

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan hadirnya internet, pelayanan publik yang dilakukan secara digital di dunia internasional sesungguhnya telah berlangsung lama. Istilah pemerintahan elektronik (*e-Government*) telah melekat pula pada pelayanan publik elektronik (*public e-service*). Gerakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga diterapkan oleh pemerintah Indonesia (Khatarina & Jaweng, 2020).

Presiden telah mengeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), namun peraturan tersebut baru benar-benar direalisasikan sebagai bentuk pelayanan publik yang memenuhi asas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Pasal 4 UU Pelayanan Publik) di masa pandemi Covid-19. Pemerintahan elektronik (*e-Government*) dan penggunaan pelayanan elektronik dalam organisasi sektor publik dikenal dengan nama pelayanan elektronik (*e-service*). *E-service* menurut Rowley (2006, dalam Khatarina & Jaweng, 2020) sebagai sebuah perbuatan, upaya, atau kinerja yang penyampaianya dimediasi oleh teknologi informasi (termasuk *web*, kios informasi dan perangkat seluler).

Adanya perubahan digitalisasi, maka pemerintah harus bisa melakukan inovasi terkait pemberian pelayanan publik. Kemajuan teknologi informasi pada era saat ini mendorong semakin banyak inovasi-inovasi digitalisasi di berbagai sektor (Murti, dkk., 2022a). Digitalisasi yang terintegrasi bisa berimbas pada peningkatan

ekonomi suatu tempat (Murti, dkk., 2022b). Hal ini bila terdapat implementasi teknologi dengan lokasi dan kondisi situasional suatu tempat. Perubahan tersebut kemudian memberikan akses pelayanan yang dirasa lebih cepat dan transparan. Seperti yang dikatakan oleh Khatarina dan Amrynudin (2020) bahwa *e-Government* harus menjadi sebuah kebijakan dalam tata kelola pemerintahan Indonesia. Namun, permasalahan komunikasi yang seringkali dihadapi dan menghambat pelayanan yang diberikan pemerintah menurut Khatarina dan Jaweng (2020) antara lain, (1) sulit menciptakan komunikasi yang efektif, (2) terbatasnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sarana komunikasi, (3) masih tingginya tingkat buta huruf di masyarakat, serta (4) terbatasnya kepemilikan ilmu yang mencukupi untuk memahami teknologi.

Akan tetapi, kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada kesenjangan terkait teknologi informasi dan komunikasi. Masyarakat di daerah terpelosok secara geografisnya atau yang kurang mampu secara ekonominya cenderung sulit atau tidak sama sekali mendapatkan informasi karena tidak terjangkau sarana atau media informasi (Khatarina & Jaweng, 2020). Untuk membangun daerah terpencil pemerintah perlu untuk membuat konsep terintegrasi bagi usaha, pemerintah, dan *stakeholders* (Murti, dkk., 2023). Misalnya untuk membangun sarana dan prasarana teknologi bagi *stakeholder* terkait. Instansi pemerintah Indonesia mulai melaksanakan program pelayanan publik melalui layanan *e-Government*.

Instansi pemerintahan daerah atau kabupaten perlu untuk menerapkan peran dan fungsi pemerintah dalam rangka mensosialisasikan kebijakan dan informasi yang cepat dengan membuat suatu portal *website* (Surentu, Waraouw, & Rembang,

2020). *E-Government* merupakan sebuah program yang dijalankan oleh instansi dinas Kominfo untuk melakukan penyebaran informasi yang lebih jelas antara pemerintah dengan masyarakat serta pelaku bisnis (Parsaorantua, dkk., 2017). Adapun daerah di Indonesia yang mencakup 3T (terdepan, terluar, dan tertinggal) masih terdapat beberapa kabupaten/kota yang belum mendapatkan akses jaringan internet secara merata, sehingga menjadi hambatan dalam mengakses pelayanan publik. Penggunaan internet terasa dipaksakan kepada seluruh masyarakat Indonesia tanpa melihat pemahaman masyarakat dalam menggunakan internet dan infrastruktur pendukung di wilayah, misalnya di kabupaten Kupang, provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT).

Dikutip dari Pusat Data dan Informasi Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan dan Pelatihan dan Informasi Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Trasmigrasi (BALILATFO-KDPDTT) bahwa luas wilayah yang meliputi kabupaten Kupang sekitar 5.525,83 km² dengan memiliki 24 kecamatan, 17 kelurahan dan 160 desa dengan jumlah penduduk sebanyak 372.777 jiwa (BALILATFO-KDPDTT, 2019). Pemerintah telah melakukan beberapa upaya intervensi yang tujuannya adalah untuk mempercepat pembangunan di kawasan kabupaten Kupang. Upaya intervensi tersebut di mulai dari perekonomian masyarakat, sumber daya manusia, aksesibilitas, karakteristik daerah hingga sarana dan prasarana (BALILATFO-KDPDTT, 2019).

Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) NTT, Drs. Aba Maulaka menegaskan bahwa berbagai tantangan yang kemudian menjadi hambatan pada pengembangan *e-Government* dalam mendukung pembangunan di NTT (Latu,

2019). Menurut Maulaka, salah satu tantangan yang dihadapi yaitu sejauh mana mengintegrasikan data dan informasi serta berbagai aplikasi yang saat ini telah berjalan dan digunakan pada berbagai perangkat daerah-daerah di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Dilansir dari Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (BAPPELITBANDA), jika dilihat dari potret kinerja SPBE, pada tahun 2016 provinsi NTT dalam implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) masih berada di urutan ke 33 dari 34 provinsi. Sementara data tahun 2017, NTT masuk dalam kategori sepuluh provinsi dengan indeks pembangunan TIK terendah (Latu, 2019).

Dikutip dari Tempo.co, menteri keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan bahwa kenyataannya saat ini masih terdapat kesenjangan dalam penyediaan pelayanan dasar publik antar daerah dan ketimpangan pembangunan (Wahyudi, 2020). Sehingga dalam wawancaranya pada rapat paripurna tanggal 12 Mei 2020, Sri Mulyani menjelaskan bahwa volume Transfer ke Daerah dan Dana Desa (TKDD) yang terus meningkat setiap tahun juga harus disesuaikan dengan perbaikan pelayanan publik agar semakin baik di daerah. Pemerintah Indonesia telah menjalankan program Palapa Ring yakni proyek infrastruktur telekomunikasi berupa pembangunan serat optik di seluruh Indonesia. Meskipun pemerintah Indonesia melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika terus mendorong pembangunan jaringan internet di seluruh wilayah termasuk wilayah provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membangun sekitar 480 akses internet di seluruh wilayah provinsi NTT, namun hal tersebut belum rampung sepenuhnya (Nong, 2019).

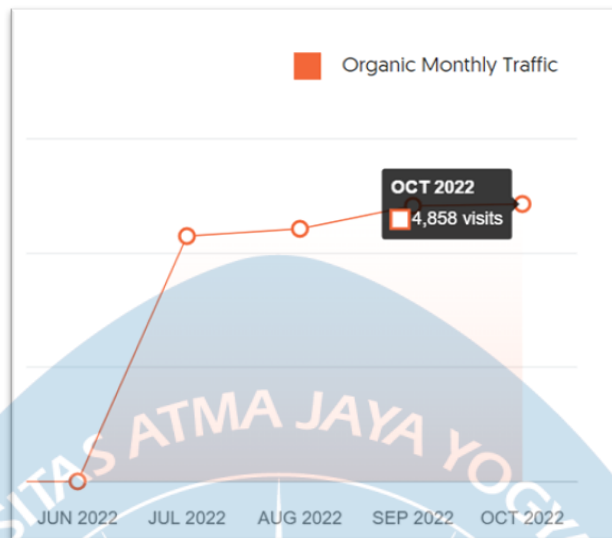
Beberapa tantangan lain yang menghambat keberhasilan dalam pembentukan *e-Government* menurut Norris dan Moon (2005, dalam Manoharan & Ingrams, 2018) meliputi: (1) kurangnya teknologi dan staf *web*, (2) kurangnya sumber daya keuangan, (3) kurangnya informasi tentang aplikasi *e-Government*, dan (4) kurangnya dukungan dari pejabat atau kepala daerah yang memimpin. Berdasarkan nama domain situs *web* pemerintah kabupaten dan kota di provinsi NTT telah mengikuti standar aturan yang dikeluarkan Kemenkominfo. Namun secara isi dan manajemen belum mengacu pada standar minimal situs *web* pemerintah daerah (Soru & Payong, 2016).

Maria Yenita Soru dan Yohanes Payong (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Kajian Situs *Web* Resmi Pemerintah Kabupaten/Kota NTT Sebagai Wujud Implementasi *E-Government*” menunjukkan bahwa setelah melakukan pengamatan terhadap 22 situs *web* pemerintah daerah kabupaten/kota NTT terdapat beragam struktur isi situs *web* yang tidak memenuhi standar Kemenkominfo. Lebih lanjut, Soru dan Payong (2016) mengatakan bahwa berdasarkan informasi yang ditampilkan terdapat data dan informasi yang tidak *terupdate* data masih menggunakan data yang lama seperti kependudukan, harga bahan pokok, berita terbaru dan lain-lain, serta hampir semua *web* yang diamati tidak ditemukan admin yang selalu siap untuk dikonfirmasi, tidak terdapat *web* berbasis dua arah, serta hanya semata-mata bersifat publis.

Demikian pula data dan informasi terkait struktur isi situs *web* yang terdapat pada situs sumbatimurkab.go.id di kabupaten Sumba Timur. Kabupaten Sumba Timur meliputi luas wilayah 7.005 km² dengan memiliki 22 kecamatan, 16 kelurahan

dan 140 desa dengan jumlah penduduk sebanyak 225.704 jiwa (BALILATFO-KDPDTT, 2019). Adapun terdapat enam penyebab ketertinggalan di kabupaten Sumba Timur, yaitu (1) sumber daya manusia, dimana rata-rata lama sekolah hanya selama 6,73 tahun dengan harapan lama sekolah mencapai 12,79 tahun. (2) Dilihat dari karakteristik daerah sebesar 0,64% merupakan wilayah gempu bumi serta 34,62% merupakan kawasan hutan lindung. (3) Kemampuan keuangan daerah, selain itu juga (4) disebabkan oleh sarana dan prasarana, yaitu 13,46% jalannya masih berupa tanah. (5) Kondisi perekonomian masyarakat sebanyak 31,03% merupakan kategori penduduk miskin. Terakhir, (6) dilihat dari aksesibilitas bahwa jarak yang ditempuh untuk mencapai Ibukota Kabupaten sangat jauh sekitar 77,3 km (BALILATFO-KDPDTT, 2019).

Pada tahun 2017, kabupaten Sumba Timur menjadi salah satu dari tujuh belas kabupaten/kota yang melakukan kerja sama jaringan lintas perkotaan, dalam mengadopsi sistem tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi (*e-Government*) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya (Sholikah, 2017). Namun selain belum meratanya jaringan listrik yang diberikan pada beberapa desa, sampai saat ini pelayanan publik melalui situs *web* sumbatimurkab.go.id juga memiliki kekurangan sumber daya manusia (SDM) yang terampil atau ahli dalam bidang teknologi dan informatika, serta rendahnya literasi masyarakat akan digitalisasi pelayanan publik.



Gambar 1. Trafik Data Pengunjung Website sumbatimurkab.go.id
(Ubersuggest, 2022)

Maka dari itu, urgensi pada penelitian ini adalah meskipun jumlah pengguna internet di Indonesia kian meningkat tiap tahun, tetapi kemungkinan besar masih terkonsentrasi di pulau Jawa. Berdasarkan laporan We Are Social, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 204,7 juta per Januari 2022 (Annur, 2022, 23 Maret). Kemudian, ditinjau dari pengukuran indeks literasi digital, provinsi Nusa Tenggara Timur termasuk dalam kategori sedang dengan skor indeks 3,6 (Indeks literasi digital Indonesia, 2021). Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang berbasis *e-Government* masih terbilang sangat rendah bahkan belum ada perkembangan khususnya di daerah kabupaten Sumba Timur.

Dikutip dari Ubersuggest (2022), trafik data pengunjung pelayanan publik website sumbatimurkab.go.id terhitung sejak bulan Juni 2022 baru mulai ada peningkatan jumlah yaitu sebesar 4.858 pengunjung. Tampilan grafik ini dapat dilihat pada gambar 1. Sementara itu, penelitian terkait *e-Government* dengan menggunakan teori komunikasi pelayanan publik belum banyak dilakukan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Menambah literatur penelitian kualitatif dan diharapkan memberikan sumbangan pemikiran pada jurusan Ilmu Komunikasi khususnya mengenai komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id, serta implementasi dari teori komunikasi publik maupun komunikasi pelayanan

publik yang bisa melihat dari sudut pandang masyarakat timur di Indonesia yang memiliki tingkat literasi yang masih rendah.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman dan wawasan mengenai komunikasi pelayanan publik pemerintah kabupaten Sumba Timur melalui implementasi situs *web* bidang layanan *e-Government* sumbatimurkab.go.id. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis mengenai bagaimana pemerintah kabupaten Sumba Timur dapat menjalankan komunikasi pelayanan publik melalui implementasi situs *web* sumbatimurkab.go.id.