatika yang meliputi Bidang Pos dan Telekomunikasi, Bidang Telematika, Bidang Diseminasi Informasi, dan Bidang Hubungan Masyarakat, serta melaksanakan pelayanan teknis administrasi meliputi administrasi umum dan kepegawaian, administrasi perencanaan, dan evaluasi pelaporan serta administrasi keuangan dinas.

Yopi Triadi Saefudin, 2017

**PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT)
PEMERINTAH KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | Respository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Namun demikian, *e-Government* melalui penyelenggaraan situs web seringkali dianggap belum efektif dalam pemanfaatan. Sebagai contoh warga Kota Bandung yang lebih tertarik melakukan interaksi layanan atau keluhan dengan walikota atau instansi pemerintah melalui media sosial seperti melalui *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter* dibanding melalui situs web. Disatu sisi, ini merupakan hal baik karena terjadi partisipasi masyarakat dengan cepat dan mudah, namun dari sisi pelayanan publik terdapat kendala dikarenakan aplikasi-aplikasi untuk pelayanan publik hanya dapat diakses melalui *website*, selain itu penggunaan media sosial kurang representatif dari segi keseluruhan berita karena terbatasnya karakter kata dalam postingan, maka *website* yang seharusnya menjadi *domain* utama pemerintah supaya ketersediaan informasi akan menyeluruh ter-*upload* kepada warga masyarakat. Vittal (2002) mengemukakan bahwa:

Kegagalan implementasi *e-Governance* di berbagai instansi sering disebabkan ketidakmengertian implementor dalam membangun *e-Governance*, sebab para implementor yang sebagian besar adalah orang-orang teknik sering menganggap implementasi *e-Governance* hanya sebatas pada perangkat-perangkat teknologi informasi saja, pemahaman seperti ini menyebabkan teknologi informasi dalam *e-Governance* hanya dimanfaatkan secara terpisah-pisah dan hanya digunakan sekelompok aktor tertentu saja.

Berdasarkan hal di atas maka dibutuhkan inovasi dan integrasi dari setiap instansi pemerintah daerah mengenai penyelenggaraan *e-Government*/aplikasi agar dapat terintegrasi dengan baik dengan situs web, supaya kehadiran *e-Government* melalui situs web bisa benar-benar diminati serta dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sehingga kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif dan cepat bukan hanya melalui media sosial saja namun situs web juga ke depan akan banyak diakses sebagai kebutuhan informasi yang utama dalam mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan publik. Sementara itu, dalam konteks pendidikan kewarganegaraan, *civic participation* merupakan salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh warga negara yaitu bagaimana masyarakat memiliki kriteria yang baik demi tercapainya tujuan dari

Yopi Triadi Saefudin, 2017

**PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT)
PEMERINTAH KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | Respository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Kemampuan partisipasi warga negara dalam hal ini sejauh mana partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan situs web.

Menurut Slamet (dalam Suryono, 2001, hlm. 124) bahwa “Partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan sebagai ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta memanfaatkan dan ikut menikmati hasil-hasil pembangunan” berdasarkan pengertian tersebut adanya partisipasi masyarakat merupakan tugas utama dalam menjalankan pemerintahan, hal ini sejalan dengan pemanfaatan situs web yaitu mewujudkan adanya partisipasi masyarakat secara lebih luas dan cepat. Berikut adalah contoh bukti dari beberapa indikator kinerja Diskominfo Kota Bandung sebagai kewajiban membantu walikota dalam bidang komunikasi dan informasi melalui pemanfaatan situs web yang berkaitan dengan peningkatan partisipasi masyarakat.

Tabel 1.1

Persentase capaian kinerja terhadap target rencana strategis 2013-2018

No	Indikator Kinerja	Capaian		Target		
		2014	2015	2016	2017	2018
1.	Prosentase SKPD yang sudah menerapkan e-Government/aplikasi pemerintahan yang terintegrasi	15,38 %	48 %	50 %	75 %	100 %
2.	Prosentase pemenuhan informasi pemerintahan pada Bandung <i>Command Center</i>	30 %	60,65 %	70 %	90 %	100 %
3.	Prosentase fasilitas umum (fasum) yang sudah memiliki wifi	14,76 %	25 %	50 %	75 %	100 %

Sumber: Data LKIP Diskominfo Kota Bandung tahun 2015

Dari data tersebut dapat terlihat bahwa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) belum seluruhnya menerapkan e-Government sehingga akan menghambat terhadap peningkatan *civic participation*, selain itu pemenuhan informasi yang belum

Yopi Triadi Saefudin, 2017

**PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT)
PEMERINTAH KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | Respository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

terlaksana secara sempurna ditambah dengan penyediaan jaringan internet gratis bagi masyarakat masih dalam proses peningkatan ketersediaan.

Berdasarkan paparan di atas terlihat bahwa masalah peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web sebagai wujud dari *e-Government* terus mengalami peningkatan seiring dengan berbagai upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung dari tahun ke tahun, oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas hal ini secara lebih mendalam terkait bagaimana peningkatan *civic participation* sejauh ini berkaitan dengan rencana strategis yang dijalankan oleh pemerintah. Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT) PEMERINTAH KOTA BANDUNG (Studi Deskriptif Pada Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung).**

B. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian penulis adalah: bagaimana peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) terhadap pelayanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan utilitas umum? Mengingat luasnya kajian permasalahan pada penulisan ini, maka penulis membatasi masalah ke dalam beberapa rumusan, antara lain:

1. Jenis data dan informasi apa saja yang di *publish* dalam situs web?
2. Bagaimana pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung dalam peningkatan *civic participation*?
3. Apa faktor-faktor yang menghambat peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*)?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh data peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung.

2. Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, penelitian ini juga memiliki tujuan yang lebih khusus, yaitu penulis ingin:

- a. Untuk mengetahui jenis data dan informasi apa saja yang di *publish* dalam situs web (*e-Government*).
- b. Untuk mengetahui dampak yang dirasakan oleh masyarakat dari pemanfaatan situs web (*e-Government*).
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pemanfaatan situs web (*e-Government*) dalam peningkatan *civic participation*.
- d. Untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan dalam peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah penulis susun ini pada intinya berhubungan dengan upaya peningkatan *civic participation* melalui pengumpulan data dan informasi terkait pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah untuk melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan,

pelaksanaan program, serta monitoring dan evaluasi terhadap program melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*).

2. Secara Praktis

Selain memberikan manfaat secara teoritis, penelitian ini pun diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis. Adapun manfaat yang diharapkan penulis sebagai berikut :

a. Bagi Masyarakat

- 1) Mengakomodasi masyarakat dalam mencari kebutuhan informasi secara cepat dan mudah dengan mengakses situs web resmi bandung.go.id mengenai berbagai pelayanan publik, program kerja dan berita terkini Pemerintah Kota Bandung secara menyeluruh.
- 2) Mendapatkan pemahaman mengenai pentingnya kepedulian terhadap situs web daerah untuk ikut mengawasi berbagai kebijakan dan ikut berpartisipasi dalam berbagai program pemerintah.
- 3) Diketuinya layanan-layanan aplikasi publik dari pemerintah melalui pemanfaatan situs web.

b. Bagi Diskominfo sebagai Penyelenggara Situs Web

- 1) Diketuinya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung.
- 2) Diketuinya kendala yang dialami masyarakat dalam melakukan partisipasi melalui pemanfaatan situs web.

c. Bagi Pemerintah Kota Bandung

- 1) Pemerintah Kota Bandung dapat mengetahui keinginan dan tuntutan dari warga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik serta kebutuhan informasi yang komprehensif dengan cepat dan mudah diakses.

- 2) Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi dan Informatika dapat memaksimalkan aplikasi-aplikasi dalam situs web dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih cepat dan efisien.
- 3) Pemerintah Kota Bandung dapat mengetahui sejauh mana partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan situs web.

d. Bagi Departemen PKN

- 1) Dapat memperbanyak bahan kajian dan penelitian di bidang *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*)
- 2) Diketuinya berbagai layanan aplikasi pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan dan utilitas umum. Khususnya aplikasi di bidang pendidikan tentu sangat berguna untuk dapat disosialisasikan serta dimanfaatkan baik itu kepada mahasiswa maupun pendidik.

e. Bagi Peneliti

- 1) Dapat mengetahui dampak yang timbul dari aktivitas warga negara dalam pemanfaatan situs web, serta manfaat apa saja yang dapat dirasakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat.
- 2) Dapat turut serta membangun kepedulian masyarakat untuk rutin mengakses situs web Pemerintah Kota Bandung sebagai bentuk partisipasi dan kontroling terhadap kebijakan pemerintah.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Bab I merupakan bagian awal dari skripsi yang berisi enam bagian, yaitu latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

Bab II berisikan kajian pustaka. Kajian pustaka berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Kajian pustaka berisi mengenai tinjauan umum mengenai *civic participation*, situs web, dan *e-Government*.

Bab III berisi penjabaran mengenai metode penelitian dan komponen lainnya, seperti lokasi dan partisipan penelitian, pendekatan dan metode penelitian, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan bab yang memaparkan hasil dan pembahasan. Bab ini terdiri dari dua hal utama, yakni deskripsi temuan dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V menyajikan penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil analisis temuan penelitian, bab ini terdiri dari simpulan, implikasi, dan rekomendasi.