

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan teknologi informasi telah membawa dampak terhadap berbagai aspek kehidupan sehari-hari masyarakat yang menjadi faktor utama dalam transformasi. Salah satunya di Indonesia yang mengadopsi pertumbuhan teknologi. Saat ini, di Indonesia, pertumbuhan dan kemajuan teknologi memiliki pengaruh besar baik di perkotaan maupun pedesaan. Modernisasi yang ditandai dengan hadirnya teknologi seperti televisi, telepon, dan ponsel, bahkan internet, tidak hanya dirasakan oleh masyarakat kota, tetapi juga telah menjangkau daerah terpencil pedesaan yang ada di Indonesia. Dampak dari pertumbuhan teknologi, semua informasi baik positif maupun negatif dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini juga dalam pertumbuhan teknologi tidak lepas dari dukungan Pemerintah Indonesia yang mendukung perkembangan teknologi, seperti internet yang difasilitasi di daerah pedesaan agar masyarakat desa dapat mengakses internet dan informasi melalui digital, Pemerintahan elektronik yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik.

Pertumbuhan pesat teknologi berkontribusi secara signifikan termasuk pada sektor pelayanan publik. Di era digital ini, inovasi efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan transformasi yang ditawarkan oleh Pemerintah sesuai dengan Peraturan Presiden Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Seiring permintaan masyarakat terhadap pelayanan yang efisiensi, cepat, dan transparansi, pemanfaatan teknologi menjadi sangat penting karena teknologi dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik yang tidak efektif. Sering kali pelayanan masih adanya kendala bagi masyarakat dalam memproses administrasi yang masih Antri di kantor pelayanan, pengguna masih menunggu antrian di tempat untuk memproses pengesahan administrasi. Dalam konteks pada penerapan teknologi dan inovasi dalam mencakup birokrasi dengan menciptakan proses kinerja lebih efektif melalui inovasi serta integrasi teknologi

dalam mengubah struktur birokrasi yang kurang fleksibel. Organisasi birokrasi kerap menolak ide-ide baru atau perubahan, karena kepatuhan pada prosedur dalam lingkungan birokrasi yang terlalu sulit beradaptasi dengan perubahan. Dalam hal ini di mana birokrasi sering kali dalam pengambilan keputusan dilakukan kurang mampu merespons perubahan yang ada di dalam lingkungan sekitar dengan cepat. Smart Governance memiliki tujuan menciptakan sistem Pemerintahan yang lebih responsif, dan efisien yang memiliki dasar melalui penerapan teknologi agar tidak tertinggal. Pemerintah mengeluarkan instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 merupakan sebagai upaya berkelanjutan yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh Pemerintah sebagai wujud meningkatkan aksesibilitas dalam memudahkan masyarakat mengakses layanan publik dan informasi dalam mendukung penerapan good governance. Tujuan dari ringkasan terkait inpres ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga masyarakat dengan mudah terhubung langsung dengan Pemerintah dalam komunikasi, interaksi, dan layanan. Dalam perbaikan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan menciptakan good governance pada lingkungan internal birokrasi.

Layanan publik harus mudah diakses semua kalangan, termasuk masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau pedesaan, sehingga dalam smart governance Pemerintah wajib menyediakan data yang mudah diakses. Hal ini sangat memungkinkan masyarakat dapat melihat terkait kebijakan, hasil dari program-program yang dilaksanakan. Masyarakat tentu dapat memberikan umpan balik atau masukan terhadap kebijakan yang diusulkan dalam akses informasi. Smart governance semua pengguna informasi data yang diubah menjadi digital "database" yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui jaringan Online, dari teori yang telah disampaikan yaitu transformasi data menjadi digital dan penyimpanan dalam data Base Online menciptakan Pemerintahan yang responsif, yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang lebih baik (SARI, 2022)

Smart Governance adalah elemen dari *Smart City*. Penerapan *Smart City* menggunakan tata kelola perkotaan dengan memulai penggunaan pada konsep mengambil manfaat dari perkembangan teknologi yang keberlanjutan nantinya akan membantu masyarakat akan lebih optimal dengan mudah, serta menciptakan

efisiensi dan efektivitas yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan kehidupan penduduk dengan mudah. Dalam perkembangan teknologi pada kota pintar menghadirkan tatanan kota yang memiliki peran pada perkembangan yang begitu sangat tinggi, di mana dalam konsep kota pintar diterapkannya teknologi yang tidak hanya terbatas perangkat individu sendiri, tetapi juga melibatkan sistem dan pengaturan yang saling terintegrasi. Hal ini kota pintar menghadirkan tatanan kota yang akan mempermudah penduduknya mengakses informasi dengan mudah, serta efisiensi. Konsep kota pintar ini menjadi salah satu jawaban dalam menciptakan manajemen sumber daya efisiensi. Dengan konsep kota pintar tentunya tidak hanya fokus pada teknologi yang diimplementasikan saja, tetapi pada pengelolaan sumber daya efisiensi dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Dalam Program Gerakan 100 *Smart City* Indonesia, Kabupaten Sleman termasuk dalam salah satu kota dari 25 kabupaten kota lainnya yang terpilih pada penentuan kelompok pertama penerapan konsep kota pintar yang ada di Indonesia. Pada Gerakan menuju 100 *Smart City* Indonesia sesuai dengan nota kesepahaman dengan Dirjen aplikasi Kementerian Kominfo Nomor 41/PK.KDH/A/2017 tentang implementasi Gerakan menuju 100 *Smart City*. Dalam proses mengimplementasikan pada konsep kota pintar, Kabupaten Sleman menyusun strategi, salah satunya dengan membentuk aplikasi yang bersifat daring dalam setiap program pengimplementasiannya, konsep kota pintar yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman melalui dimensi enam dimensi *Smart City*, dan tiga darinya menjadi point penting dalam menyoroti implementasi menuju 100 *Smart City* yang ada di Kabupaten Sleman yaitu *smart branding*, *smart living*, *smart governance*.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam Pemerintahan menjadi sebuah kebutuhan yang mendasar meningkatkan efisiensi dan Efektivitas dalam mengakses informasi dan penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini dari upaya mewujudkan Pemerintah yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang menonjol pada pertumbuhan pengguna teknologi informasi salah satunya inovasi yaitu aplikasi "Sleman Digital" di Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai wujud dari mengatasi masalah meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan akurat dan 130 aplikasi

layanan yang dikembangkan oleh berbagai dinas dan instansi menyebabkan pemecahan data, dan tidak saling terhubung, dan kesulitan bagi masyarakat untuk mengakses secara keseluruhan layanan yang ada jika secara terpisah sehingga pada proses pelayanan publik menjadi tidak efektif di Kabupaten Sleman. Aplikasi ini dirancang oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman. Pada tahun 2023 Pemerintah daerah Kabupaten Sleman menerbitkan aplikasi pelayanan publik yaitu aplikasi Sleman Digital Service yang merupakan aplikasi pelayanan publik secara digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sleman dalam era digital ini. Sleman Digital Service merupakan solusi dari inovasi Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola untuk mengatasi permasalahan terkait banyaknya aplikasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Sleman yang tidak saling berkoordinasi atau terpisahnya data. Hadirnya Sleman Digital Service ini sebagai perwujudan kebutuhan di era digital saat ini, yang nanti memberikan peningkatan kualitas layanan dan transparansi pada kinerja Pemerintah di Kabupaten Sleman. Sleman Digital Service ini berperan sebagai wadah jembatan komunikasi Pemerintah daerah dan masyarakat setempat yang di mana melalui Sleman Digital Service ini masyarakat dapat memanfaatkan berbagai pelayanan publik yang menajaku, serta menyediakan informasi yang akurat dan relevan bagi masyarakat. Dengan Sleman Digital Service masyarakat dapat menjangkau dengan mudah melalui handphone ponsel kepada Pemerintah sebagai penyedia layanan publik, hal ini berdasarkan Peraturan Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 mengenai Penyelenggara Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik, Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) adalah dasar hukum penting untuk pengembangan layanan digital di pemerintahan. Perbup ini mengatur prinsip dan kerangka kerja untuk SPBE, yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Adapun yang mengacu terhadap Peraturan Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 mengenai Penyelenggara Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yaitu mengenai Surat Edaran Bupati Sleman Nomor 0678 Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Khusus SPBE berfungsi sebagai panduan lanjutan dari perbup. Surat Edaran ini menekankan pentingnya standar teknis dalam pembangunan aplikasi, sehingga semua aplikasi

yang dikembangkan dapat terintegrasi dengan baik. Dengan mengacu pada Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021, surat edaran ini memberikan arahan yang terstruktur kepada instansi pemerintah di Kabupaten Sleman mengenai prosedur yang harus diikuti. Hal ini memastikan keselarasan dalam pembangunan aplikasi dan memudahkan integrasi data antar unit di pemerintahan. Secara keseluruhan, kedua regulasi ini saling mendukung. Peraturan Bupati Sleman Nomor 22 Tahun 2021 memberikan dasar hukum, sedangkan surat edaran menyediakan rincian teknis untuk implementasi yang efektif. **Hadirnya** kedua, dokumen ini membentuk dasar yang kuat untuk transformasi digital di Kabupaten Sleman. Sebagai bagian dari langkah untuk terus beradaptasi dengan kemajuan penggunaan teknologi, serta bermacamnya **penyediaan** kebutuhan masyarakat di Kabupaten Sleman. Pada Tahun 2024 Pemerintah Daerah merubah Sleman Digital Service menjadi Sleman Digital. Perubahan nama ini hanya untuk meringkas nama penyebutan dalam aplikasi Sleman Digital Service menjadi Sleman Digital untuk layanan tidak ada yang berubah tetap sama. Sleman Digital diharapkan dapat menjadi komitmen Pemerintah Daerah sebagai penyedia layanan yang berkomitmen menghadirkan layanan yang efisiensi, transparansi, dan memiliki nilai dan manfaat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Sleman dalam kemudahan mengakses informasi dan layanan publik melalui aplikasi Sleman Digital yang terintegrasi melalui surat edaran Bupati Sleman Nomor 0678 terkait Standar Teknis dan Prosedur Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Khusus Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik. Perubahan Sleman Digital tersebut juga divalidasi melalui media internet oleh Pemerintah daerah dalam Pameran Potensi Daerah, pengenalan aplikasi Sleman Digital dalam artikel <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2024/11/02/512/1193641/wujudkan-digitalisasi-pusat-layanan-publik-pemkab-luncurkan-sleman-digit>(diakses pada, 14 Februari 2025) aplikasi Sleman Digital merupakan komitmen Pemerintah untuk mengikuti nasional dalam menciptakan sistem layanan publik yang lebih efisiensi. Dengan mengintegrasikan berbagai aplikasi ke dalam satu platform, Sleman Digital diluncurkan dan diperkenalkan tidak hanya memudahkan akses akses bagi masyarakat, tetapi juga dapat mengurangi kebingungan terkait banyaknya aplikasi yang tersedia Platform. Terkait inovasi, bahwa inovasi sektor publik merupakan inti

dari operasi Pemerintah yang artinya inovasi bukan salah satu pelengkap dalam sektor Pemerintahan, melainkan inovasi bagian penting dan mendasar yang mempengaruhi cara Pemerintah memberikan hasil ide-ide baru terhadap pelayanan kepada masyarakat seperti menghadirkan layanan publik berbasis online digital yang mudah diakses, proses administrasi yang dapat mempercepat proses birokrasi, partisipasi masyarakat yang terlibat dalam proses Pemerintahan yang memiliki tujuan meningkatkan efisiensi layanan yang diberikan, efektivitas, responsif, serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Mulgan, G., Albury, D. et al., 2003) *Innovation in the public sector*. urgensi inovasi pada pelayanan publik, terutama dalam era globalisasi yaitu, (1) Persaingan yang begitu ketat, era globalisasi Pemerintah menghadapi persaingan yang semakin kuat dalam memberikan layanan publik. masyarakat yang kini mengharapkan pelayanan yang cepat dan tepat, seperti pengurusan administrasi, surat izin, (2) Kebutuhan masyarakat meningkat. kemajuan dan peningkatan taraf hidup, kebutuhan masyarakat layanan layanan pendidikan yang berkualitas, layanan kesehatan yang terjangkau dalam mengakses obat-obatan, konektivitas digital akses internet yang cepat dan terjangkau serta layanan publik ikut serta semakin bertambah, baik dalam kualitas yang diberikan. Pemerintah dituntut untuk mampu memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat juga. (3) menunjukkan peningkatan dalam layanan yang diberikan kepada masyarakat, hal ini mendorong Pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan keterampilan dalam layanan publik dalam sektor Pemerintahan. (4) manfaat dan citra baik, Pemerintah yang telah memberikan layanan publik yang memuaskan, hal ini menciptakan nilai yang memiliki manfaat dan citra yang positif bagi masyarakat yang telah merasakan baiknya dan meningkatkan kepuasan terhadap pengalaman masyarakat ketika mendapatkan layanan yang baik pada sektor Pemerintahan. Pada artikel yang dijelaskan terhadap pengenalan aplikasi Sleman Digital pada pameran potensi daerah dan urgensi inovasi layanan tersebut juga diperjelas dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah daerah memberikan kesempatan bagi Pemerintah daerah untuk berinovasi. dalam pasal 385, bahwa untuk meningkatkan kinerja Pemerintah daerah, Pemerintah daerah diperbolehkan melakukan inovasi. Inovasi yang dimaksud dalam undang-undang mencakup

berbagai pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah yang mengikuti prinsip-prinsip meningkatkan efisiensi, memperbaiki, efektivitas, meningkatkan kualitas layanan, menghindari konflik kepentingan, berorientasi pada kepentingan umum, dilakukan secara transparan, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan hasil yang harus dapat dipertanggungjawabkan dan tidak untuk kepentingan pribadi.

Berdasarkan observasi awal penelitian dan informasi dari informan Diskominfo Kabupaten Sleman masih terdapat kekurangan yang ada dalam penerapan Sleman Digital sebagai berikut.

“hambatan dan kendala untuk saat ini memang aplikasi ini belum signifikan mbak, kami masih memiliki kendala dalam sistem teknis penggunaan teknologi yang keterbatasan jaringan yang belum merata di wilayah pedesaan dan kurangnya literasi digital sebagian masyarakat, terutama di wilayah pedesaan yang masih kesulitan menggunakan aplikasi” (Wawancara dilakukan pada tanggal 15 Januari 2025)

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Penerapan inovasi “Sleman Digital” terhadap pelayanan publik di Kabupaten Sleman. Dalam mengukur penerapan inovasi layanan Sleman Digital penulis menggunakan indikator inovasi Pelayanan Menurut Delafrooz (2013) yaitu: (1) Penggunaan teknologi (2) Interaksi dengan Pelanggan (3) Pengembangan layanan baru (4) Sistem Pengiriman layanan. Oleh karena itu penelitian menarik untuk diteliti karena mengidentifikasi penerapan inovasi layanan dalam tata kelola Pemerintahan Kabupaten Sleman, khususnya dalam konteks smart governance. Dengan adanya aplikasi terintegrasi layanan digital, Pemerintah daerah berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam kinerja birokrasi melalui platform Sleman Digital. Integrasi teknologi diharapkan dapat mempermudah akses layanan publik dan meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan akan transformasi digital dalam Pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, Kabupaten Sleman dapat menciptakan sistem yang lebih responsif dan transparan, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah. Penelitian ini juga memberikan pandangan tentang bagaimana inovasi layanan dapat berkontribusi pada tata kelola yang lebih baik, mendukung misi Pemerintah daerah Kabupaten

Sleman "Menciptakan tata kelola Pemerintah yang baik dengan mendukung teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat"

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan inovasi Sleman Digital Dalam Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman?
2. Apa saja hambatan dalam penerapan Inovasi Sleman Digital Dalam Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis penerapan inovasi "Sleman Digital" terhadap tata kelola Pemerintahan Kabupaten Sleman dalam pelayanan publik di Kabupaten Sleman.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi dalam penerapan inovasi " Sleman Digital" Sebagai perwujudan dari Smart governance

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Manfaat Penelitian ini akan menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai inovasi dalam pelayanan publik yang diselenggarakan di Kabupaten Sleman, serta penerapan teknologi di sektor Pemerintahan sebagai wujud *good governance* melalui inovasi dalam smart governance.

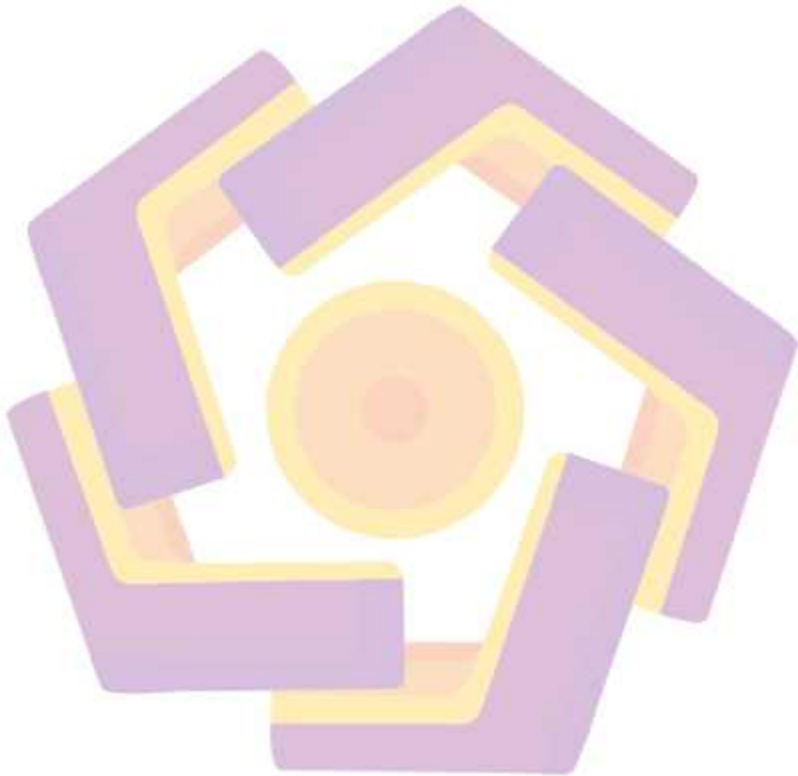
2. Bagi Instansi

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang disediakan instansi. Hasil penelitian ini juga dapat diharapkan digunakan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi yang telah dilaksanakan.

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini mendorong masyarakat untuk lebih aktif terlibat dalam proses pelayanan publik melalui teknologi, dan masyarakat akan lebih

menyadari bahwa pentingnya teknologi digital saat ini dalam kehidupan sehari-hari dan bagaimana memanfaatkan untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.



1.5 Sistematika Bab

Sistematika bab dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 1. Sistematika BAB

BAB I PENDAHULUAN	Pendahuluan: Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika bab, Sebagai Studi Kasus (Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya Perwujudan Smart Governance Di Kabupaten Sleman) yang menjadi judul pada penelitian ini
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Tinjauan Pustaka: Bab kedua ini berisi tentang berisikan dengan teori-teori yang terkait dengan penelitian ini. Selain itu di uraikan pula mengenai, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta inovasi pelayanan pub
BAB III METODOLOGI	Metodologi Penelitian: Bab ketiga ini membahas mengenai pendekatan yang akan diterapkan oleh peneliti untuk menyelenggarakan studi, mencakup jenis pendekatan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, Teknik pengumpulan data serta Teknik pengumpulan data.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Bab keempat ini berisikan tentang hasil dan pembahasan dari inovasi pelayanan publik melalui Sleman Digital sebagai upaya perwujudan smart governance di Kabupaten Sleman.
BAB V PENUTUP	Bab kelima ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.