BAB 1
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan era teknologi digital yang pesat telah memacu Pemerintah untuk melakukan reformasi birokrasi di seluruh aspek tata kelola pemerintah. Pengembangan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau *e-Government* kini menjadi program prioritas pemerintah, tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun juga untuk mengakselerasi sistem manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia. Tentunya dengan *e-Government*, diharapkan seluruh sistem layanan pemerintah menjadi cepat, sederhana, dan singkat, sehingga bermanfaat dalam melayani masyarakat dan memberikan layanan terbaik untuk kesejahteraan bersama (Nugroho, 2016).

Smart Province merupakan bagian dari usaha mencapai Indonesia Cerdas (*Smart* Indonesia) yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. *Smart Province* dapat dicapai jika seluruh bagian yang ada di dalamnya, mulai dari level provinsi, kota/kabupaten sampai ke area terkecil desa mampu berkolaborasi dan bergerak bersama (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Semua pihak mengetahui peran dan fungsi bagaimana membangun kebersamaan dan menciptakan dan berbagi manfaat untuk masing-masing pihak yang berkolaborasi. Melihat fenomena ini perlu dilakukan pengukuran kesiapan dan upaya dari semua *stakeholder* sudah sejauh mana usaha dalam mencapai keberhasilan dari *E-Government* tersebut.

Perkembangan penerapan *e-Government* dapat mendukung dan meningkatkan kinerja pemerintah dalam pelayanan publik. Saat ini, *e-Government* telah dikembangkan di berbagai negara baik negara maju maupun negara berkembang. Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini merupakan sesuatu hal yang tidak bisa dihindarkan karena kebutuhan informasi yang sangat cepat, tepat dan akurat menjadi suatu kebutuhan utama disegala aspek. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web yang sering disebut dengan internet. Teknologi ini sudah digunakan diberbagai bidang baik bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya (Nurita, 2016).

Peningkatan yang dimaksud meliputi beberapa hal berikut ini. Pertama, jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang dapat diakses di mana saja dan kapan saja. Kedua, semakin terjangkaunya biaya transaksi layanan publik salah satunya melalui program *paperless*. Ketiga, hubungan pemerintah dengan dunia usaha menjadi lebih interaktif dan bisa selalu *update*. Keempat, kemudahan berkomunikasi antar lembaga pemerintah yang saling terkait untuk peningkatan fasilitas publik. Terakhir, menjamin transparansi dan efisiensi kinerja pemerintah (Putra, 2015).

E-government pada dasarnya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien (Napitupulu, 2015). Karena itu, ada dua hal utama dalam pengertian *e-goverment* di atas yang pertama adalah penggunaan teknologi informasi salah satunya adalah internet sebagai alat bantu, dan, yang kedua, tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan dapat berjalan lebih efisien. *E-goverment* bukan berarti

mengganti cara pemerintah dalam berhubungan dengan masyarakat. Dalam konsep *e-goverment*, masyarakat masih bisa berhubungan dengan pos-pos pelayanan, berbicara melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan pemerintah, atau mengirim surat. Jadi, *e-goverment* sesuai dengan fungsinya, adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Kesimpulannya *e-goverment* adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis menggunakan elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Rachman & Noviyanto, 2017).

Untuk di Indonesia sendiri dalam penerapan *E-goverment* proses perubahan dari model konvensional menjadi *e-government* tentu memiliki tantangan tersendiri apalagi untuk memulai (Jaya, 2001). Seringkali pemerintah bingung harus memulai dari mana karena minimnya SDM dan SDA. Namun langkah awal harus segera ditempuh, misalnya dimulai dari penayangan potensi wisata daerah, informasi umum terkait pemerintahan (foto dan nama gubernur, alamat kantor dinas, dan lain-lain), dan informasi perniagaan misalnya harga cabai hari ini. Selain itu, informasi pendidikan juga tidak kalah penting untuk disampaikan seperti jam belajar, profil sekolah di kabupaten tertentu, dan informasi pendidikan lainnya.

Kerangka arsitektur *e-government* terdiri dari empat lapis struktur (Sa'adah, 2015), yakni:

1. Akses. Jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.

2. Portal Pelayanan Publik. Situs web pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.
3. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi, dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya.

Di Kepulauan Riau sendiri terdapat Kepri Smart Province (KSP) yang merupakan bagian dari usaha mencapai Indonesia Cerdas (Smart Indonesia) dan merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan informasi yang cepat, tepat, efektif dan efisien sejak tahun 2018 Diskominfo Kepri menyediakan Pusat layanan Informasi Publik (PPID) sebagai salah satu produk layanan utama *Kepri Smart Province* yang dipusatkan di gedung aula eks kantor Gubernur Jalan Basuki Rahmat Tanjungpinang. Bentuk produk layanan KSP tersebut yaitu berupa *Kepri Coworking Space*, *Kepri Smart Conference*, Pak Din Asikk, dan Kepri Digital *Exhibiton*. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagai pelaksana kebijakan di bidang urusan Komunikasi

dan Informatika. Dengan kewenangan tersebut Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Kepulauan Riau berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan di bidang komunikasi dan informasi sehingga tercipta tata kelola penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya sesuai dengan era keterbukaan informasi. Untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*). *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Agar *e-government* berjalan dengan lancar diperlukan kesiapan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi dan sumber daya manusia. Penyiapan infratruktur teknologi informasi dan komunikasi menjadi tugas pokok dan fungsi dari dinas komunikasi dan informatika sebagai perangkat daerah yang membidangi komunikasi dan informatika.

Adanya produk layanan serta wadah tersebut, sangat dimanfaatkan oleh masyarakat terutama para pelaku usaha. Hal ini terbukti dari jumlah kunjungan yang meningkat lumayan pesat pada tahun 2019 yaitu yang tercatat menurut sumber https://kepriprov.go.id/home/berita/3696 lebih dari 1000 kunjungan. Sangat banyak dibandingkan tahun 2018 yang hanya mencatatkan 42 kunjungan saja. Pengunjung yang datang ke KSP ini dari berbagai kalangan. Dari mulai mahasiswa, pelaku *e-sport*, pegawai pemerintahan, berbagai komunitas, serta siswa taman kanak-kanak. Beberapa komunitas di Tanjungpinang juga menjalin kerjasama dengan KSP.

Kegiatan yang dilakukan KSP sendiri adalah berperan dalam hal membantu mempromosikan bazar ataupun pelatihan berbagai komunitas tersebut. Tercatat ada 26 komunitas yang ikut dalam kerjasama ini, seperti komunitas IPEMI (Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia), Yayasan *Ecology*, Komunitas peLARIan, dan lain sebagainya. Hal tersebut diungkapkan saat silaturahim antara 26 komunitas yang berada di Tanjungpinang bersama KSP.

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kinerja Diskominfo melalui Kepri Smart Province (KSP) dalam mendorong governansi digital di Provinsi Kepulauan Riau.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis merumuskan masalah sebagai dasar acuan dalam melakukan penelitian, yaitu bagaimana Kinerja Diskominfo melalui Kepri Smart Province (KSP) dalam mendorong governansi digital di Provinsi Kepulauan Riau.

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian pada rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Kineja Diskominfo melalui *Kepri Smart Province (KSP)* dalam mendorong governansi digital di Provinsi Kepulauan Riau.

1.4.Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah kajian-kajian ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perkembangan governansi digital.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan di masa depan, sehingga akan menambah literature ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bagaimana Kinerja Diskominfo melalui Kepri Smart Province (KSP) dalam mendorong governansi digital di Provinsi Kepulauan Riau.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna untuk mengembangkan kemampuan dan wawasan ilmu pengetahuan peneliti dalam hal mempelajari bagaimana Kinerja Diskominfo melalui Kepri Smart Province (KSP) dalam mendorong governansi digital di Provinsi Kepulauan Riau.