BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi melalui implementasi SPBE (Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik) atau e-*government*, salah satunya adalah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan inovasi ini, diharapkan masyarakat bisa lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan dari pemerintah tanpa mengalami kesulitan akibat birokrasi antar instansi pemerintah (Choirunnisa et al., 2023:71-95). Untuk pemerintah daerah, inovasi khususnya diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah pada pasal 386–390, sedangkan pelayanan publik diatur pada pasal 334–353 (UU NO.23 Tahun 2014).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini menjadi fokus utama yang perlu terus ditingkatkan oleh pemerintah. Namun, dalam pelaksanaannya ada kendala berupa kurangnya evaluasi dilakukan, Terutama di tingkat pemerintah daerah atau kelurahan/desa terkait pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini.Tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang efisien, efektif, transparan dan akuntabel memaksa pemerintah untuk meningkatkan kemampuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) guna mendukung pelayanan publik. Tidak dapat dipungkiri, berbagai infrastruktur TIK telah dibangun, dan berbagai

aplikasi juga telah dikembangkan dengan tujuan menciptakan sistem kerja yang lebih efektif, efesien, transparan, dan akuntabel serta mempercepat proses kerja agar lebih tepat dan akurat, (Tohopi & Hulinggi, 2023: 14-24).

Secara umum, penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk mendukung pelayanan publik pada pemerintahan daerah telah didorong oleh pemerintah pusat melalui kebijakan dan strategi nasional yang berkaitan dengan pengembangan pemerintahan (Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003). Setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden tersebut, pemerintah melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika menerbitkan beberapa dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan *E-Government*, di antaranya:1). Dokumen cetak biru sistem aplikasi *E-Government* untuk pemerintah daerah, 2). Panduan penyusunan rencana induk untuk pengembangan *E-Government* di lembaga 3). Panduan untuk membangun infrastruktur portal pemerintah (Wijaya, 2023: 12)

Selain itu, melalui Peraturan Menteri tentang pemanfaatan aparatur negara dan reformasi birokrasi No. 5 tahun 2018 mengenai Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dinyatakan bahwa untuk menciptakan proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik, evaluasi perlu dilakukan secara berkala. Namun dalam praktiknya, evaluasi terhadap penggunaan TIK di lingkungan pemerintah daerah belum sepenuhnya optimal (Permenpan No 5 Tahun 2018 :1). Berbagai tantangan dari sisi kebijakan, pengelolaan, layanan, serta infrastruktur masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan TIK di tingkat pemerintahan daerah.

Pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo saat ini sudah mengadopsi teknologi informasi dan sistem elektronik yang membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Aspek sumber daya manusia seperti kesopanan dan keramahan petugas mendapat penilaian tinggi, menunjukkan kualitas SDM sebagai modal utama pelayanan publik. Sistem transparansi biaya serta kejelasan prosedur juga menjadi kekuatan yang membangun kepercayaan masyarakat kepada kelurahan. Namun masih terdapat aspek yang perlu mendapat perhatian khusus, misalnya kenyamanan lingkungan sekitar yang mendapat nilai relatif rendah dan perlu perbaikan lebih lanjut untuk menunjang kenyamanan warga. Dengan evaluasi berbasis elektronik ini, Kelurahan Dadaprejo mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui dokumentasi yang tepat dan *feedback* yang sistematis dari masyarakat. Pendekatan berbasis teknologi memungkinkan pemantauan dan perbaikan layanan secara berkelanjutan, menjadikan kelurahan ini sebagai contoh pelaksanaan *E-Government* di tingkat pemerintahan wilayah. Penggunaan metode survei partisipatif juga melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi, memberikan gambaran nyata atas kepuasandan kebutuhan warga, serta sebagai dasar pengambilan kebijakan untuk penyempurnaan layanan publik. Evaluasi terhadap pelayanan publik berbasis elektronik sangat penting untuk mengetahui sejauh mana program ini berhasildan apa saja kendala yang dihadapi, sebagai dasar perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa mendatang. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu

sebagai salah satu bentuk upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi.

Sesuai dengan pemikiran diatas penulis melihat adanya korelasi berbanding lurus dengan apa yang terjadi pada struktur pemerintahan Kelurahan Dadaprejo dewasa ini yang menjadi lokasi penelitian, sebagai suatu instansi pemerintah yang sah dan berbadan hukum (Undang- Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan) maka perlu adanya perangkat hukum teknis yang mengatur sistem kerja, kinerja dan wewenang dari pemerintah daerah dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 adalah Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah di Indonesia. UU ini mengatur penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai bagian dari sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. UU ini menggantikan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah (UU RI NO.23 Tahun 2014).

Seiring dengan dinamika perkembangan teknologi informasi, Kelurahan Dadaprejo telah mengadopi Sistem *E-Government* sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi dan keterbukaan dalam proses memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat. Salah satu implementasi nyata dari transformasi digital adalah melalui Sistem Informasi Pelayanan *Online,* yang

tergabung dalam visual Menyala (Melayani Masyarakat Tanpa Kendala).Sistem ini mencakup layanan seperti Pelayanan *Online* Dadaprejo, Informasi. Berbagi dari Kelurahan Usulan Pembangunan, Usulan Penerima Bantuan, Serta Pelayanan Administrasi Digital (PADI). *Website* ini memberikan akses yang lebih efisien bagi masyarakat serta pelayanan yang mudah untuk mengurus surat secara daring Melalui *platform* ini, dapat memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan menyelesaikan persyaratan administratif dengan mudah dari kenyamanan rumah mereka, tanpa harus datang langsung kekantor, memantau status pengajuan secara *realtime*, dan mendapatkan informasi terkini terkait proses pelayanan administrasi tersebut (*Website* kel.Dadaprejo).

Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu Memiliki situs *online* untuk pelayanan administrasi kelurahan menawarkan berbagai manfaat signifikan. Pertama, ini meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan, memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan menyelesaikan persyaratan administratif dengan mudah dari kenyamanan rumah mereka.birokrasi yang panjang dan mempercepat proses transaksi atau pengurusan, Kedua mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik, yang merupakan komponen penting dari *good governance*. Ketiga dengan sistem terintegrasi Ini juga mengurangi *online*, kelurahan dapat lebih efektif dalam mengelola dan memahami data pengelolaan, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.Namun, seiring dengan manfaat yang dihadirkan oleh Sistem *E-Government*, perhatian terhadap layanan informasi menjadi semakin penting (website Kel.Dadarejo).

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan *internship*, peneliti

menemukan berbagai permasalahan terkait dengan pelayanan *online*. Fakta yang teridentifikasi menunjukkan bahwa masyarakat lebih cenderung memilih pelayanan secara langsung dibandingkan dengan pelayanan *online*. Kondisi ini berdampak pada pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat melalui situs *website*, yang telah diterapkan kepada masyarakat kurang memadai tersedianya bahan atau alat elektronik dan kurang paham dalam melakukan langkah-langkah dalam *web site* tersebut. Melihat Fenomena ini peneliti merasa perlu melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis elektronik tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintahan Kelurahan Dadaprejo melalui Sistem Informasi berbasis elektronik. Untuk memastikan bahwa aspek layanan informasi, telah diintegrasikan dengan baik dalam upaya meningkatkan efisiensi dan keterbukaan pelaksanaan layanan di Kelurahan Dadaprejo. Dengan ini peneliti mengambil judul Skripsi

EVALUASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI KELURAHAN DADAPREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Pendukung Dan Penghambat Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.
2. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Berbasis Elektronik, Di Kelurahan Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu Serta Memberikan Solusi Alternatif.

1.4 Manfaat Penulis

Manfaat Teoritis:

Penelitian Ini Diharapkan Dapat Memberikan Kontribusi Terhadap Pengembangan Ilmu Administrasi Publik, Khususnya Dalam Bidang *E-Government* Dan Pelayanan Publik.

Manfaat Praktis:

1. Memberikan Masukan Bagi Pemerintah Kota Batu Dalam Perbaikan Layanan Publik Digital.
2. Menjadi Bahan Evaluasi Bagi Pihak Kelurahan Dadaprejo Dalam Peningkatan Kualitas Layanan.