

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman revolusi industri 4.0, kemajuan teknologi, komunikasi, dan informasi berkembang dengan sangat cepat. Dampak nyata dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah meningkatnya akses internet terutama di kota Jayapura yang digambarkan sebagai role model good governance di Provinsi Papua. Kota Jayapura sendiri diharapkan dapat memanfaatkan dan memperluas pemakaian teknologi, komunikasi, dan informasi terutama dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penerapan e-Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Jayapura sangat memungkinkan jika mengacu pada data bahwa Provinsi Papua mengalami peningkatan pengguna internet sebesar 261.776 orang, dari 2.640.160 orang pada tahun 2018 menjadi 2.901.936 orang pada tahun 2019-2020. Hal ini menandakan bahwa masyarakat di Provinsi Papua sudah aktif menggunakan internet, sehingga penerapan e-Government di Papua dapat terjamin berjalan baik dengan tingkat pengguna internet yang meningkat dalam 2 tahun terakhir. Persentase jumlah pengguna internet per jumlah ibu kota provinsi di Maluku – Papua, khususnya di Kota Jayapura, termasuk yang tertinggi dengan persentase mencapai 87,5%, di mana masyarakat Kota Jayapura hampir semuanya menggunakan akses internet

. Berkenaan dengan data di atas, bisa disimpulkan bahwa Kota Jayapura, Provinsi Papua, sangat berpotensi dalam penggunaan layanan publik berbasis

internet, terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Penelitian ini dibuat untuk melihat apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan berbasis internet di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai desain dan kiat dalam peningkatan e-Government, berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan sektor publik. Secara umum, e-Government didefinisikan sebagai penerapan maupun penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, Wi-Fi, website, komputer, dan infrastruktur berbasis online lainnya dalam pelayanan publik. Melalui e-Governance, informasi dapat disebarluaskan kepada masyarakat secara terbuka atau transparan, di mana beberapa informasi yang perlu diketahui bersama akan dipasang atau diinformasikan di website maupun di papan-papan publik. Penerapan e-Gov tentunya memberikan dampak positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan maupun pemerintah sebagai penyedia layanan (Ilham, 2021:11). E-Government merupakan suatu bentuk pemanfaatan TIK oleh sektor publik untuk membangun mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan seluruh pemangku kepentingan (warga negara, dunia usaha, lembaga pemerintah lainnya) dengan tujuan memberikan akses luas terhadap informasi, layanan publik yang berkualitas, dan peluang untuk berpartisipasi dalam proses implementasi. Pemerintah (Darmawan dkk, 2020:5,6). Penerapan e-Government dapat digambarkan dalam empat kategori, yaitu G2C (Government to Citizen), G2B (Government to Business), G2G (Government to Government), dan G2E (Government to Employee) atau pemerintah ke pegawai (Ilham, 2021:13; Darmawan dkk, 2020:10). Pada zaman dulu, sebelum

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti internet, Wi-Fi, dan website, pelayanan publik di Indonesia termasuk di Kota Jayapura sangat terbatas dan manual.

Proses administrasi memerlukan kehadiran fisik masyarakat di kantor-kantor pemerintah, yang sering kali memakan waktu lama dan birokrasi yang berbelit-belit. Pelayanan manual ini rentan terhadap kesalahan manusia, kehilangan data, dan praktik korupsi seperti pungutan liar. Selain itu, akses informasi sangat terbatas, sehingga masyarakat sulit mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Sebaliknya, di zaman sekarang dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik telah mengalami transformasi yang signifikan. Pelayanan berbasis teknologi seperti e-Government memungkinkan masyarakat mengakses layanan pemerintah melalui internet dari mana saja dan kapan saja. Website pemerintah menyediakan berbagai informasi dan formulir yang dapat diunduh, sementara aplikasi mobile memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran atau permohonan layanan tanpa harus datang ke kantor. Sistem online ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah, mengurangi peluang korupsi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Dengan adanya layanan seperti e-Government, hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih erat dan efektif. Misalnya, dengan G2C (Government to Citizen), masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi dan layanan yang dibutuhkan tanpa harus terjebak dalam birokrasi yang panjang. Pemerintah pun dapat lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, menyediakan layanan

yang lebih cepat dan tepat waktu. Hal ini menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam pelayanan publik tidak hanya memberikan manfaat besar bagi efisiensi dan efektivitas pemerintahan, tetapi juga meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan akses yang lebih mudah dan luas terhadap layanan publik. Kota Jayapura, dengan tingkat pengguna internet yang tinggi, memiliki potensi besar untuk mengoptimalkan penerapan e-Government guna meningkatkan mutu pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi penerapan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendiskripsikan kondisi penerapan e-government di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Jayapura.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota jayapura terkait dengan penerapan e-government
2. Sebagai bahan referensi untuk pelaksanaan penelitian pada objek yang sama dilain waktu