

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di Indonesia konsep *E-government*(*electronic government*) mulai digagas setelah dikeluarkannya impress nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan strategi nasional pengembangan *e-government*. Pemerintah menyatakan pengembangan E-government adalah upaya untuk pemanfaatan teknologi dalam sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan publik secara efisien. *E-government* merupakan langkah awal dalam perubahan dari birokrasi yang semua dikerjakan secara manual menuju pemanfaatan media elektronik sebagai alat yang dapat mempermudah kerja pemerintahan.

Dengan adanya kemajuan teknologi dapat mempermudah pengaksesan, pengolahan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan efisien oleh masyarakat. Hal tersebut akan menunjang peningkatan hubungan antara masyarakat dengan pemerintahan.<sup>1</sup> Dampak yang timbul dari tingkat responsif pemerintah yang tinggi ialah masyarakat merasa suara mereka didengar dan dipedulikan, Kinerja pemerintah yang baik seperti ini akan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Kinerja pemerintah berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Apabila kinerja pemerintah itu baik maka masyarakat akan menaruh kepercayaan yang

---

<sup>1</sup> Ramona McNeal “Citizen–Government Interaction and the Internet: Expectations and Accomplishments in Contact, Quality, and Trust” *Journal of Information Technology & Politics*, 5:2, hal. 215

besar kepada pemerintah dan sebaliknya apabila kinerja pemerintah itu buruk maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan menurun.

Pemerintah di banyak negara, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang kesemuanya bermuara pada pelayanan masyarakat (*public service*). Perbedaan yang mencolok antara konsep *e-government* yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun stake holders lainnya (karyawan/pegawai, departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya)<sup>2</sup>.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek merupakan badan publik yang memiliki tugas untuk mengoordinasikan pelaksanaan program dibidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik sektoral; Serta menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik sektoral<sup>3</sup> berdasar Perbub nomor 24 tahun 2017 tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek memiliki tujuan yaitu untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi juga merupakan suatu langkah penting untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi. *E-government* di

---

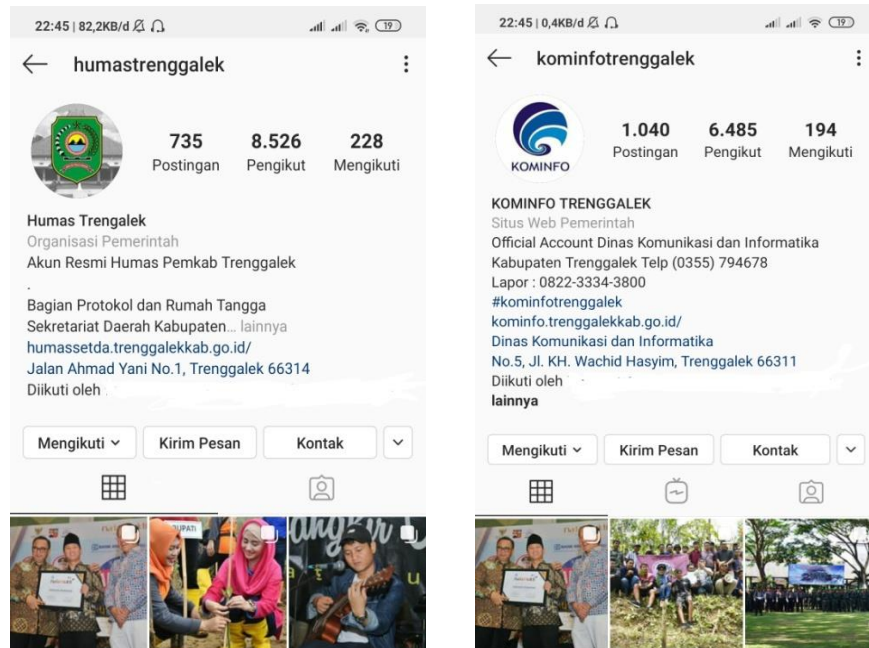
<sup>2</sup> Adi Cahyadi ,” *E-government: Suatu Tinjauan Konsep dan Permasalahan*” (Jakarta: Universitas Trisakti & UBiNus2003) hal 4

<sup>3</sup> Perbup Trenggalek nomor 24 tahun 2017, tentang penjabaran tugas Dinas Komunikasi dan Informatika

Pemerintahan Kabupaten trenggalek dimulai dengan penataan sistem manajemen dan proses kerja yang terpadu atau modernisasi di bidang administrasi Pemerintah Daerah agar dapat mengaplikasikan telekomunikasi, multimedia dan informatika dengan tepat dan pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Di Kabupaten Trenggalek meski telah menjalankan program *E-government* namun masyarakat masih mengalami kendala dalam menggunakan media elektronik dalam melakukan interaksi dengan pemerintahan Kabupaten Trenggalek. Selain karena sebagian masyarakat belum bisa menggunakan teknologi informasi secara baik, masyarakat Kabupaten trenggalek banyak yang belum tahu media apa yang bisa digunakan untuk memprmudah berkomunikasi kepada instansi pemerintahan. Situs web dan akun media sosial yang di miliki oleh lembaga-lembaga pemerintahan daerah kabupaten Trenggalek hanya dapat memfasilitasi kebutuhan masyarakat untuk menerima informasi. Sedangkan sarana penyampaian aspirasi masyarakat kepemerintahan belum berjalan secara maksimal. Padahal untuk meningkatkan hubungan antara masyarakat haruslah terjadi pertukaran informasi baik dari pemerintahan kepada masyarakat maupun sebaliknya. Mudahnya interaksi antara pemerintahan dan masyarakat adalah hal penting dalam peningkatan pelayanan public.

Gambar 1 : Layanan interaktif Kabupaten Trenggalek



Sumber : Instagram humas Trenggalek & Kominfo trenggalek

Penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi public antara pemerintah dan masyarakat masih belum terselenggara dengan baik. Hal tersebut terlihat pada akun-akun media sosial resmi milik pemerintahan Kabupaten Trenggalek yang meskipun selalu memberikan informasi maupun berita tentang aktifitas pemerintahan Kabupaten Trenggalek namun selama ini tidak banyak memperoleh tanggapan dari masyarakat Trenggalek. Dalam akun Instagram Humas Trenggalek hanya diikuti oleh 8.526 akun sedangkan penduduk Kabupaten Trenggalek Pada 2014 berjumlah 691.295.<sup>4</sup> Tidak hanya itu fasilitas komentar pada media sosial tersebut juga tidak di temukan tanggapan yang serius oleh masyarakat maupun pemerintah Kabupaten Trenggalek,

<sup>4</sup> <https://trenggalekkab.bps.go.id/statictable/2018/01/23/346/jumlah-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-menurut-kecamatan-di-kabupaten-trenggalek-2010-2014-2015-dan-2016.html> Diakses tanggal 20 januari 2020

Saat ini masih terlihat bahwa belum ada kolaborasi antar instansi pemerintahan daerah dalam upaya penyediaan layanan interaktif bagi pemerintah dan masyarakat kabupaten trenggalek. Sehingga masyarakat belum mempunyai satu sarana komunikasi dengan lembaga-lembaga pemerintah daerah serta fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara. Banyaknya akun media sosial yang di miliki masing-masing instansi pemerintahan berdampak pada tidak teraturnya pertukaran informasi antra pemerintahan Kabupaten Trenggalek dan masyarakat. Hal tersebut berdampak pada menurunnya kepedulian masyarakat terhadap pemerintahan daerah kabupaten trenggalek

Pada Perbup No. 24 Tahun 2017 tentang penjabaran tugas dan wewenang Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek. Diskominfo Kabupaten Trenggalek memiliki tugas untuk melaksanakan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat. Layanan tersebut dapat dijadikan sarana untuk mempermudah akses informasi yang bisa di terima oleh masyarakat dan juga sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintahan, serta dalam Impres no. 3 tahun 2003 dijelaskan bahwa pemerintah dapat mengoptimasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya

dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka diperlukan sebuah penelitian untuk mencari tahu upaya apa yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek untuk menyediakan layanan interaktif pemerintahan dan masyarakat kabupaten Trenggalek dalam penerapan program E-government. Dari latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul “Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Trenggalek”.

## **B. Fokus Penelitian**

Setelah peneliti memaparkan latar belakang masalah diatas maka untuk mempermudah pembahasan penelitian ini. Peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek ?
2. Bagaimana layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasarkan Perbup No. 24 Tahun 2017?
3. Bagaimana layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasar fiqih siyasah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian yaitu :

1. Untuk mendeskripsikan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek.
2. Untuk menganalisis layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasarkan Perbub No. 24 Tahun 2017.
3. Untuk menganalisis layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasar fiqih siyasah.

### **D. Kegunaan Hasil Penelitian**

1. Manfaat teoritis:

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang layanan interaktif pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap pemerintahan.

2. Kegunaan praktis:

- a. Bagi Dinas Kominfo Kabupaten Trenggalek dapat memberikan pedoman untuk memanfaatkan layanan interaktif dengan pemerintah.
- b. Bagi masyarakat, dapat memberikan pengetahuan yang jelas tentang layanan interaktif dengan pemerintah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini merupakan syarat menyelesaikan pendidikan program Strata satu.

## E. Penegasan Istilah

Terkait dengan judul proposal ini, terdapat beberapa istilah yang perlu diberikan penjelasan dengan tujuan memberikan batasan penafsiran agar tidak keluar dari makna sebenarnya yang telah dirumuskan.

### 1. Penegasan istilah konseptual

#### a. Layanan Interaktif Pemerintah dan Masyarakat

Menurut Pengertian interaktif menurut Warsita terkait dengan komunikasi dua arah. Komponen komunikasi dalam multimedia interaktif (berbasis komputer) adalah hubungan antara manusia (sebagai user/pengguna produk) dan komputer (software/aplikasi/produk dalam format file tertentu biasanya dalam bentuk CD). Dengan demikian produk/CD/aplikasi yang diharapkan memiliki hubungan dua arah/ timbal balik antara software/ aplikasi dengan user-nya<sup>5</sup>. Media interaktif biasanya juga mengacu pada produk dan layanan digital pada sistem berbasis komputer yang merespon tindakan pengguna dengan menyajikan konten seperti teks, gambar bergerak, animasi, video, audio, dan video game.

#### b. Dinas Komunikasi Dan Informatika

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek merupakan badan publik yang memiliki tugas untuk

---

<sup>5</sup> Darmawaty Tarigan, Pengembangan Media Interaktif Pada Pembelajaran Ekonomi, *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi dalam Pendidikan*, Vol. 2, No. 2, Desember 2015 Hal 190



mengoordinasikan pelaksanaan program dibidang komunikasi dan informatika.<sup>6</sup>

## 2. Penegasan istilah operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek adalah bagaimana hukum positif (undang-undang yang berlaku) dan fiqh siyasah digunakan sebagai cara pandang terhadap berjalanya layanan interaktif yang digunakan masyarakat Kabupaten Trenggalek untuk berinteraksi dengan pemerintahan daerah kabupaten Trenggalek, yang mana Diskominfo adalah badan yang memiliki tugas sebagai pelaksana layanan interaktif pemerintah dan masyarakat.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Rangkaian penulisan ini disusun dengan menggunakan uraian yang sistematis sehingga dapat menunjukkan totalitas yang utuh untuk mempermudah proses pengkajian dan pemahaman terhadap persoalan yang ada. Penyusunan sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, tiap bab berisi uraian pembahasan mengenai topik permasalahan yang berbeda, tetapi merupakan suatu kesatuan yang saling berhubungan. Penjabaran dari sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab. Sebelum bab pertama, penulis mencantumkan halaman judul, halaman pengantar, dan daftar isi.

---

<sup>6</sup> <https://kominfo.trenggalekkab.go.id/> diakses pada tanggal 28 Januari 2020

Bab I ini merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, penegasan istilah, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II merupakan kajian pustaka. Dalam bab ini penulis akan memaparkan teori yang akan dipakai pada penelitian ini. Landasan teori yang digunakan adalah Program e-government, Dinas Komunikasi Dan Informatika, Layanan interaktif Pemerintah Dan Masyarakat, Konsep siyasah Idariah, Penelitian terdahulu

Bab III memuat metode penelitian yang memaparkan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumberdata, teknik penumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV menjelaskan tentang uraian hasil temuan penulis dan gambaran mengenai layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek dan temuan peneliti.

Bab V berisi tentang pembahasan mengenai layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasarkan Perbub No. 24 Tahun 2017 Dan layanan interaktif pemerintah dan masyarakat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Trenggalek berdasar fiqih siyasah.

Bab VI merupakan penutup, yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran.