

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi ke arah serba digital saat ini semakin pesat. Pada era digital seperti ini, manusia secara general memiliki gaya hidup baru yang tidak bisa dilepaskan dari perangkat yang serba elektronik. Teknologi menjadi alat yang mampu membantu sebagian besar kebutuhan manusia. Teknologi telah dapat digunakan oleh manusia untuk mempermudah melakukan apapun tugas dan pekerjaan. Peran penting teknologi inilah yang membawa peradaban manusia memasuki era digital. Era digital telah membawa berbagai perubahan yang baik sebagai dampak positif yang bisa digunakan sebaik – baiknya. Namun, dalam waktu yang bersamaan, era digital juga membawa banyak dampak negatif, sehingga menjadi tantangan baru dalam kehidupan manusia di era digital ini.

Era digital terlahir dengan kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Media baru era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Media massa beralih ke media baru atau internet karena ada pergeseran budaya dalam sebuah penyampaian informasi. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat. Dengan media internet membuat media massa berbondong – bondong pindah haluan. Semakin canggihnya teknologi digital masa kini membuat

perubahan besar terhadap dunia, semakin maju telah banyak bermunculan. Berbagai kalangan telah dimudahkan dalam mengakses suatu informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas dan terkendali. Era digital juga membuat ranah privasi orang seolah – olah hilang. Data pribadi yang terekam di dalam otak komputer membuat penghuni internet mudah dilacak, baik dari segi kebiasaan berselancar atau hobi. Teknologi digital masa kini yang semakin canggih menyebabkan terjadinya perubahan besar dunia. Manusia telah dimudahkan dalam melakukan akses terhadap informasi melalui banyak cara, serta dapat menikmati fasilitas dari teknologi digital dengan bebas, namun dampak negatif muncul pula sebagai mengancam. Bahkan tindak kejahatan mudah terfasilitasi. Pengembangan berbagai aplikasi merebak seiring diproduksinya ponsel pintar dengan *operating system* (OS) yang semakin mendekati diri pada kehidupan manusia yang ditujukan demi kemudahan dan kenyamanan penggunaanya.

Perkembangan OS juga merambah kepada peralatan digital lainnya seperti *e-government*. Kemudahan dalam mendapatkan dan berbagai informasi dipicu oleh kehadiran internet yang telah mengubah segalanya. Mesin pencari (*search engine*) seperti macam google dan ensiklopedia *Online* seperti wikipedia memudahkan seseorang mencari informasi apapun dalam waktu singkat. Selain itu perkembangan media sosial telah mengubah gaya hidup manusia saat ini. Penggunaan media sosial senantiasa update dan berbagai informasi setiap

saatnya dengan frekuensi tinggi. Media sosial dijadikan media alternatif untuk melihat perkembangan apa yang

sedang hangat diperbincangkan, dan menjadi wahana interaksi pengguna satu dengan yang lain dalam menanggapi sebuah isu terkini. Sebagai negara berkembang, teknologi digital mampu mendorong berbagai kemajuan Indonesia. Dari segi infrastruktur dan hukum yang mengatur kegiatan di dalam internet, Indonesia sudah siap hidup di era digital. Kesiapan Indonesia dalam koneksi internet yang saat ini sudah semakin membaik di era 4G dengan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Masyarakat Indonesia secara umum antusias mengadopsi hidup mendigital terutama dipicu oleh penetrasi internet dan penggunaan ponsel pintar yang terus meningkat setiap tahun. Dunia digital berbasis internet membuat seluruh aktivitas para penghuninya menjadi tanpa batas ruang dan waktu. Payung hukum untuk mengatur segala bentuk aktivitas tersebut seperti Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tahun 2008 terus disempurnakan.

Data pribadi masyarakat perlu diberikan perlindungan di dalam dunia maya, maka pihak seperti pengelola yang mana instansi yang memiliki data pribadi penggunanya tidak bisa menggunakan big data tersebut sembarangan. Telah banyak perkembangan era digital yang dilakukan Indonesia termasuk media massa di Indonesia berubah dalam menyampaikan informasi. Media *Online (internet)* di era sekarang ini menggeserkan media massa konvensional.

Perkembangan teknologi komunikasi yang ada telah merubah paradigma komunikasi dominan yang sebelumnya terasa berlangsung satu arah antara pemerintah kepada masyarakat. Perkembangan teknologi juga memperluas kesempatan terjadinya komunikasi dua arah, yaitu antara masyarakat kepada pemerintah dan sebaliknya. Disinilah terjadi

perubahan atau transformasi dalam mekanisme kerja pemerintah yang kini berorientasi pada pengelolaan informasi dan strategi komunikasi. Menurut United Nations (2006) *Electronic Government* atau *e-government* atau *e-govt* merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Penerapan *e-government* yang kemudian dikenal dengan sebutan *digital government*, *Online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government* terbukti mempermudah terjadinya interaksi timbal – balik secara digital tentunya antara pemerintah dengan masyarakat.

Sejak Instruksi Presiden nomor 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dikeluarkan maka setiap instansi pemerintah dari tingkat pusat, provinsi, hingga tingkat kabupaten/kota wajib mengimplementasikan dan mengembangkan *e-government* secara bertahap sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*),

memfasilitasi partisipasi publik dalam perumusan kebijakan pemerintah, meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan menempatkan kepentingan rakyat pada posisi sentral pemerintahan, serta memberikan informasi yang komprehensif kepada masyarakat internasional.

Pengembangan dan implementasi *e-government* pada tingkat daerah harus berjalan sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004 (pengganti UU No.22 Tahun 1999) tentang pemerintah daerah, sehingga setiap daerah memiliki hak untuk melaksanakan implementasi *e-government* sesuai dengan karakter masing – masing daerah berdasarkan konsep otonomi daerah. Dikutip dari Setkab.go.id narasi Menteri PANRB, Presiden mengintruksikan percepatan GovTech (*Government Techonolgy*) untuk pelayanan publik. Pada saat sidang kabiner Paripurna, salah satunya adalah membicarakan satu yang sangat penting yaitu terkait dengan percepatan transformasi digital dan peningkatan keterpaduan layanan digital pemerintah melalui pembentukan GovTech Indonesia.

Data menurut IMB (*Institute for Management Development*) World Digital Competitiveness Ranking telah melaoprkan daya saing digital dunia 2023. Indonesia berhasil naik dari peringkat 51 (2022) menjadi peringkat 45 (2023) dari 64 negara. Hasil ini menunjukkan transformasi digital di Indonesia sudah berkembang cukup pesat. Survei dilakukan terhadap 64 negara dengan metodologi pemeringkatan dinilai dari tiga sektor utama, diantaranya

pengetahuan, teknologi, dan kesiapan masa depan. Sektor tersebut dibagi lagi sehingga menjadi 54 kriteria atau indikator. Naiknya ranking daya saing digital Indonesia membuktikan pemerintah secara aktif mendorong optimalisasi transformasi digital sebagai kunci untuk meningkatkan efisiensi input dan mendukung produktivitas tinggi di berbagai sektor ekonomi serta bisnis.

Selain laporan *World Digital Competitiveness Ranking 2023*, Indonesia juga baru merilis laporan *East Ventures – Digital Competitiveness Index 2023* bertema “Keadilan Digital Seluruh Rakyat Indonesia”. Dalam laporan tersebut indeks daya saing Indonesia pada 2023 naik dari 27,9 (2020) menjadi 38,3 (2023). Ini adalah laporan tahunan keempat yang mengevaluasi tingkat daya saing digital di 38 provinsi dan 157 kota/kabupaten di Indonesia, sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 2020. Tujuan dari laporan ini adalah memberikan panduan bagi para pemangku kepentingan dalam upaya membuat transformasi digital Indonesia yang masif, inklusif, dan berkelanjutan. Harapannya, laporan tersebut dapat menjadi acuan yang berguna untuk mencapai tujuan tersebut.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat tentunya berdampak pada pola hidup saat ini, fenomena aktifitas nyata menjadi aktifitas digital yang sifatnya cenderung maya sudah tidak asing lagi bagi masyarakat di era industri 4.0. dampaknya, disrupsi teknologi tak bisa dihindari dalam pola hidup masyarakat. Hal tersebut juga telah disadari oleh berbagai sektor agar berinovasi dan melakukan pengembangan dalam menghadapi disrupsi teknologi saat ini,

begitupun dalam bidang perencanaan wilayah dan kota yang telah banyak mengandalkan sistem teknologi informasi dan komunikasi.

Smart city merupakan sebuah konsep dalam perencanaan wilayah dan kota yang mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam tatanan kehidupan di suatu wilayah. Konsep ini juga dipercaya dapat menjadi strategi pemerintah Kabupaten/Kota agar terciptanya efisiensi dan efektifitas dalam urusan perencanaan wilayah dan kota khususnya pada wilayah yang memiliki kepadatan penduduk cukup tinggi karena mampu menjawab permasalahan dari berbagaisektor di bidang perencanaan wilayah dan kota. Konsep *smart city* telah banyak diterapkan di beberapa kab/kota di Indonesia karena didukung dengan adanya gerakan menuju 100 *smart city* yang diinisiasi oleh Kemenkominfo dan telah berlangsung sejak tahun 2017. *Smart government* merupakan salah satu capaian dari konsep *Smart city*, *Smart government* secara bahasa berarti pemerintahan cerdas, yang sekaligus merupakan salah satu bagian terpenting untuk mewujudkan penerapan konsep kotaacerdas. Menurut Anthopoulos & Reddick (2016 dalam Sari et al., 2019) *Smart government* adalah sumber daripada smart public service, dari pemerintah pada kota tersebut serta patisipasi dari masyarakat. Sedangkan menurut Scholl & Alawadhi (2016 dalam Sari et al., 2019) *Smart government* berkaitan dengan pemerintahan pada kota pintar, dimana pemerintahan tersebut mengelola serta menerapkan suatu kebijakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, institusi,

serta dengan aktif berpartisipasi dan bekerjasama dengan stakeholder.

Smart government juga merupakan suatu konsep yang menjadi kelanjutan dari program *e-government*, dimana konsep yang baru ini sudah lebih di sempurnakan mengikuti pemanfaatan teknologi serta inovasi untuk mencapai kinerja pemerintahan yang lebih baik. Munculnya istilah *e-government* ketika itu di dorong oleh munculnya berbagai solusi dari permasalahan administratif dalam layanan umum dengan memanfaatkan berbagai jenis teknologi. *E-government* lebih fokus kepada suatu inisiatif dimana teknologi dipakai agar bisa meningkatkan kualitas dari pelayanan masyarakat. Setelah mulai diterapkan, konsep *e-government* terbukti dapat memberikan keuntungan yang nyata melalui berbagai kemudahan yang ditawarkan, akan tetapi pelayanan tersebut masih bersifat eksklusif, dan terpisah – pisah untuk setiap pelayanannya. Untuk memperbarui konsep tersebut, maka diangkatlah solusi baru yaitu *smart government*, dimana semua pelayanan akan bersifat terpusat dan saling terintegrasi, sehingga menawarkan berbagai kemudahan yang lebih baik lagi.

Kabupaten Bandung bergabung untuk memulai rangkaian Gerakan Menuju 100 *Smart city* pada tahun 2018 yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mengoptimalkan potensi di daerah. Sebagai konsep yang terkenal dengan sistem IoT (*Internet of Things*) di Kabupaten Bandung tidak semua program *Smart city* nya mengandalkan hal tersebut, para ahli *Smart city* juga telah menyampaikan

bahwa *Smart city* bukanlah semata – mata terkait dengan bagaimana teknologi itu digunakan dalam mengembangkannya, namun pada akhirnya implementasi dari *Smart city* lebih mudah diukur dari sejauh mana teknologi digunakan dalam memberikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Dalam implementasinya Pemerintah Kabupaten Bandung telah memiliki masterplan *Smart city*, di dalamnya telah ada ketentuan indikator capaian program. Selain itu, terdapat kegiatan evaluasi masterplan SC namun output dari evaluasi tersebut belum berbentuk dokumen dan hanya sebatas angka penilaian dari evaluator, sehingga belum adanya bentuk konkrit yang terukur berdasarkan indikator *Smart government* di Kabupaten Bandung.

Hal ini jika terus dibiarkan tentu bisa berdampak buruk pada pengembangan program dari *Smart government* sebagai bentuk awal dari evaluasi konsep *smart city* agar kedepannya dapat ditentukan strategi – strategi pengembangan berdasarkan evaluasi implementasi program *smart government*. Dalam penelitian Kajian Implementasi Program *Smart city* pada Dimensi *Smart government Smart Living* dan *Smart Environment* di Kabupaten Bandung yang ditulis oleh Musria Nurfauzia (2020) pada artikel ilmiahnya menyimpulkan bahwa *Smart government* di Kabupaten Bandung memiliki peluang yang sangat besar tetapi dilain pihak menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal.

Fokus strategi kondisi ini adalah meminimalkan masalah – masalah

internal sehingga mendapat peluang yang baik. Selain itu, dalam RPJMD memuat permasalahan dan isu – isu strategis daerah. Permasalahan daerah yang berkaitan dengan *Smart government* dimuat pada bagian komunikasi dan informatika yaitu, terbatasnya jumlah Wi-Fi umum untuk publik, banyaknya aplikasi *e-government* yang belum terintegrasi dan belum dikelola dengan baik, kurang terpenuhinya sarana dan prasarana untuk mendukung pengembangan *Smart government* , kurangnya teangaahli yang berkompeten dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Pemerintah Kabupaten Bandung telah melakukan pengembangan e-government sejak diberlakukannya Keputusan Sistem Informasi Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Daerah Tk. II Bandung. Namun pengembangan e- government tersebut berjalan cukup lambat. Sudah sekitar 10 tahun berjalan, namun masih belum semua unit kerja yang memiliki sistem informasi, belum semua sistem informasi di setiap unit kerja yang terbangun terhubung pada jaringan SIMDA, serta tidak optimalnya pemanfaatan situs web Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai media publikasi dengan informasi yang sangat tidak *up to date*.

Identifikasi karakteristik permasalahan pengembangan *e-government* tersebut sangat menentukan terhadap solusi yang akan diimplementasikan. Dengan menemukan karakteristik permasalahan yang dihadapi maka dapat pula ditentukan solusi yang tepat, sehingga pengembangan *e-government* yang

dilakukan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) yang tercermin dalam efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pemerintahan.

Selain itu, dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mewujudkan *smart government*, dapat diwujudkan jika sumber daya manusia baik dari seluruh lapisan masyarakat dan pemerintah memahami penggunaannya. Dikemukakannya pemanfaatan teknologi digital dalam proses pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan menjadikan konsep pemerintahan digital sebagai sebuah solusi alternatif dalam mengatasi permasalahan pemerintahan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang kompleks secara efisien dan efektif di Indonesia. Reformasi digital menjadi suatu gerakan yang beriringan dengan upaya pemanfaatan teknologi informasi, melalui penerapan digital government dalam tata kelola pemerintahan kota, yang lebih dikenal dengan konsep *smart city* atau kota cerdas. Namun pemanfaatan teknologi digital dapat terhambat pelaksanaannya jika sumber daya manusianya tidak kompeten.

Dari beberapa permasalahan yang disebutkan yaitu, (1) kurangnya sumber daya manusia dalam memahami *smart government* dan pemanfaatan teknologi digital, hasil peninjauan peneliti bahwa ketersediaan sumberdaya manusia pada Diskominfo Kabupaten Bandung terbilang cukup kelebihan beban

kerja dengan banyaknya kegiatan operasional yang harus dikerjakan, terdapat juga beberapa pegawai yang masih berstatus THL (Tenaga Harian Lepas), keadaan ini cukup memberatkan mengingat target Diskominfo Kabupaten Bandung harus menjadi penyedia layanan internet serta kebutuhan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) lainnya untuk dinas – dinas lain. Begitu juga dengan praktisi bidang teknologi informasi dan komunikasi di Diskominfo masih kurang sesuai yang telah ditetapkan pada dokumen analisis jabatan.

Yang kedua (2) kurangnya infrastruktur berbasis digital dan informasi, kesenjangan pembangunan infrastruktur khususnya untuk wireless. Dari segi infrastruktur, pembangunan dapat dikatakan efisien apabila membantu menghindari ketertinggalan dan tidak menyebabkan pembangunan yang berlebihan, karena keduanya dapat menjadi masalah yang signifikan. Dari dua poin yang telah dibahas merupakan salah satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi perkembangan *smart government*. Penelitian ini berfokus pada Diskominfo Kabupaten Bandung, mengingat terdapat beberapa bidang yang dapat menjawab berbagai pertanyaan peneliti diantaranya bidang penyelenggaraan informasi dan komunikasi publik, bidang teknologi informasi dan komunikasi, dan bidang aplikasi informatika.

Makadari itu peneliti menghasilkan judul **“*Smart government* Dalam Penyediaan Layanan Publik di Diskominfo Kabupaten Bandung”**

Dengan berbagai permasalahan yang tertuai pada latar belakang, maka

peneliti akan mengulik bagaimana penerapan *smart government* pada dinas komunikasi dan informasi Kabupaten Bandung guna menciptakan kesempurnaan smart city beserta good governance di Kabupaten Bandung.

1. Bagaimana pengelolaan Sumberdaya Manusia dalam memahami *smart government* dan pemanfaatan teknologi digital ?
2. Bagaimana pengadaan infrastruktur berbasis digital dan informasi di Diskominfo Kabupaten Bandung ?

1.2 Tujuan Penelitian

Maka, dalam penelitian ini memiliki tujuan bagi para pembaca yaitu untuk mengetahui penerapan *Smart government* Pada Diskominfo Kabupaten Bandung guna menciptakan kesempurnaan *Smart city* beserta *Good governance* di Kabupaten Bandung.

1. Untuk mengetahui manajemen sumberdaya manusia dalam memahami *smart government* dan pemanfaatan teknologi digital
2. Untuk mengetahui bagaimana cara pengadaan infrastruktur berbasis digital dan informasi di Diskominfo Kabupaten Bandung

1.3 Kegunaan Penelitian

1.1.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berperan dalam mengembangkan teori – teori dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya

dalam *Smart government* pada penyediaan layanan publik di Diskominfo Kabupaten Bandung

1.1.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi gagasan serta pandangan untuk mengembangkan *Smart government* pada Diskominfo Kabupaten Bandung guna menciptakan kesempurnaan *Smart city* beserta *Good governance* di Kabupaten Bandung