

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini perkembangan teknologi informasi menjadi pilar penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik hal ini juga telah mengubah cara penyajian informasi, perkembangan e-government di Indonesia dari aspek interoperabilitas berfokus pada integrasi sistem dan layanan pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Perkembangan tersebut juga mempermudah cara mengakses informasi, pemerintah merupakan aktor utama dalam penyediaan layanan publik berbasis teknologi dan informasi, baik pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah, terus berupaya untuk mengimplementasikan sistem e-government guna mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Salah satu bentuk implementasi e-government yang berkembang pesat adalah aplikasi berbasis digital yang memfasilitasi pelayanan publik secara daring. Ini mencakup regulasi yang mendukung, standarisasi data, dan pembangunan infrastruktur teknologi, serta kolaborasi antar lembaga pemerintah. (Kusuma dan Pribadi 2020)

Dalam Survei E-Government Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2024, dengan menduduki peringkat ke-64 dari 193 negara anggota, naik 13 peringkat dari posisi ke-77 pada tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam mengembangkan dan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sejak partisipasi pertama Indonesia dalam survei ini pada tahun 2008 dengan peringkat ke-106, posisi Indonesia sempat stagnan, berada di peringkat ke-107 pada

tahun 2018. Namun, dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Indonesia menunjukkan peningkatan signifikan: peringkat ke-88 pada tahun 2020, ke-77 pada tahun 2022, dan mencapai peringkat ke-64 pada tahun 2024. Secara keseluruhan, sejak implementasi kebijakan SPBE, Indonesia telah naik 43 peringkat dalam kurun waktu enam tahun. Selain itu, Indonesia mencatat skor 0,7991 dalam E-Government Development Index (EGDI), yang untuk pertama kalinya menempatkannya dalam kategori Very High E-Government Development Index (VHEGDI). Dalam E-Participation Index, Indonesia naik dua peringkat ke posisi ke-35 dengan skor 0,7945, menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan digital. Secara keseluruhan, peningkatan peringkat e-government Indonesia ini menegaskan komitmen kuat pemerintah dalam transformasi digital dan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis elektronik. (<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/indonesia-naik-13-peringkat-pada-un-e-governmentsurvey-2024-menteri-panrb-kolaborasi-akselerasi-transformasi-digital-pemerintah-melalui-spbe>, diakses pada tanggal 25 Februari 2025)

Pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan berbagai regulasi untuk mendukung interoperabilitas, termasuk peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menetapkan kerangka kerja yang jelas untuk pengembangan dan implementasi sistem e-government yang saling terhubung, serta mendorong kolaborasi antar lembaga. Untuk mencapai interoperabilitas, penting untuk mengembangkan standar data dan protokol yang dapat diakses oleh semua sistem. Standarisasi ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih mudah dan mengurangi

kesalahan dalam pengolahan data. Sebagai upaya mendukung interoperabilitas pentingnya infrastruktur teknologi yang sangat kuat, ini mencakup pengembangan platform data terbuka, sistem manajemen informasi, dan aplikasi yang mendukung pengelolaan data infrastruktur ini harus mampu menyimpan, mengorganisir dan memberikan akses data secara efisien kepada semua pemangku kepentingan. Regulasi ini menetapkan kerangka kerja yang jelas untuk pengembangan dan implementasi sistem e-government yang saling terhubung, serta mendorong kolaborasi antar lembaga. Untuk mencapai interoperabilitas, penting untuk mengembangkan standar data dan protokol yang dapat diakses oleh semua sistem. Standarisasi ini memungkinkan pertukaran informasi yang lebih mudah dan mengurangi kesalahan dalam pengolahan data. Untuk mendukung interoperabilitas pentingnya infrastruktur teknologi yang sangat kuat, ini mencakup pengembangan platform data terbuka, sistem manajemen informasi, dan aplikasi yang mendukung pengelolaan data infrastruktur ini harus mampu menyimpan, mengorganisir dan memberikan akses data secara efisien kepada semua pemangku kepentingan.

Fenomena e-government di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Salah satu bentuk perkembangan tersebut adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah Indonesia dalam menyelenggarakan pelayanan publik melalui e-government. Selain itu, pemerintah Indonesia kini semakin siap untuk ikut serta dalam membangun sistem digital yang tidak hanya mendukung tetapi juga memudahkan penyelenggaraan pemerintahan di masa mendatang, sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan dan kemajuan teknologi informasi global. Meskipun demikian, kemajuan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kesenjangan digital serta

kurangnya infrastruktur, yang masih menjadi hambatan dalam penerapan e-government secara merata di seluruh wilayah Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pemerintah agar sistem e-government dapat berjalan secara optimal dan inklusif bagi seluruh masyarakat. (Tasyah et al. 2021)

Fenomena e-government telah menjadi bagian penting dalam modernisasi administrasi pemerintahan di berbagai negara. Dengan adanya sistem berbasis digital, pemerintah dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mempercepat proses birokrasi. Selain itu, implementasi e-government memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara daring, sehingga dapat mengurangi antrian fisik di kantor pemerintahan dan juga meningkatkan akuntabilitas dalam pengelolaan data serta sumber daya negara. Di sisi lain, penerapan e-government juga menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia. Karena tidak semua wilayah memiliki akses internet yang memadai, maka hal ini menyebabkan kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan. Selain itu, diperlukan pelatihan bagi aparatur negara agar mereka dapat mengoperasikan sistem digital dengan baik. Tak hanya itu, keamanan siber juga menjadi perhatian utama, sebab data pemerintah dan warga negara harus terlindungi dari ancaman peretasan atau penyalahgunaan. Keberhasilan e-government sangat bergantung pada dukungan kebijakan pemerintah maupun partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, regulasi yang jelas mengenai perlindungan data, interoperabilitas antar sistem pemerintahan, dan pemanfaatan teknologi sangat diperlukan guna meningkatkan efisiensi serta transparansi layanan publik. Dengan demikian, seiring dengan berkembangnya teknologi, e-government diharapkan mampu menciptakan

pemerintahan yang lebih modern, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. E-government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada, E -government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak lain (penduduk, penguasa, maupun instansi lain).

Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki karakteristik kultural dan sosial yang khas, turut serta dalam pengembangan e-government melalui aplikasi Jogja Istimewa yang diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) DIY. Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta telah menetapkan kebijakan dan regulasi terkait penyelenggaraan e-government yang efektif, efisien, dan transparan. Regulasi yang telah ditetapkan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses birokrasi serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Sebagai dasar hukum regulasi e-government mengacu pada Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor 67 Tahun 2022 yang mengatur tentang perencanaan, pelaksanaan, pengelolaan, dan penilaian sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan pemerintah daerah upaya ini untuk mendukung peningkatan pelayanan publik, peraturan gubernur ini menggarisbawahi pentingnya mengintegrasikan sistem digital, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, dan memanfaatkan teknologi informasi. Lebih jauh, peraturan ini menggarisbawahi pentingnya keamanan informasi, transparansi data, dan kolaborasi antar aparatur daerah dalam penyelenggaraan e-government. Diharapkan dengan

diberlakukannya Peraturan Gubernur DIY Nomor 67 Tahun 2022, upaya transformasi digital pemerintah dapat berjalan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi dan kualitas pelayanan publik.

Interoperabilitas dalam konteks e-government merujuk pada kemampuan sistem yang berbeda untuk saling berkomunikasi dan bertukar informasi secara efektif. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses dengan mudah dan cepat oleh masyarakat. Interoperabilitas menjadi faktor kunci dalam mempercepat digitalisasi layanan publik. Dalam proses yang rumit, seperti pengadaan barang dan jasa pemerintah, kelancaran pertukaran dokumen antar berbagai sistem yang terintegrasi sangat bergantung pada penggunaan format data yang telah distandarisasi, dimana berbagai sistem dapat bekerja sama untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Tanpa interoperabilitas yang baik, berbagai aplikasi e-government dapat beroperasi secara terpisah, yang mengakibatkan duplikasi usaha, inefisiensi, dan kesulitan bagi masyarakat dalam mengakses layanan.(Schmitz dan Wimmer 2023)

Interoperabilitas e-government menjadi kunci untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih terintegrasi, cepat, dan akurat. Namun, masih banyak permasalahan teknis dan struktural yang menghambat tercapainya interoperabilitas yang optimal antara berbagai aplikasi dan instansi pemerintah. Oleh karena itu Dinas Komunikasi dan Informatika DIY berinisiatif menghadirkan layanan aplikasi sebagai panduan destinasi yang bisa diakses oleh masyarakat Daerah Istimewa Yogyakarta maupun luar/wisatawan yang berkunjung. Dalam pengimplementasian bentuk pelayanan *E –government* dalam layanan aplikasi, pemerintah DIY bekerjasama dengan pihak swasta yaitu PT Gamatechno

Indonesia pada tahun 2016 meluncurkan sebuah aplikasi berbasis *online* bernama aplikasi “Jogja Istimewa”. Sebelum meluncurkan aplikasi Jogja Istimewa, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta telah lebih dahulu mengembangkan berbagai macam aplikasi sebagai platform digital. Hal ini merupakan bagian dari upaya untuk mewujudkan layanan publik yang lebih efektif serta memperkuat tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). Beberapa di antaranya seperti website Resmi Pemda DIY (jogjaprov.go.id) yang berfungsi sebagai media penyediaan informasi resmi terkait pemerintahan, berita, serta layanan publik kemudian ada Lapor Jogja merupakan platform digital yang digunakan untuk pengaduan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, atau saran terkait pelayanan publik dan fasilitas di Daerah Istimewa Yogyakarta

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan digital yang lebih terintegrasi, maka Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta memutuskan untuk meluncurkan aplikasi Jogja Istimewa. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi salah satu solusi dalam menggabungkan berbagai platform digital ke dalam satu sistem yang lebih efisien untuk pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat dapat mengakses layanan pemerintahan dengan lebih mudah sekaligus mendukung transformasi digital di Daerah Istimewa Yogyakarta. Aplikasi Jogja Istimewa merupakan salah satu implementasi dari *e-government* di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bertujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang mencakup informasi wisata, kuliner, akomodasi, dan layanan publik lainnya. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat memfasilitasi interaksi antara pemerintah dan masyarakat serta meningkatkan transparansi

dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan publik dari berbagai instansi pemerintah di DIY, pelayanan publik berbasis digital yang menjadi tujuan oleh pemerintah kota Yogyakarta yaitu berbentuk e-government tentu tidak akan berhasil tanpa adanya andil oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Yogyakarta yang telah membuat dan mensosialisasikan kepada masyarakat. Meskipun aplikasi ini sudah diimplementasikan, masih terdapat tantangan terkait interoperabilitas antara sistem yang berbeda, baik dalam hal pertukaran data, integrasi antar aplikasi, serta keterhubungan sistem yang ada dalam lingkup pemerintahan..

Aplikasi ini telah memberikan manfaat signifikan dalam menyediakan layanan publik secara digital, namun masih terdapat berbagai kendala yang perlu diatasi agar interoperabilitasnya dapat berjalan lebih optimal. Adapun beberapa tantangan utama yang diidentifikasi mencakup baik fragmentasi data antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), keterbatasan dalam integrasi layanan, maupun kurangnya standarisasi format data serta pembaruan informasi secara real-time. Selain itu, hambatan teknis dalam pertukaran data, terutama dalam penggunaan format JSON(JavaScript Notation) dan API(Application Programming Interfac untuk komunikasi antar sistem, menjadi salah satu kendala utama dalam mencapai interoperabilitas yang lebih baik. Di samping itu, kurangnya koordinasi antara OPD dalam memastikan data diperbarui secara berkala juga berdampak pada keterlambatan dalam penyediaan layanan yang akurat bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi awal penelitian dan informasi dari informan Diskominfo DIY masih terdapat beberapa kekurangan yang ada dalam penerapan aplikasi Jogja Istimewa sebagai berikut.

"Menurut Andika Widhi, S.T., Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi, salah satu tantangan utama yang dihadapi dalam penerapan aplikasi ini adalah fragmentasi data antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Data dari berbagai OPD belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik, sehingga menghambat proses interoperabilitas layanan publik yang lebih efisien. Kadang ada layanan yang seharusnya datanya bisa langsung diakses oleh OPD lain, tapi karena belum ada sistem yang benar-benar terhubung secara optimal, kami masih harus melakukan proses integrasi manual atau koordinasi lebih lanjut dengan OPD terkait." (hasil wawancara penulis dengan Andika Widhi, S.T. Penata Kelola Sistem dan Teknologi Informasi pada 13 Januari 2025)

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan pihak Diskominfo DIY, masih terdapat sejumlah permasalahan dalam penerapan aplikasi Jogja Istimewa, terutama dalam aspek interoperabilitas antar sistem layanan publik. Tantangan seperti fragmentasi data antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), keterbatasan dalam integrasi layanan digital, serta kurangnya koordinasi dan standarisasi format data menunjukkan bahwa sistem yang dibangun belum sepenuhnya terintegrasi dan berfungsi secara optimal. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi dan kualitas pelayanan publik digital yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut keterangan informan dari Diskominfo DIY, data dari berbagai OPD belum terhubung secara otomatis dan real-time, sehingga masih dibutuhkan proses integrasi manual yang menyulitkan kinerja instansi. Di sisi lain, rendahnya literasi digital masyarakat dan minimnya sosialisasi terkait pemanfaatan aplikasi Jogja Istimewa juga menjadi faktor yang memperlambat adopsi teknologi ini secara luas. Dengan latar belakang tersebut, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengevaluasi tingkat interoperabilitas yang telah dicapai aplikasi Jogja Istimewa, sekaligus mengidentifikasi kendala teknis dan kelembagaan yang dihadapi dalam pengembangan sistem e-government

yang terintegrasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan teori interoperabilitas, serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul Interoperabilitas e - government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini akan mengkaji tentang tingkat interoperabilitas e- government dalam aplikasi Jogja Istimewa, khususnya yang terkait dengan pelayanan publik, serta menganalisis hambatan tercapainya interoperabilitas yang efektif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan dalam Interoperabilitas E - Government Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus: Aplikasi Jogja Istimewa di Diskominfo Daerah Istimewa Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis interoperabilitas aplikasi Jogja Istimewa dalam meningkatkan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, serta mengidentifikasi bagaimana aplikasi ini terintegrasi dengan sistem lain dalam e-government.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai hambatan yang dihadapi dalam mencapai interoperabilitas e-government, khususnya dalam konteks aplikasi Jogja Istimewa.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan interoperabilitas e-government dan aplikasi pelayanan publik.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi pembaca mengenai pentingnya integrasi data antar instansi pemerintah yang menggunakan sistem e-government, dengan fokus pada aplikasi Jogja Istimewa sebagai studi kasus.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi terkait pengembangan dan perbaikan sistem interoperabilitas dalam aplikasi Jogja Istimewa, agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah.
2. Memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis teknologi, khususnya dalam konteks E-government di Diskominfo DIY.

1.5 Sistematika BAB

Sistematika BAB dalam penelitian ini sangat penting karena penyusunan BAB harus memiliki sistematika dan logis guna membantu pembaca memahami isi BAB dengan mudah dan terstruktur. Sistematika penulisan skripsi ini terdiri sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada ini menjelaskan tentang pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang uraian tinjauan pustaka yang yang berisi dasar –dasar teori, konsep, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topic penelitian yang menjadi bahan acuan untuk mengumpulkan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian metode penelitian, yang menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data, dan sumber data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang diperoleh selama penelitian dan analisis data yang diperoleh serta pembahasan yang mengaitkan hasil penelitian berdasarkan dengan indikator teori utama atau penelitian terdahulu.