

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi diberbagai sektor kehidupan masyarakat modern menuntut pelayanan dalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi informasi awalnya dari swasta kemudian diadopsi oleh pemerintah untuk pelayanan publik. Hadirnya teknologi digital tidak cuma merevolusi strategi komunikasi politik tapi juga acara partisipasi politik warga negara. Sifat terbuka dan interaktif yang ada pada internet berpotensi untuk meningkatkan partisipasi politik warga negara. Mereka terpacu untuk berpartisipasi, karena alat untuk melakukan partisipasi lebih mudah, efektif, dan tidak monoton. Pemanfaatan media sosial sebagai sarana baru partisipasi politik berdampak pada lahirnya “tren” demokrasi baru. Ketika sarana yang digunakan untuk berdemokrasi baru, otomatis corak demokrasinya juga wajah baru. (Andriadi, 2011, hlm. 9-10)

Perkembangan tersebut telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan public yang lebih berbasis pada *good governance*. Kesiapan sumber daya manusia, regulasi, anggaran dana, sarana dan prasarana adalah hal mutlak yang harus disediakan dalam penyelenggaraan *e-government*. Salah satu tujuan implementasi *e-government* adalah agar lembaga pemerintah mampu menyediakan pelayanan public yang lebih baik. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal baru dalam birokrasi. Pemanfaatan *e-government* bagi birokrasi diharapkan menuju pelayanan yang lebih baik lagi.

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan langkah pembaharuan yang dilakukan negara untuk lebih mendekatkan institusi pemerintahan dengan masyarakat (citizen) bersandar pada keadilan.

Pentingnya mendekatkan layanan kepada masyarakat saat ini merupakan tujuan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pendekatan ini sudah dilakukan dinegara-negara maju seperti disebutkan Norris (2007, hlm.179) menyebutkan bahwa Amerika Serikat memanfaatkan teknologi dalam meningkatkan partisipasi politik warga dengan menerapkan demokrasi elektronik (*e-democracy*). Bukan hanya dari sisi layanan yang ditingkatkan di Amerika Serikat, bahkan demokrasi

turut didorong dengan teknologi guna mencapai kualitas partisipasi public dalam sistem politik. Norris (2007) menekankan bahwa prinsip penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi merupakan bentuk apresiasi atas hak-hak warga negara.

Pada awalnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik hanya dipakai untuk efisiensi tugas internal pemerintah saja, bukan diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga menimbulkan kritik agar pemerintah menyajikan layanan e-government berdasarkan kebutuhan masyarakat (*citizen-centric*). *E-government* yang menyajikan layanan yang *citizen centric* ditandai dengan tersedianya akses informasi yang menyeluruh dalam portal resmi pemerintah, serta juga menyediakan wadah bagi warganya untuk ikut berpartisipasi dalam mengajukan usulan dan juga tersedia wadah untuk menyampaikan keluhan atas layanan publik yang diterimanya.

Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintah dinilai dapat meningkatkan performa kinerja aparatur pemerintah. pembuatan situs/web adalah langkah awal dalam pengembangan *e-government*. Dengan demikian pihak-pihak yang berkepentingan/stakeholder (pemerintah, pelaku bisnis, masyarakat, swasta) dapat memperoleh informasi, berinteraksi dan melakukan transaksi/melakukan transaksi/pelayanan public dapat lebih cepat, efektif dan efisien penggunaan ICT dalam sektor pemerintahan inilah yang kemudian menghasilkan hubungan-hubungan yang baru yang dikenal sebagai ruang lingkup *e-government*.

Dalam perkembangannya. dibawah kepemimpinan Walikota Ridwan Kamil, Kota Bandung semakin memperjuangkan citranya sebagai *Smart City*, dan ini dibuktikan dengan masuknya Bandung dalam nominasi World Smart City Award 2015 yang diselenggarakan di Barcelona. Langkah-langkah yang dilakukan untuk menjadi Smart City diantaranya Pembentukan Dewan *Smart City*, Bandung *Command Center*, perbaikan fasilitas internet di Instansi/SKPD Pemerintah Kota Bandung, mewajibkan seluruh SKPD, Camat, Lurah di Bandung untuk memiliki akun twitter, penerapan e-government dengan mengusung konsep *Open Government*, *e-procurement*, *e-payment*, *update* harga pasar, *panic button*, *media*

social mapping, dengan melibatkan banyak pihak yang diajak untuk menjalin kerjasama secara intensif di berbagai sektor.

Diberlakukannya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan semangat otonomi daerah, mendorong setiap daerah untuk berupaya meningkatkan citra, kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan tentunya kualitas pelayanan publiknya. Selain itu dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan menuju *e-government*. Melalui proses transformasi menuju *e-government*, pemerintah diharapkan dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyerdehanakan akses kesemua informasi dan layanan publik.

Kota Bandung telah mengembangkan *E-Government* sejak tahun 2001 dengan adanya www.bandung.go.id yang merupakan gerbang Kota Bandung bagi masyarakat global melalui internet. Dalam penerapannya tentulah tidak mudah dan murah, namun keseriusan kota Bandung dalam menerapkan *E-Government* hingga saat ini telah menunjukkan sejumlah hasil. Infrastruktur fasilitas pemerintahan serta pelayanan publik berbasis internet telah berkembang dengan baik di Kota Bandung.

Bandung Command Center (BCC) adalah sebuah gagasan dari Wali Kota Bandung Ridwan Kamil sebagai salah satu upaya menjadikan Bandung sebagai kota cerdas dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Di samping BCC ini bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan, juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik.

Bandung Command Center adalah sebuah sistem dimana pengawasan kota cukup hanya dengan menatap layar komputer dan pengoperasiannya dilakukan oleh ahli-ahli teknologi komputer, atau sebagai gambaran seperti yang terdapat di film – film Hollywood macam “Star Trek”. Sementara untuk mengakses info kota, user/masyarakat cukup menggunakan komputer atau gadget yang terintegarsi ke internet.

Dalam *Bandung Command Center* tersebut terdapat banyak aplikasi yang bisa memonitor keadaan Bandung. Di dalamnya ada data cuaca, peta, video feed,

special vehicles location, video analisis dan sebagainya. Sebagai penunjang, di 80 titik di Kota Bandung akan dipasang CCTV dan 50 kendaraan akan dipasang GPS. Rekaman-rekaman CCTV tersebut nantinya akan dianalisis lebih detail sehingga timbul notifikasi sesuai kebutuhan.

Fungsi dari *Bandung Command Center* sendiri adalah untuk menyempurnakan pelayanan publik keluar, dan mempermudah pelayanan kedalam yakni manajemen pengambilan keputusan cepat. Untuk pelayanan publik, seluruh pelayanan publik di kota Bandung dapat diakses dengan mudah dengan teknologi yang canggih. Seperti mengurus KTP, mengecek perizinan, hingga memonitor kemacetan atau banjir bisa dilakukan pengawasan dan penyebaran informasi secara realtime. Command center ini, akan menjadi pusat data informasi dari seluruh instansi di lingkungan Pemkot Bandung.

Untuk pelayanan publik, ada tiga fasilitas unggulan yang dimiliki oleh Bandung Command Center, yaitu LAPOR! (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat), NTPD 112 dan aplikasi berbasis android *Panic Button*. Adapun sebagai *Decision Support System*, Bandung Command Center menyediakan berbagai macam informasi yang dihimpun dari beragam aplikasi yang dimiliki oleh Kota Bandung. Untuk mendukung pengambilan keputusan terkait pendapatan kota misalnya, tersedia informasi dalam bentuk *dashboard* Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPPD) Kota Bandung. Untuk pengambilan keputusan terkait infrastruktur, aplikasi Manpro (Manajemen Proyek) yang dikembangkan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung menyediakan informasi yang dibutuhkan. Untuk pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, infografis LAPOR!, hasil pemantauan melalui CCTV dan analisis keluhan masyarakat melalui sosial media dapat menjadi sumber data yang akurat.

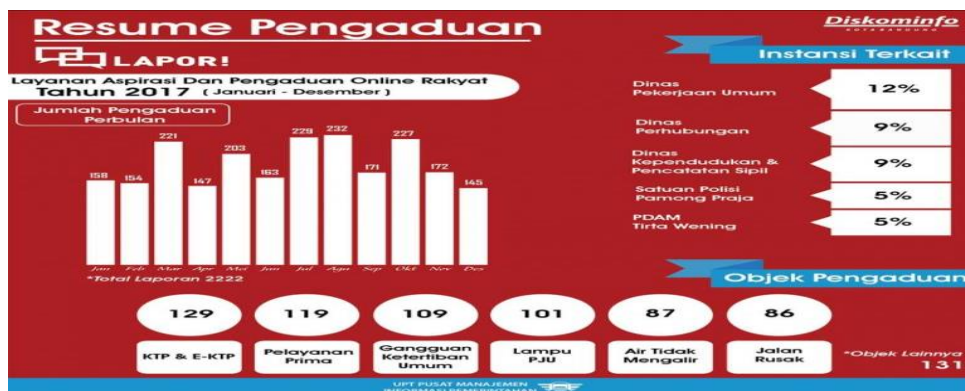
Bentuk lain selain website diatas ialah lahirnya Bandung Comand Center (BBC) sebagai pusat layanan masyarakat kota Bandung yang salah satu didalamnya ada Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah sumber terbentuknya LAPOR ! tersebut. Sayangnya dalam Bandung Comand

Oksari Anastasya Sihaloho, 2019

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN CITIZEN CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA BANDUNG)

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

Center tidak terlihat daya serap penuntasan laporan tersebut. Hal itu dapat kita lihat seperti dibawah ini



Gambar 1.1 Laporan Pengaduan di Bandung Comand Center 2017

Data menunjukkan untuk tahun 2017 menurut situs www.comandcenter.bandung.go.id bahwa ternyata pengaduan dalam kategori LAPOR! mengalami fluktuasi yang total laporan ada 2222 yang terdiri dari bulan Januari 158 pengaduan, bulan Februari 154 pengaduan, Maret 221 pengaduan, April 147 pengaduan, Mei 203 pengaduan, Juni.

Bandung Command Center belum memberikan umpan balik sesuai sesuai yang diharapkan dari masyarakat. Kecenderungan ini membuat kurang optimalnya penerapan *E-Government* di kota Bandung. Hal ini ditegaskan dalam observasi awal yang peneliti lakukan belum optimalnya penerapan *e-government* karena BCC sendiri hanya ditempatkan sebagai tempat pengaduan saja dan belum terkoneksi kepada dinas-dinas lain. Misalnya seperti *Bandung Command Center* (BCC) seharusnya memiliki fungsi lebih untuk penanggulangan bencana di Kota Bandung. Namun sayangnya hingga saat ini belum dimanfaatkan maksimal. Ke depan BCC harus bisa terkoneksi dengan BMKG dan BNPB. ([http : //news.detik.com](http://news.detik.com))

Dalam penelitian ini berupaya untuk menganalisis praktik penerapan *e-government* apakah sudah menggunakan pendekatan *e-centric* sebagai upaya peningkatan pelayanan public. Dalam hal ini peneliti menggunakan studi deskriptif di “Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung” .

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Bagaimana praktik penerapan *E-Government* melalui pendekatan *Citizen Centric* di Kota Bandung?

Oksari Anastasya Sihaloho, 2019

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN CITIZEN CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA BANDUNG)

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

1.2.2 Bagaimana dampak dari adanya Bandung Comand Center dalam memenuhi unsur *Citizen Centric*?

1.2.3 Apa saja tantangan, peluang dan solusi yang dihadapi pemerintah Kota Bandung dalam upaya penerapan *E-Government* dengan pendekatan citizen centric?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi dan menganalisis secara objektif kebijakan *e-government* di Kota Bandung dengan pendekatan *citizen centric* melalui berbagai aplikasi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan permasalahan baik umum maupun khusus, penelitian ini bertujuan untuk :

1.3.2.1 Mendeskripsikan mekanisme kebijakan *e-government* dengan pendekatan *citizen centric* di Kota Bandung melalui Dinas Komunikasi Kota Bandung dan *Bandung Comand Center*

1.3.2.2 Menganalisis dampak dari lahirnya Bandung Comand Center sebagai bagian *e-government* di Kota Bandung

1.3.2.3 Menganalisis tantangan dan peluang solusi yang dihadapi pemerintah Kota Bandung dalam upaya penerapan *E-Government* dengan pendekatan *citizen centric*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bersifat teori, kebijakan, praktik dan isu. Adapun manfaat tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1.4.1 Segi Teori

Penelitian ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu kewarganegaraan khususnya terkait pemenuhan hak-hak warga kota Bandung dalam penerapan *E-Government*. Peneliti mendapatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan

penelitian serta melatih diri dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh.

1.4.2 Segi Kebijakan

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan, data dan informasi serta bahan rekomendasi kepada pemerintah mengenai analisis penerapan *e-government* melalui pendekatan *citizen centric* di Kota Bandung.

1.4.3 Segi Praktik

1.4.3.1 Dapat diketahui mekanisme kebijakan *E-Government* di Kota Bandung melalui pendekatan *citizen centric*

1.4.3.2 Dapat diketahui dampak dari kebijakan *E-Government* yaitu dengan adanya Bandung Comand Center terhadap pemenuhan hak-hak warga negara

1.4.3.3 Dapat diketahui tantangan dan peluang yang dihadapi pemerintah Kota Bandung dalam penerapan *E-Government* berbasis *citizen centric*

1.4.4 Segi Isu

Secara isu penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai eksistensi serta peranan Pendidikan Kewarganegaraan sebagai pelopor keterlibatan warga negara pada era digital dalam pemerintahan.

1.5 Struktur Organisasi Tesis

Berikut sistematika penulisan yang disajikan penulis dengan berpedoman pada kerangka penulisan karya ilmiah :

Bab 1, berisikan kajian pendahuluan yang dibagi dalam bentuk sub bab sebagai berikut : A. Latar Belakang, B. Identifikasi Masalah, C. Rumusan Masalah, D. Tujuan Penelitian, E. Manfaat Penelitian dan F. Sistematika Penulisan.

Bab II, pada bagian ini akan mengkaji secara mendalam mengenai kajian pustaka yang berisi kerangka teoritis, analisis dan rekonseptualisasi dari penulis yang bersumber dari pendapat para ahli.

Bab III, merupakan bagian tentang metodologi penelitian. Dalam bab ini, metodologi penelitian akan diuraikan dalam beberapa sub bab berikut : A. Pendekatan dan metode B. Subjek penelitian C. Lokasi Penelitian D. Teknik

Oksari Anastasya Sihaloho, 2019

ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT DENGAN PENDEKATAN CITIZEN CENTRIC DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMASI KOTA BANDUNG)

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

Pengumpulan Data E. Instrumen Penelitian, F. Tehnik Analisis Data G. Isu Etik.

Bab IV, yang merupakan inti dari, dalam bab nya ini akan membahas mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri A. Gambaran umum lokasi penelitian B. Deskriptif hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

Bab V, merupakan bab penutup yang terdiri dari sub bab yaitu, A. Simpulan, yang akan menyajikan uraian singkat mengenai hasil dan pembahasan penelitian B. Implikasi C. Rekomendasi