

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital saat ini menjadi sorotan utama akibat lonjakan informasi yang sangat cepat, dengan kemajuan teknologi yang memudahkan individu serta kelompok untuk saling berinteraksi dan menciptakan dinamika sosial yang lebih luas. Jaringan internet berfungsi sebagai alat yang vital untuk mengumpulkan data dan menyebarkan informasi ke seluruh penjuru dunia (Hanifah, 2004). Perubahan dalam teknologi informasi membawa dampak besar, terutama dalam manajemen sistem pemerintahan yang modern. Pemerintah dituntut untuk beralih dari metode pelayanan tradisional ke sistem pelayanan yang lebih transparan, efisien, dan memanfaatkan teknologi digital, yang dikenal sebagai pemerintahan elektronik atau E-Government. Era E-Government merupakan suatu proses dalam sistem pemerintahan yang menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai saluran untuk memudahkan komunikasi dan transaksi antara individu, kelompok, serta lembaga pemerintah, dan materi-materinya (Nurrahman et al., 2021).

Sistem pemerintahan terdiri dari komponen tata kelola di dalamnya, kaitannya dengan administrasi, pelayanan, pelaporan, dan masih banyak lagi. Pemerintah menghadapi perubahan yang mendorong adaptasi terhadap keterbaruan dalam penerimaan dan penyampaian informasi publik (Mahendrati et al., 2022). Dalam hal ini, peneliti mengacu pada satu basis layanan digital berupa website resmi pemerintahan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana (DP3AP2KB) Kabupaten Sleman sebagai objek yang akan diteliti pada penerapan E-Government. Berbagai tantangan hadir dalam eksistensi pemanfaatan E-Government, terutama dalam keterjangkauan pelayanan masyarakat secara merata. Terdapat permasalahan yang disorot, diantaranya rendahnya pemanfaatan layanan oleh masyarakat, disebabkan oleh tidak adanya sosialisasi dan edukasi mengenai fitur layanan digital melalui website resmi pemerintah. Selain itu, berkaitan dengan kendala teknis seperti

informasi yang tidak selalu diperbarui secara berkala, serta keterbatasan akses bagi masyarakat yang berada di wilayah di luar jangkauan (Apriyanti, 2016). Hal ini menyebabkan masih banyaknya penggunaan metode manual di instansi pemerintah, sehingga sasaran E-Government untuk mempermudah akses layanan publik serta meningkatkan kualitasnya, dan mempercepat proses administrasi belum sepenuhnya tercapai. Di sisi lain, budaya birokrasi yang masih bersifat tradisional menghalangi pergeseran ke digital, karena sejumlah pegawai belum sepenuhnya memiliki keahlian teknis untuk mengelola layanan berbasis website (Fahik et al., 2024). Ketidakterdapatnya sistem yang terintegrasi dengan baik antara situs resmi dinas dan data kependudukan, serta keterhubungan dengan bidang tertentu turut menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang tepat dan responsif (Rofika, 2024). Kondisi tersebut mencerminkan adanya perbedaan antara aspirasi ideal penerapan E-Government dan kenyataan yang ada di lapangan, sehingga sangat penting untuk dilakukan analisis mendalam tentang sejauh mana pemanfaatan website resmi Dinas P3AP2KB Sleman dalam meningkatkan kualitas layanan publik kepada masyarakat.



Gambar 1. 1 Data Adopsi Teknologi Digital di Indonesia

Sumber: We Are Social & Meltwater, Digital Report 2025

Berdasarkan gambar di atas, berupa data infografis mengenai digital Indonesia pada tahun 2025 yang memberikan gambaran mengenai seberapa jauh teknologi digital

telah diadopsi di Indonesia. Pada tahun 2025, populasi Indonesia diperkirakan mencapai 285 juta orang, meningkat sebesar 0,8% atau sekitar 2,3 juta orang dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, tingkat urbanisasi telah mencapai 59,5%, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh penduduk berada di daerah perkotaan. Di sisi lain, jumlah koneksi seluler tercatat sebanyak 356 juta, yang setara dengan 125% dari jumlah penduduk total, menunjukkan ponsel sebagai perangkat utama dalam kegiatan digital warga Indonesia. Selanjutnya, terdapat 212 juta pengguna internet di Indonesia, meningkat 8,7% atau sekitar 17 juta pengguna baru dalam satu tahun. Saat ini, rasio pemanfaatan internet mencapai 74,6% dari total populasi, menjadikannya sebagai kebutuhan fundamental dalam beragam aktivitas sosial, berdasarkan analisis sumber dari website wearesocial.com. Membuktikan bahwa setengah dari penduduk Indonesia telah memanfaatkan inovasi digital untuk berinteraksi dan mengakses informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa internet tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk bersosialisasi, tetapi juga untuk berbagai kegiatan lain seperti akses layanan publik dan pendidikan.

Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman sejak tahun 2020 telah memanfaatkan digitalisasi E-Government yang berbasis situs web untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara online. Website sebagai media untuk menyampaikan informasi, mensosialisasikan program-program, serta memberikan akses layanan secara online kepada masyarakat (Rofika, 2024). Situs website merupakan manifestasi pemanfaatan E-Government yang menjadi ukuran keberhasilan birokrasi dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan publik untuk instansi terkait. Implementasi layanan di Dinas P3AP2KB Sleman memberikan pengaruh terhadap layanan publik, terutama dalam hal mempermudah akses informasi dan mempercepat prosedur pelayanan (Mahendrati et al., 2022).



Gambar 1. 2 Website Resmi Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman

Sumber: dinp3ap2kb.slemankab.go.id

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merujuk pada layanan yang diberikan terkait administrasi oleh institusi publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai dengan hukum yang berlaku dalam berbagai aktivitas penyediaan layanan publik (Rofika, 2024). Peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu masalah yang sangat penting, karena di satu sisi masyarakat semakin mendesak untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari tahun ke tahun. Di sisi lain, penyelenggaraan layanan tidak menunjukkan perubahan yang signifikan. Masyarakat terus mendesak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari pihak birokrasi (Supriadi et al., 2012). Oleh karena itu, diperlukan reformasi dalam pelayanan publik dengan mengembalikan dan menjelaskan kembali posisi "pelayan" dan "yang dilayani" ke arti sebenarnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat kadang dipahami sebagai pelayanan masyarakat terhadap negara, padahal sebenarnya negara ada untuk kepentingan masyarakat yang membentuknya. Menunjukkan bahwa pemerintah seharusnya menyediakan pelayanan terbaik bagi masyarakat.



Gambar 1. 3 Portal Website SIGA (Sistem Informasi Keluarga)

Sumber: siga.bkkbn.go.id

SIGA (Sistem Informasi Keluarga) merupakan situs website pemerintah yang diciptakan oleh BKKBN atau Kemenduk Bangsa (Kementerian Penduduk Keluarga Berencana). Merupakan contoh implementasi E-Government dalam sektor keluarga berencana yang bertujuan untuk menciptakan satu basis data, mempermudah penginputan dan pembaruan informasi keluarga, serta mendukung perencanaan dan pemantauan program keluarga berencana yang dilaksanakan di Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman. Dengan program SIGA, keakuratan data program dan aliran informasi antar sektor menjadi semakin jelas. Platform SIGA mencakup modul statistik reguler, data layanan memiliki potensi besar untuk meningkatkan ketepatan data program dan mempercepat diseminasi informasi (Apriliani et al., 2024).

Tujuan penelitian ini adalah meneliti sejauh mana pemanfaatan dan penerapan E-Government berbasis media website di bidang pemerintahan. Penelitian meninjau efisiensi kualitas pelayanan tersebut terhadap masyarakat sebagai sasaran, menganalisis pembaruan informasi, serta menggali literasi di kalangan pengguna. Mengacu E-Government sebagai bentuk implementasi pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang

berdampak pada peningkatan kualitas layanan, dengan menyediakan proses pengolahan data secara cepat dan informasi yang akurat sesuai kebutuhan masyarakat (Aprianty, 2016). Penulis menggunakan teori utama E-Government, pengukuran menurut Indrajit (2016) yaitu mencakup 3 (tiga) elemen penting yang harus diperhatikan dalam mengembangkan E-Government yaitu: 1) *Support* dukungan berkaitan dengan dukungan legal, perencanaan dana, infrastruktur, Sumber Daya Manusia (SDM), dan sosialisasi yang efektif. 2) *Capacity*, yaitu tersedianya dana yang cukup, SDM yang kompeten, dan pengembangan Infrastruktur IT yang memadai. 3) *Value* atau manfaat yang didapat dari Pengembangan e-Government. Dengan menerapkan teori ini, diharapkan dapat mengukur interaksi dalam pemanfaatan mekanisme pemerintahan digital pada layanan publik di Kabupaten Sleman.

Meskipun demikian, implementasi E-Government di instansi pemerintah DP3AP2KB Kabupaten Sleman belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan pengamatan peneliti di awal, terdapat beberapa masalah seperti kurangnya pembaruan informasi terutama yang berkaitan dengan SIGA, fitur layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta minimnya pemanfaatan website oleh masyarakat (Mahendrati et al., 2022). Beberapa pengguna menghadapi kesulitan dalam mengakses informasi layanan karena masyarakat tidak memahami alurnya, kurangnya sosialisasi, dan inisiatif untuk mengarahkannya ke sistem digital; pada praktiknya, pemerintah DP3AP2KB Sleman masih bergantung pada sistem pelayanan manual dan mengabaikan sistem digital. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya jurang antara potensi teknologi yang tersedia dan kualitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Dengan demikian penelitian mengkaji mengenai tata kelola berbasis website fokus sebagai alat untuk memberikan informasi, dan melayani publik, dengan menggambarkan kualitas pelayanan di dalamnya. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi serta saran praktis bagi pemerintah daerah dalam menciptakan sistem layanan digital yang lebih tanggap, fleksibel, dan berkelanjutan (Hasyim, 2022). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki relevansi

dalam ranah akademis, tetapi juga mempunyai nilai strategis dalam membantu visi pemerintah Kabupaten Sleman menuju pengelolaan pemerintahan yang berbasis digital yang efisien dan fokus pada kualitas pelayanan publik sejalan dengan era reformasi birokrasi serta penerapan E-Government.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pemanfaatan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik pada website layanan yang dilakukan oleh Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pemanfaatan E-Government dalam meningkatkan pelayanan publik pada website layanan yang dilakukan oleh Dinas DP3AP2KB Kabupaten Sleman.
2. Mengetahui peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi aktif bagi pengembangan studi-studi mengenai pemanfaatan E-Government secara umum dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi bagi peneliti lain yang ingin menyelidiki lebih lanjut mengenai transformasi teknologi digital dalam bidang pemerintahan. Dengan adanya penelitian ini, para peneliti berikutnya dapat mengembangkan dan memperluas variabel yang diteliti, dan membandingkan fenomena serupa di daerah maupun instansi daerah lain.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi lembaga pemerintah di Kabupaten Sleman mengenai bagaimana rujukan maupun berupa solusi dalam menghadapi tantangan mengenai implementasi E-Government, khususnya melalui monitoring dan evaluasi kinerja website resmi dinas.

Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada pembaca, khususnya

mahasiswa, akademisi, dan pemerintah administrasi publik. Pembaca dapat memahami bagaimana teknologi informasi dapat berperan strategis dalam mereformasi sistem pelayanan pemerintahan daerah sehingga lebih responsif, transparan, dan efisien.

Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman empiris kepada peneliti dalam memahami proses implementasi E-Government berbasis website di berbagai instansi pemerintahan. Hasil penelitian juga menjadi bahan evaluasi atas teori-teori yang digunakan, serta menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang lebih mendalam terkait pemanfaatan teknologi digital dalam kualitas pelayanan publik.

Bagi Objek Penelitian

Penelitian ini memberikan masukan konkret bagi Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman, maupun instansi pemerintah daerah lainnya dalam bentuk rekomendasi perbaikan terkait tata kelola website resmi sebagai bagian dari implementasi pemanfaatan E-Government. Melalui analisis hasil penelitian, instansi dapat memanfaatkan temuan ini sebagai rujukan dalam meningkatkan fungsi dan fitur website pelayanan publik, melakukan monitoring dan evaluasi berkala atas performa layanan digital, menyesuaikan kebijakan layanan berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, dan mengantisipasi hambatan dalam penerapan E-Government.

1.5 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka singkat, dan

sistematika penulisan skripsi. Bertujuan untuk memberikan pemahaman awal tentang konteks penelitian, arah penelitian, serta ruang lingkup yang menjadi fokus pembahasan dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tinjauan pustaka, dasar-dasar teori yang digunakan, meliputi konsep E-Government, Pelayanan Publik berbasis Website, dan Kualitas Pelayanan Publik. Selain itu, bab ini juga memuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik, serta kerangka berpikir yang menjadi dasar analisis dalam penelitian. Bab ini berfungsi sebagai landasan untuk memahami hubungan antara pemanfaatan E-Government berbasis website dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas P3AP2KB Kabupaten Sleman.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdapat uraian metode pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, serta memaparkan lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data melalui sistem wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bab ini memberikan gambaran tentang cara penelitian dilaksanakan untuk memperoleh data yang valid dan relevan dengan tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil data penelitian yang diperoleh di lapangan mengenai pemanfaatan E-Government berbasis website di Dinas DP3AP2KB beserta pembahasan dengan indikator penelitian. Diuraikan faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi e-government, serta pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran-saran yang diajukan peneliti bagi pihak Dinas DP3AP2KB Kabupaten Sleman dan peneliti selanjutnya. Kesimpulan merupakan ringkasan dari

hasil analisis yang menjawab rumusan masalah, sedangkan saran diberikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan pemanfaatan E-Government dalam pelayanan publik ke depan.

