

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi merupakan suatu proses penerapan kebijakan, program, atau rencana kerja yang telah dirumuskan sebelumnya agar dapat direalisasikan secara nyata di lapangan. Menurut George C, Edwards III dalam (Bahrudin & Hidayat, 2023), implementasi kebijakan merupakan tahap krusial dalam siklus kebijakan publik karena berfungsi sebagai penghubung antara keputusan politik dengan hasil yang dihasilkan oleh masyarakat. Dengan demikian, implementasi dapat dipahami sebagai upaya konkret untuk mewujudkan tujuan kebijakan melalui tindakan yang terencana, terkoordinasi, dan berorientasi pada hasil.

Dalam era pemerintahan modern, implementasi kebijakan tidak dapat dipisahkan dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana peningkatan efektivitas, efisiensi, dan transparansi penyelenggara pemerintahan. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah *e-Governance*. Menurut Maryam dalam (Febrianti & Priyadi, 2022) *E-Governance* merupakan penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat. Melalui penerapan *e-Governance*, pemerintah diharapkan dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang terbuka, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Pada tahap awal, *E-Governance* berfokus pada penyediaan layanan sederhana, seperti informasi dan data berbasis komputer mengenai pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk keterbukaan terhadap publik.

Selain itu, *E-Governance* berfungsi sebagai sarana komunikasi efektif antar-Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maupun antara pemerintah dan masyarakat melalui berbagai platform digital, seperti surat elektronik, laman web, dan media sosial (Ilham, Bani, 2022). Dengan demikian, *E-Governance* tidak hanya berperan dalam aspek administratif, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel.

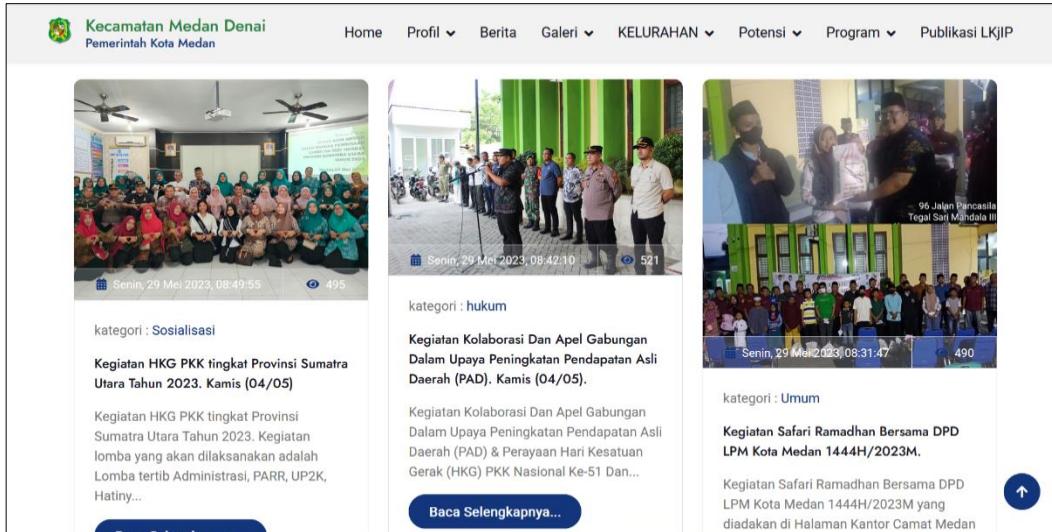
Berdasarkan hasil pengamatan dan beberapa pemberitaan lokal, masyarakat masih sering mengalami kesulitan dalam mengakses informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi. Sebagai contoh, banyak warga yang masih harus datang langsung ke kantor kecamatan hanya untuk menanyakan tata cara pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga, surat keterangan domisili, atau surat pindah. Padahal, informasi tersebut seharusnya dapat diakses secara daring melalui website resmi kecamatan atau platform *E-Governance* daerah. (Dinas Kominfo Kota Medan,2022)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28F, yang menegaskan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi guna mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya. Ketentuan tersebut menjadi landasan utama bagi pemerintah untuk menyediakan akses informasi yang terbuka dan dapat diakses oleh publik. Prinsip keterbukaan informasi ini menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan serta menjadi pendorong utama dalam penerapan *E-Governance* di berbagai sektor pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara awal dengan Ibu Erni Chairani, selaku Kepala Sub Bagian Umum Kantor Camat Medan Denai, menyatakan bahwa kantor tersebut

sebenarnya telah memiliki website resmi. Namun, pemanfaatan website tersebut belum difokuskan pada penyediaan layanan publik secara daring, melainkan hanya digunakan untuk pelaporan kegiatan internal, dokumentasi aktivitas pemerintahan, serta publikasi program kerja aparatur.

Gambar 1.1
Web Kantor Kecamatan Medan Denai



Sumber : <https://medandenai.medan.go.id/berita>

Pada Gambar 1.1 terlihat bahwa *website* resmi Kantor Kecamatan Medan Denai masih berfungsi sebatas media publikasi kegiatan kantor, seperti laporan aktivitas, agenda internal, dan dokumentasi acara. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan website tersebut belum optimal sebagai sarana penyedia informasi publik dan pelayanan administrasi berbasis digital.

Hal tersebut seharusnya menjadi perhatian penting dalam konteks penerapan *e-Governance*, di mana keberadaan *website* pemerintah idealnya berfungsi sebagai media utama untuk mendukung keterbukaan informasi, transparansi pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Hal itu yang menyebabkan masyarakat masih harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk memperoleh informasi terkait prosedur dan persyaratan layanan administrasi.

Berdasarkan observasi awal melalui pengamatan langsung yang dilakukan peneliti di Kantor Kecataman Medan Denai ditemukan bahwa kantor camat masih menggunakan media konvensional seperti banner informasi yang berada di sekitar kantor sebagai sarana penyebaran informasi. Kondisi ini menimbulkan beberapa permasalahan, diantaranya keterbatasan akses informasi bagi masyarakat yang tidak dapat mengunjungi kantor secara langsung serta potensi kurangnya transparansi dalam proses pelayanan.

Gambar 1.2
Banner informasi pengurusan KTP online



Sumber: *Kantor Kecamatan Medan Denai*

Hal tersebut berdampak pada terbatasnya jangkauan informasi, karena hanya masyarakat yang datang langsung ke kantor kecamatan yang dapat memperoleh informasi terkait prosedur pelayanan administrasi. Akibatnya, masyarakat yang berada jauh dari lokasi atau tidak memiliki waktu untuk datang

langsung menjadi kesulitan dalam mengakses informasi.

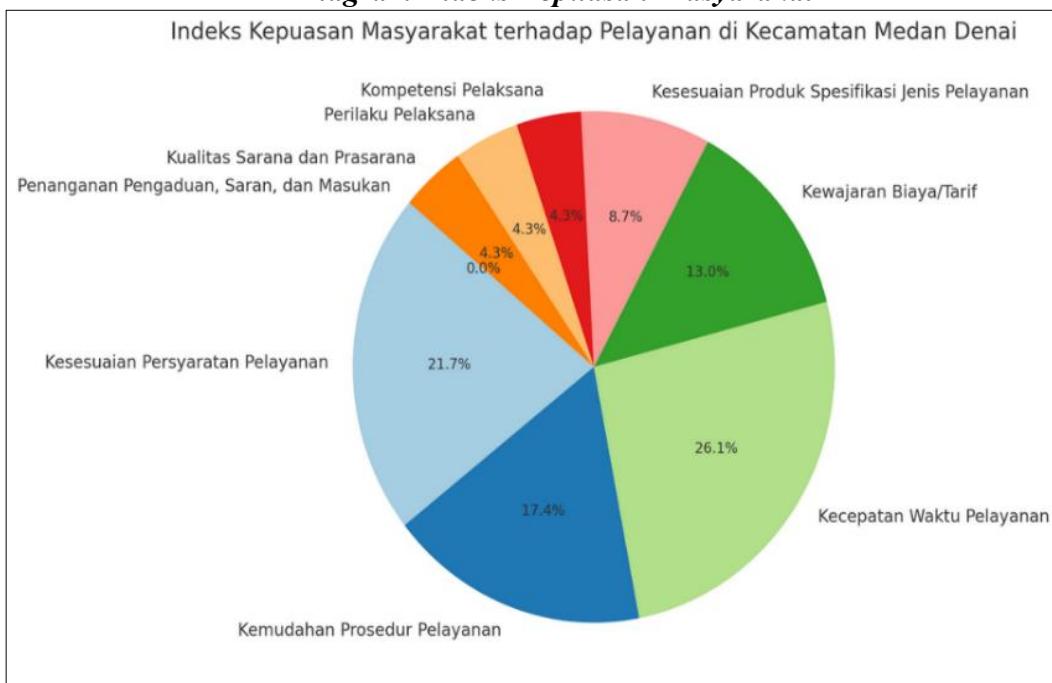
Selain dasar konstitusional tersebut, penerapan *E-Governance* juga diperkuat oleh berbagai regulasi, di antaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, efisien, dan berkeadilan. Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) juga mengamanatkan setiap badan publik untuk menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kedua regulasi tersebut menegaskan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan elemen mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Sebagai bentuk konkret transformasi digital pemerintahan, pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menjadi tonggak penting dalam penerapan *E-Governance* karena menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi untuk menciptakan sistem pemerintahan yang terintegrasi, efisien, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik. Melalui SPBE, setiap instansi pemerintah diharapkan mampu mengembangkan sistem digital yang memungkinkan pelayanan publik dilakukan secara daring sehingga masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu di Kecamatan mengatur secara spesifik mengenai standar pelayanan publik di kecamatan. Dalam aturan ini, kecamatan diwajibkan untuk memberikan informasi yang jelas terkait jenis

elayanan yang diberikan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta rincian biaya yang harus dikeluarkan masyarakat. Ini menjadi dasar penting bagi setiap kantor kecamatan, termasuk kantor Kecamatan Medan Denai. Untuk menerapkan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Negeri, 2017). Adapun diagram indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut:

Gambar 1.3
Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat



Sumber : *Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat*

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Medan Denai, aspek yang paling diapresiasi adalah kecepatan waktu pelayanan (26,1%), menunjukkan bahwa efisiensi waktu menjadi faktor utama dalam penilaian masyarakat. Namun, tingginya perhatian terhadap aspek ini juga mengindikasikan masih adanya kendala dalam kecepatan layanan akibat prosedur panjang, keterbatasan SDM, atau sistem digital yang belum optimal. Aspek lain seperti kesesuaian persyaratan (21,7%) dan kemudahan prosedur (17,4%) menunjukkan bahwa masyarakat masih merasakan adanya kerumitan administratif. Sementara

itu, indikator dengan nilai terendah adalah penanganan pengaduan (0%) serta kompetensi dan perilaku pelaksana (4,3%), yang menandakan perlunya peningkatan profesionalisme dan sistem pengelolaan keluhan masyarakat.

Temuan ini menjadi indikasi kuat bahwa aspek-aspek mendasar dari pelayanan publik yang berkaitan dengan responsivitas, akuntabilitas, dan kualitas sumber daya manusia belum berjalan secara optimal. Khususnya pada indikator penanganan pengaduan, capaian nol persen menegaskan lemahnya sistem pengelolaan keluhan masyarakat yang seharusnya menjadi salah satu elemen penting dalam pelayanan publik berbasis e-Governance. Lebih lanjut, rendahnya kepuasan terhadap kualitas sarana dan prasarana (4,3%) juga mengindikasikan bahwa dukungan infrastruktur layanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini berpotensi memperlemah transparansi dan aksesibilitas layanan, terutama bagi masyarakat yang membutuhkan informasi yang akurat dan dapat diakses secara luas melalui media digital. Penyampaian informasi mengenai prosedur layanan digital maupun pemanfaatan platform elektronik belum berjalan optimal, sehingga masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui adanya layanan yang dapat diakses secara daring. Komunikasi internal antarpegawai juga belum efektif, terutama terkait pembaruan SOP, koordinasi tugas, dan pemahaman mengenai mekanisme pelayanan digital.

Dari segi akuntabilitas tidak adanya mekanisme yang jelas dalam menyampaikan laporan kinerja serta minimnya transparansi terkait biaya menunjukkan bahwa aparatur belum sepenuhnya akuntabel kepada masyarakat. Selain itu, dalam aspek responsivitas, belum mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat, terutama dalam hal penyediaan informasi secara daring

dan sistem pengaduan yang efektif. Jika masyarakat masih harus mengunjungi kantor kecamatan untuk mendapatkan informasi dasar, maka hal ini menunjukkan bahwa sistem *E-Governance* belum dimanfaatkan secara optimal.

Permasalahan ini mengindikasikan bahwa prinsip keterbukaan informasi publik yang menjadi salah satu pilar utama *E-Governance* belum sepenuhnya terwujud. Kurangnya pemanfaatan media digital sebagai sarana penyebaran informasi serta minimnya sosialisasi dari pihak kecamatan menyebabkan masyarakat belum mengakses informasi secara daring. Keterbatasan kompetensi aparatur dalam mengoperasikan teknologi informasi menyebabkan pelayanan berbasis elektronik belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Sarana prasarana seperti jaringan internet, perangkat komputer, dan sistem informasi yang terintegrasi juga masih belum memadai. Sebagian pelaksana kebijakan belum menunjukkan komitmen penuh terhadap penerapan *E-Governance*. Masih terdapat pegawai yang cenderung mempertahankan prosedur manual, sehingga proses digitalisasi berjalan lambat. Fragmentasi tugas antarbagian menyebabkan pengelolaan layanan online tidak terpusat dan sulit dikendalikan. Belum adanya unit khusus yang menangani teknologi informasi di kecamatan juga membuat proses pengembangan sistem berjalan tidak terarah, sehingga menghambat optimalisasi pelayanan publik berbasis elektronik.

Kurangnya optimalisasi penerapan *E-Governance* di Kecamatan Medan Denai menyebabkan prinsip-prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi sebagaimana diamanatkan dalam kebijakan nasional belum sepenuhnya terwujud. Kondisi ini tampak dari masih terbatasnya pemanfaatan teknologi digital, belum tersedianya sistem pelaporan dan pengawasan berbasis daring, serta minimnya

sosialisasi kepada masyarakat. Untuk melengkapi kekurangan tersebut, diperlukan upaya optimalisasi penerapan *E-Governance* melalui peningkatan pemanfaatan teknologi informasi, pengembangan sistem pelaporan dan pengawasan berbasis daring, serta perluasan sosialisasi kepada masyarakat agar tujuan utama *E-Governance* dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan dapat tercapai secara maksimal. Sekaligus mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi *E-Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi *E-Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan?
2. Apa saja faktor penghambat implementasi *E-Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan?

1.3 Fokus Penelitian

1. Implementasi *E-Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan difokuskan pada transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi.
2. Faktor penghambat implementasi *E-Governance* dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan yang difokuskan pada komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *E-Governance*

dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan dilihat melalui transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penghambat dalam implementasi *E-Governance* di Kantor Kecamatan Medan Denai Kota Medan dilihat dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian mengenai implementasi kebijakan dan penerapan *E-Governance* di lingkungan pemerintahan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana konsep *E-Governance* diimplementasikan pada tingkat kecamatan, yang seringkali menghadapi keterbatasan sumber daya.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Kantor Kecamatan Medan Denai, dalam meningkatkan kualitas penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam kebijakan strategis yang berorientasi pada peningkatan efisiensi proses pelayanan, transparansi informasi publik.