

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan informasi teknologi (IT) di negara-negara berkembang sudah semakin pesat dan memasuki berbagai kebutuhan. Perangkat canggih berteknologi komputer jejaring itu sudah dirancang saat memasuki tahun 2000. Ketika penggunaan komputer semakin merata, pemerintah semakin perlu menggunakan IT agar bisa menjadikan pekerja birokrasi melayani kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien.<sup>1</sup> Dunia sedang diguncang oleh revolusi industri, salah satu dampaknya adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat maju dan pesat. Teknologi telah menjadi kebutuhan bagi setiap individu dan kelompok untuk mengikuti perkembangan zaman, dengan teknologi pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah dan cepat.<sup>2</sup> Perkembangan pesat berupa peningkatan kemampuan dan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi beserta penerapannya. Perkembangan tersebut dinyatakan sebagai perkembangan dramatis karena mampu merevolusi kehidupan manusia dengan lebih memudahkan kegiatan di dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Dalam beberapa tahun terakhir Internet dan perkembangan telah mengubah cara mengelola informasi, menentukan kemampuan berbicara dan mengungkapkan pendapat, menyampaikan maksud dan

---

<sup>1</sup> <https://communicationista.wordpress.com/2010/03/26/teknologi-komunikasi-dalam-organisasi/>

<sup>2</sup> Heryana, Toni. 2013. Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan. Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan, Volume 1 Nomor 1.

respon maupun mengelola informasi yang dimiliki untuk membuat, mengambil keputusan dan bertindak berdasar informasi yang dimiliki.

Langkah awal penerapan TIK di bidang pemerintahan dengan terbitnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Inpres menekankan pentingnya manfaat TIK dalam tata kelola informasi dalam pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintahan di Indonesia pada saat ini menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Selama ini penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik belum berjalan dengan baik atau prima.

Proses pelayanan kepada publik (masyarakat) dilakukan melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Interaksi langsung ini dinilai kurang efektif dan membutuhkan waktu yang lama mengindikasikan adanya hambatan ruang dan waktu dalam penyampaian informasi maupun penyediaan pelayanan publik yang akan mempengaruhi kecepatan pelaksanaan. Selain itu ternyata kontak langsung seperti ini telah banyak dimanfaatkan oleh para pelaku interaksi pelayanan baik itu dari pihak birokrat (pemberi layanan) maupun dari pihak warga masyarakat (penerima layanan). Dari sisi pelayan beberapa oknum pelayan sengaja mencari keuntungan dari pelayanan yang diberikannya misalnya dengan meminta sejumlah bayaran diluar ketentuan yang berlaku.

Tata kelola pemerintahan yang baik, perlu diwujudkan oleh pemerintah pusat maupun daerah. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan serta peningkatan partisipasi masyarakat untuk aktif dalam mendukung, membantu, dan mengawasi penyelenggaraan pembangunan. Pengimplementasian teknologi informasi di Indonesia diatur dalam Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government yang merupakan bukti nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government.<sup>3</sup>

Kemudahan dalam memperoleh pelayanan publik adalah salah satu keinginan masyarakat yang mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governnance*). Penggunaan teknologi seperti internet akan memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan pemerintah. Penggunaan teknologi yang membuat penyediaan pelayanan publik menjadi lebih baik dan meningkatkan kualitas operasionalnya semakin cepat biasanya disebut dengan e-government.<sup>4</sup> E-government sendiri merupakan penggunaan teknologi informasidan komunikasi modern seperti internet, local area network, wide area network, teknologi mobile, dan sebagainya, oleh pemerintah untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi dan pemberian layanan kepada penduduk untuk meningkatkan transparansi.<sup>5</sup> Implementasi e-government memiliki beberapa tujuan dan sasaran

---

<sup>3</sup> Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government

<sup>4</sup> Edwar, "Strategi Mengembangkan E-Government Untuk Pemerintahan Daerah" Jurnal Sains dan Teknologi Informasi, Vol. 1, No. 1, Juni

<sup>5</sup> Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI) Volume 2, Nomor 3, Desember 2013

yang sesuai dengan prinsip-prinsip antara lain<sup>6</sup> : Peningkatan pemberian layanan pemerintah; Pemberdayaan masyarakat melalui akses yang lebih besar untuk mendapatkan informasi dari pemerintah dan kemampuan untuk dapat berinteraksi dan berpartisipasi; Keberhasilan dalam transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi dari pemerintah; Peningkatan hubungan internal antara pemerintah dan pengiriman elektronik warga.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik yaitu Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Konsep pelayanan publik dalam e-government relatif sederhana, tetapi prinsipnya adalah sebelum dielektronikkan, secara manual telah terstandarisasi segala sesuatunya, termasuk keterlibatan pihak ketiga.<sup>7</sup> Implementasi konsep e-government menjadi lebih kompleks, karena pada saat yang bersamaan menstandarkan prosedur manual, dan sekaligus mengelektronikannya. Dalam hal pelayanan informasi, maka otomatisasi dan sistem pelayanan dapat disatukan dalam satu kesatuan pemahaman dan bahasan.

Pemerintahan yang baik menciptakan terselenggaranya fungsi pelayanan public dengan baik, sebaliknya pemerintahan yang buruk mengakibatkan fungsi

---

<sup>6</sup> Ibid

<sup>7</sup> Prasajo Dalam Viky Ferdiansyah, Dasrun Hidayat .," Study Fenomenologi Rw-Net Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung Jurnal Ilmu Komunikasi.Jika.Vol.1 No.1 April 2010

pelayanan publik tidak akan terselenggara dengan baik. Dalam hal ini pelayanan publik merupakan masalah serius terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan kinerja dan fungsi-fungsi administrasi yang diartikan sebagai penyediaan barangbarang dan jasa-jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah.

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good government), mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kempan-RB) mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan Inovasi Pelayanan Publik. Menurut Abdul Wahab<sup>8</sup> kualitas pelayanan publik dapat dijadikan satu tolok ukur kredibilitas penyelenggaraan suatu pemerintahan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur

---

<sup>8</sup> Solihin Abdul Wahab, 1999, Reformasi Pelayanan Publik Kajian Dari Perspektif Teori Governance, Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.

yang masih perlu perbaikan dan mendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitasnya.

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang dituangkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 adalah pedoman dalam merumuskan kebijakan demi terlaksananya manajemen atau penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas, efektif, efisien, bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aturan atau pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi atau lembaga pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik. Penerapan SPBE wajib diberlakukan di setiap instansi Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah.<sup>9</sup>

Oleh karena itu, rencana induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) tersebut setiap lima tahun sekali atau dalam waktu yang tidak ditentukan akan dikaji kembali setelah melakukan koreksi dan perbaikan berdasarkan hasil pantauan terhadap implementasi SPBE dengan cara merombak aturan-aturan yang telah direalisasikan. Berdasarkan pada pedoman tersebut maka kebutuhan akan ketersediaan informasi yang efektif dan efisien menjadi syarat mutlak guna terselenggaranya pelayanan publik yang prima oleh lembaga negara/pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha dan kelompok kepentingan lainnya melalui penerapan e-government yang dapat diakses kapan dan dimanapun.

---

<sup>9</sup> Journal Industrial Serviss Vol. 7, No. 1, Oktober 2021

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sebelum lahir Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE dikenal dengan istilah E-government atau *Electronic Government*. SPBE memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya meliputi<sup>10</sup> :

1. *Government to Citizen* (G2C) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan masyarakat. Hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat serta untuk mempermudah masyarakat di dalam mencari berbagai informasi mengenai pemerintahan.
2. *Government to Business* (G2B) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan bisnis. Di karenakan sangatlah dibutuhkan relasi yang sangat baik, diantara pemerintah dengan kalangan bisnis. Dan tujuannya ialah demi sebuah kemudahan berbisnis masyarakat dari kalangan pebisnis.
3. *Government to Government* (G2G) ialah sebuah tipe dari hubungan pemerintah dengan pemerintah lainnya. Hubungan ini bertujuan agar dapat memenuhi berbagai macam informasi yang dibutuhkan diantara pemerintah yang satu dengan pemerintah lainnya, dan untuk memperlancar dan juga mempermudah sebuah kerjasama diantara pemerintah-pemerintah yang bersangkutan.

---

<sup>10</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

4. *Government to Employees (G2E)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan pegawainya. Hubungan ini bertujuan agar para pegawai pemerintahan ataupun pegawai negeri dapat meningkatkan kinerja beserta kesejahteraan dari para pegawai yang bekerja pada salah satu institusi pemerintah.
5. *Government to Non-Profit (G2N)* ialah sebuah tipe hubungan antara pemerintah dengan Lembaga atau Institusi *Non Profit*, seperti NGO, Partai Politik, dan lain-lain. Hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing.

Pemerintah pusat sangat mendukung dan mendorong pemerintah daerah untuk segera membangun SPBE. Hal ini tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pengelolaan e-government di lingkup Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Saat ini seluruh pemerintah daerah di Indoneia berlomba-lomba membangun SPBE. Baik pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota. Namun setelah pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota membangun SPBE muncul berbagai permasalahan dalam pengelolaannya.

Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat.<sup>11</sup> Keterbukaan informasi publik sekaligus menjadi sarana

---

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

dalam mengoptimalkan pengawasan publik dan merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informatif yang semakin berkualitas. Pasal 2 menyebutkan bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. Pemanfaatan teknologi informasi, berbasis web khususnya melalui media sosial atau jejaring sosial dalam melaksanakan diseminasi informasi publik menjadi salah satu terobosan yang sangat penting karena sifatnya cepat, mudah, tepat waktu, dan tentu saja murah.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Kementerian Hukum Dan HAM sudah melaksanakan, mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi di dalam pelayanan kepada masyarakat. Di dalam perkembangan dunia yang sangat cepat dewasa ini, dituntut untuk selalu berinovasi sesuai dengan tantangan zaman, begitupun sebagai kementerian yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Hukum Dan HAM berupaya untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, murah, transparan dan akuntabel dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Tugas Kementerian Hukum dan HAM adalah menyelenggarakan urusan di bidang hukum dan hak asasi manusia dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Kementerian Hukum dan HAM juga mempunyai unit-unit yang menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat antara lain bidang Keimigrasian, Pemasyarakatan, Kekayaan Intelektual, dan Pelayanan Jasa Hukum lainnya, tentunya ingin memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat luas serta berkomitmen untuk memberikan layanan kepada masyarakat secara maksimal, namun, seringkali

layanan yang diberikan belum dapat menjangkau masyarakat luas karena faktor geografis wilayah dan keterbatasan sumber daya manusia. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan kesadaran untuk membuat program/tools yang dapat memudahkan akses informasi maupun pelayanan antara pemerintah dengan masyarakat dan sebaliknya yakni media penghubung berbasis internet. Sejalan dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi (TIK), pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah didorong untuk membangun layanan pemerintah berbasis internet (e-govt).

SPBE diperlukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Guna meningkatkan keterpaduan dan efisiensi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Pemerintah menetapkan kebijakan tata kelola dan manajemen SPBE secara nasional melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Mendukung hal tersebut, Kementerian Hukum dan HAM telah menetapkan kebijakan terkait tata kelola dan manajemen SPBE melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 30 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

Kantor Wilayah Kemenkumham DKI Jakarta bersinergi dengan Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kemenkumham RI menyelenggarakan sosialisasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kepada seluruh satuan kerja di Wilayah Kanwil DKI Jakarta. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan

komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Hal ini tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dimana sistem tersebut ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Tata kelola dan manajemen SPBE secara nasional juga diperlukan untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi seluruh sistem pemerintahan berbasis elektronik.

SPBE bukan hanya sekedar penggunaan aplikasi atau sistem informasi dalam pengerjaan operasional kegiatan keseharian pemerintahan. Lebih dari itu, SPBE meliputi beberapa domain antara lain Domain Kegiatan Pemerintahan, Teknologi dan Informasi serta Layanan. Di domain Kegiatan Pemerintahan ruang lingkup SPBE meliputi Rencana Induk SPBE, Proses Bisnis, Anggaran dan Belanja SPBE serta Data dan Informasi Elektronik. Di Domain Teknologi dan Informasi, SPBE meliputi Penyediaan Pusat Data Terpadu, Jaringan Intra Pemerintah, Sistem Penghubung Layanan Pemerintah, Aplikasi Layanan SPBE serta Keamanan Informasi Pemerintah. Sementara pada Domain Layanan meliputi Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Layanan Publik Berbasis Elektronik.

Kementerian Hukum dan HAM RI telah meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mengadopsi teknologi yang berbasis web agar masyarakat mudah untuk mengakses pelayanan-pelayanan yang ada, sebagai contoh, produk dari adanya pengimplementasian SPBE Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta mengeluarkan 9 inovasi berbasis elektronik bernama Si Kite Bersodare yang

disingkat menjadi Si Ki-Be. 9 inovasi ini yaitu Si Ki-Be Harmoni, Si Ki-Be Si Penyuluh, Si Ki-Be Live Talk, Si Ki-Be Lacak, Si Ki-Be Membaca, Si Ki-Be Ngantri, Si Ki-Be E-MPDN, dan Si-Ki-Be Kupat Tahu, dan Si Ki-Be Yanduseri. Si Ki-Be ini bermula karena adanya pembeludakan pelayanan secara manual dan saat adanya pandemic pelayanan tersebut tidak bisa digunakan. Saat pandemi pada tahun 2020 pegawai Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta melaksanakan full *Work From Home (WFH)*, tetapi dengan adanya WFH Kanwil Kemenkumham DKI Jakarta berupaya memikirkan bagaimana pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan walaupun kondisi sedang pandemi dan kantor ditutup. Muncullah inovasi pembuatan Si Ki-Be yang kegunaannya berfungsi membantu pelayanan masyarakat dari manual yang harus datang ke kantor menjadi berbasis elektornik yang bisa digunakan dimana saja dan kapan saja.

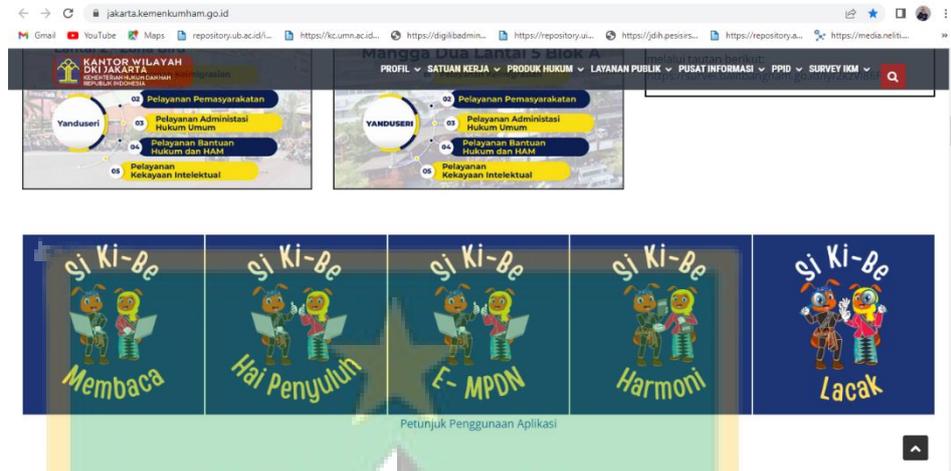
Si Ki-Be adalah maskot dari kantor wilayah kementerian hukum dan ham DKI Jakarta merupakan semut berwarna orange melambangkan sikap yang kuat, energik, keakraban, ramah, dan optimis. Si Ki-Be menggunakan baju adat Betawi melambangkan sikap nasionalis cinta tanah air negara kesatuan RI. Aplikasi Si Ki-Be ini tercantum dalam SK Kepala Kantor Wilayah Nomor W.10-PW.01.03-67 Tahun 2022 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Inovasi.

Sebelum adanya inovasi aplikasi Si Ki-Be segala proses pelayanan, pengaduan, dan proses hukum di kanwil kemenkumham DKI Jakarta dilakukan secara langsung dan manual. Segala proses dilakukan dan mengharuskan masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendatangi kantor wilayah kemenkumham. Hal tersebut menjadi sangat tidak efektif dan membutuhkan

banyak pegawai yang melayani. Antrian yang sangat Panjang mengharuskan masyarakat mengisi form tamu dengan manual dan membutuhkan waktu yang sangat lama sehingga memperlambat proses kerja lainnya. Pengaduan dan mengajukan raperda juga dilakukan secara manual yang mengharuskan membawa berlembar-lembar kertas dan menumpuk di ruang arsip. Jika ada revisi atau salah penulisan maupun format mereka diwajibkan untuk merevisi berkali-kali dan bolak-balik ke kantor wilayah kementerian hukum dan ham, sehingga waktu yang digunakan tidak efektif dan menghambat proses lainnya.

Untuk memajukan pelayanan publik Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Ham DKI Jakarta membuat 9 inovasi aplikasi dalam memudahkan pengguna dan masyarakat dalam menerima layanan dari kanwil kemenkumham. Si Ki-Be ini masuk ke dalam divisi administrasi, divisi keimigrasian, dan divisi Pelayanan Hukum dan HAM. Layanan yang terdapat dalam divisi-divisi tersebut bisa diakses melalui Si Ki-Be sesuai kebutuhan masing-masing pengguna. Informasi yang diberikan melalui 9 inovasi Si Ki-Be juga selalu diperbarui sehingga masyarakat mudah dalam mengakses informasi-informasi terbaru terkait pelayanan hokum dan Ham. 9 Inovasi aplikasi Si Ki-Be ini baru berjalan 2 tahun sejak tahun 2020, masih banyak pembaruan dan perbaikan yang dilakukan terhadap masing-masing aplikasi yang ada. Pembaharuan fitur-fitur yang terdapat pada masing-masing aplikasi terus dikembangkan oleh pengelola. Situs Si Ki-Be dapat dijumpai pada laman utama website [Jakarta.kemenkumham.go.id](http://Jakarta.kemenkumham.go.id)

**Gambar 1. 1 Halaman Utama Web kanwil Kemenkumham DKI Jakarta**



Sumber: [jakarta.kemenkumham.go.id/](http://jakarta.kemenkumham.go.id/)

Untuk memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik<sup>12</sup> yaitu bahwa setiap informasi publik harus dapat diperoleh dengan cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan cara yang sederhana. Pemanfaatan teknologi informasi, berbasis web khususnya melalui media sosial atau jejaring sosial dalam melaksanakan diseminasi informasi publik menjadi salah satu terobosan yang sangat penting karena sifatnya cepat, mudah, tepat waktu, dan tentu saja murah.

<sup>12</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

Berdasarkan pengamatan sementara, peneliti menemukan beberapa masalah yang menunjukkan penerapan Aplikasi Si Ki-Be atau pelayanan online di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta masih kurang optimal, alasannya antara lain :

1. Belum meratanya sosialisasi tentang penggunaan Aplikasi Si Ki-Be ini kepada masyarakat.
2. Beberapa aplikasi masih sering mengalami maintenance.
3. Masih ada kegiatan yang harus dilakukan secara offline dengan mendatangi kantor wilayah.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas peneliti mencoba untuk melihat bagaimana teknologi informasi mempengaruhi arus berita dan informasi, interaksi antara audiens, sosial media dan berita, mengetahui bagaimana informasi teknologi (internet) mempengaruhi masyarakat pengguna layanan publik khususnya pelayanan publik yang ada di Kementerian Hukum Dan HAM yaitu bidang keimigrasian, Administrasi, dan pelayanan Hukum dan HAM. Dengan permasalahan-permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan menarik judul “ Pengaruh Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta.”

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah digunakan agar permasalahan lebih terarah sehingga dapat memberikan gambaran masalah yang akan dipecahkan dan mempermudah pada pembahasan selanjutnya. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan

sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah yaitu “Apakah seberapa besar Pengaruh antara Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk “mengetahui seberapa besar Pengaruh Aplikasi Si Kite Bersodare (Si Ki-Be) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM DKI Jakarta”. Penelitian ini membahas analisis implementasi dari aplikasi Si Ki-Be di kanwil kemenkumham dengan mengukur tingkat kematangan SPBE karena tahapan-tahapan yang lebih jelas dan nyata untuk mencapai integrasi penuh terhadap e-government.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan pemahaman akan pengimplementasian Aplikasi Si Ki-Be Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian.
- c. Dapat dijadikan sebuah bahan rujukan atau perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan akan menjadikan acuan dan/atau referensi bagi peneliti lain yang menjadikan suatu Pemanfaatan SPBE sebagai objek kajian penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu dalam meningkatkan efektivitas organisasi bagi peneliti maupun mahasiswa lainnya. Tentunya juga diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM sebagai upaya dalam mengatasi kendala Pemanfaatan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik yang dihadapi pada Kualitas Pelayanan Publik.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian, maka penulis menyusun laporan penelitian ini dalam beberapa BAB, yaitu:

- **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada BAB Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

- **BAB II: KERANGKA TEORITIK**

Pada BAB Kerangka Teoritik berisi mengenai penelitian terdahulu, pengertian variabel X, pengertian variabel Y, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian.

- **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada BAB Metodologi Penelitian berisi mengenai jenis penelitian, model penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi konseptual, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, uji persyaratan penelitian dan analisis data.

- **BAB IV: PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

Pada BAB Penyajian dan Analisis Data berisi mengenai laporan uji coba instrumen, deskripsi data (penyajian mean, median, dan standar defiasi), uji persyaratan analisis data, uji kolerasi, analisis regresi, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

- **BAB V: PENUTUP**

Pada BAB Penutup berisi mengenai kesimpulan, implikasi penelitian, saran dan daftar pustaka.