

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan, khususnya dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital. Penerapan konsep *E-Government* menjadi langkah strategis pemerintah untuk menciptakan sistem pemerintahan yang transparan, efisien, dan partisipatif. Salah satu bentuk implementasi *E-Government* di Bidang Lingkungan Hidup adalah inovasi **SIDARLING (Sistem Informasi Daerah Tentang Lingkungan Hidup)** yang dikembangkan oleh **Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman**. SIDARLING hadir sebagai platform digital yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan permohonan terkait permasalahan lingkungan secara daring, sehingga proses penanganan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terukur. Di Kabupaten Sleman, fenomena ini muncul dalam konteks peningkatan kesadaran publik terhadap isu kerusakan dan pencemaran lingkungan namun belum diimbangi dengan sistem layanan permohonan yang responsif dan berbasis teknologi informasi. Hal ini juga terlihat pada banyak daerah yang masih menggunakan saluran tradisional yang memerlukan kunjungan langsung atau banyak tahapan birokrasi terlebih dahulu (Mahendra & Pribadi, 2016).

Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi SIDARLING sebagai media pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan observasi awal dan laporan internal Dinas Lingkungan Hidup Sleman, tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIDARLING masih rendah, sedangkan jumlah permohonan yang masuk cenderung meningkat setiap tahunnya. Di sisi lain, respon pemerintah terhadap permohonan seringkali mengalami keterlambatan akibat kurangnya koordinasi antarseksi teknis dan terbatasnya sumber daya

manusia yang memahami pengelolaan sistem informasi. Kondisi tersebut menandakan bahwa penerapan *E-Government* melalui SIDARLING belum berjalan secara efektif dan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Pada penggunaan sistem informasi pemerintah, pengetahuan masyarakat Yogyakarta masih tergolong rendah (Yulianti dan Pribadi, 2024).

Permasalahan lain yang turut memengaruhi efektivitas penerapan SIDARLING adalah aspek sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Banyak warga yang belum memahami prosedur pelaporan secara daring maupun manfaat dari sistem penanganan elektronik ini. Akibatnya, sebagian masyarakat masih lebih memilih menyampaikan keluhan melalui jalur konvensional, seperti datang langsung ke kantor dinas. Selain itu, keterbatasan integrasi data antar instansi terkait menyebabkan tindak lanjut aduan membutuhkan waktu yang lebih lama, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah daerah. Selain itu pengetahuan masyarakat terhadap teknologi masih sangat kurang, dikarenakan pemerintah kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat (Maharani, 2024).

Hasil dari pengamatan awal di website SIDARLING (Kabupaten Sleman) menunjukkan bahwa pada tahun 2025 terdapat 16 permohonan permasalahan lingkungan yang diajukan, dan 10 di antaranya sudah selesai ditangani. Kondisi ini berarti bahwa dalam waktu kurang dari satu tahun aplikasi SIDARLING telah menyelesaikan sekitar 62% dari permasalahan yang diajukan warga Sleman. Kondisi tersebut menggambarkan masih adanya kendala dalam penerapan tata kelola sistem informasi daerah baik dari sisi internal pemerintahan maupun partisipasi masyarakat sebagai pengguna.

Kondisi tersebut menggambarkan masih adanya kendala dalam penerapan tata kelola sistem informasi daerah baik dari sisi internal pemerintahan maupun partisipasi masyarakat sebagai pengguna. Secara teoritis, penerapan e-government dapat dianalisis menggunakan konsep Value, Capacity, dan Support (Indrajit) yang menekankan bahwa keberhasilan

layanan digital pemerintah ditentukan oleh nilai manfaat yang dirasakan masyarakat (value), kapasitas internal pemerintah dalam mengelola sistem dan sumber daya (capacity), serta dukungan kebijakan, infrastruktur, dan kelembagaan (support). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei kepada masyarakat pengguna SIDARLING dan wawancara dengan aparatur Pemerintah Kabupaten Sleman, untuk mengidentifikasi kendala implementasi SIDARLING berdasarkan aspek nilai layanan, kapasitas pengelolaan, dan dukungan sistem dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan lingkungan berbasis digital. (Fahik et al, 2024).

Melihat permasalahan tersebut, penerapan *E-Government* melalui inovasi SIDARLING perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui sejauh mana sistem ini telah mendukung penanganan masalah lingkungan secara efektif di Kabupaten Sleman. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian yang berjudul ***PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PENANGANAN MASALAH LINGKUNGAN HIDUP DI KABUPATEN SLEMAN***. Penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan SIDARLING, menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya, serta menilai peran *E-Government* dalam mewujudkan tata kelola lingkungan yang responsif, transparan, dan partisipatif. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peningkatan inovasi pelayanan publik di bidang lingkungan hidup serta memperkuat penerapan *E-Government* di tingkat daerah.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana bentuk dukungan pemerintah daerah dalam penerapan tata kelola sistem informasi melalui Website SIDARLING di Kabupaten Sleman.
2. Apa faktor penghambat dan pendukung dari penerapan Website

SIDARLING dalam mendukung layanan hidup daerah di Kabupaten Sleman.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital di bidang lingkungan melalui sistem SIDARLING. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan bentuk dukungan pemerintah daerah dalam penerapan tata kelola sistem informasi melalui Website SIDARLING di Kabupaten Sleman.
2. Menganalisis faktor penghambat dan pendukung penerapan SIDARLING dalam mendukung efektivitas penanganan layanan hidup di Kabupaten Sleman.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki sejumlah batasan agar pembahasan tidak melebar dan tetap fokus pada inti permasalahan yang ingin dikaji. Batasan tersebut disusun untuk memperjelas ruang lingkup penelitian serta memastikan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

1. Penelitian hanya dilakukan di **Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman**, sebagai instansi pelaksana inovasi SIDARLING (*Sistem Informasi Daerah Tentang Lingkungan Hidup*). Sistem Informasi Daerah Tentang Lingkungan Hidup digital di daerah lain tidak menjadi objek kajian dalam penelitian ini.
2. Fokus penelitian diarahkan pada **penerapan e-Government dalam inovasi SIDARLING**, meliputi efektivitas layanan, tingkat partisipasi masyarakat, serta transparansi proses penanganan permohonan masalah lingkungan. Faktor eksternal seperti kondisi politik daerah, dukungan anggaran, atau perubahan kebijakan pemerintah tidak dibahas secara

mendalam karena dianggap tidak berpengaruh langsung terhadap hasil penelitian.

3. **Objek penelitian mencakup layanan SIDARLING**, yaitu Informasi Daerah Tentang Lingkungan Hidup berbasis digital yang digunakan untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan permasalahan lingkungan di Kabupaten Sleman.
4. **Subjek penelitian dibatasi pada pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan pengguna layanan SIDARLING** yang terlibat langsung dalam layanan hidup lingkungan. Pihak dari instansi lain hanya dijadikan sumber informasi tambahan apabila diperlukan.
5. Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus**, sehingga hasilnya difokuskan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi di Sleman, bukan untuk membuat generalisasi bagi wilayah lain.
6. Data yang digunakan terdiri dari **data primer dan sekunder**, seperti hasil wawancara, observasi lapangan, laporan tahunan dinas, serta dokumen resmi pemerintah daerah. Analisis difokuskan pada aspek implementasi sistem, bukan pada pengembangan teknis perangkat lunaknya.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan pengembangan dan penerapan sistem pelayanan publik berbasis digital di bidang lingkungan hidup.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah di bidang administrasi publik dan tata kelola pemerintahan digital, khususnya mengenai penerapan konsep E-Government dalam pelayanan lingkungan. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi pengembangan model implementasi

inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan untuk memperkuat teori tentang efektivitas kebijakan digitalisasi layanan publik di tingkat daerah.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan langsung bagi **Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman** dalam mengoptimalkan kinerja sistem SIDARLING agar lebih efektif, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Rekomendasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan hidup daerah, baik dari segi teknis sistem maupun tata kelola operasional.

Bagi **pemerintah daerah lainnya**, penelitian ini dapat menjadi contoh penerapan e-Government yang dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan lokal dalam mengelola layanan publik berbasis digital.

Adapun manfaat praktis bagi sejumlah pihak sebagai berikut :

a. Bagi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sleman

1. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat penerapan SIDARLING baik bagi pemerintah maupun masyarakat dalam peningkatan efektivitas penanganan tentang layanan hidup lingkungan.
2. Mendeskripsikan bentuk dukungan politik, kebijakan, dan sosial yang mendasari penerapan Website SIDARLING di Kabupaten Sleman.
3. Merumuskan strategi penguatan tata kelola sistem informasi daerah berbasis digital agar pelayanan publik di bidang lingkungan menjadi lebih responsif, transparan, dan partisipatif.

b. Bagi Pembaca

1. Memberikan pemahaman tentang implementasi e-Government dalam layanan lingkungan hidup daerah di Kabupaten Sleman.
2. Menambah wawasan mengenai pentingnya teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Menjadi sumber informasi mengenai praktik inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya terkait penerapan e-government dalam pelayanan publik digital, khususnya di bidang lingkungan hidup.
2. Menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan dalam menganalisis faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di pemerintah daerah.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara terstruktur agar memudahkan pembaca dalam memahami alur pembahasan dari awal hingga akhir. Adapun susunan penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan. Bagian ini memberikan penjelasan mengapa penelitian dilakukan dan arah yang ingin dicapai oleh peneliti.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Di dalamnya dibahas konsep-konsep utama seperti e-

Government, inovasi pelayanan publik, partisipasi masyarakat digital, serta teori komunikasi publik. Bab ini juga menjelaskan kerangka pemikiran dan hipotesis (bila diperlukan) yang menjadi dasar analisis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data. Selain itu, bab ini juga memaparkan alasan pemilihan metode yang dianggap paling sesuai untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dan diikuti dengan analisis mendalam berdasarkan teori yang telah dibahas sebelumnya. Dalam konteks penelitian ini, bab ini mencakup deskripsi implementasi SIDARLING di Kabupaten Sleman, efektivitasnya dalam menangani masalah permohonan lingkungan, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan sistem tersebut.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah serta saran-saran yang dapat diberikan untuk perbaikan atau pengembangan di masa mendatang. Saran yang diberikan bersifat aplikatif, baik bagi instansi terkait maupun bagi penelitian selanjutnya.