

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan (2019). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah (2021). Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah adalah melalui pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP). Mal Pelayanan Publik merupakan suatu tempat yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik dari berbagai instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta sektor swasta dalam satu lokasi pelayanan.

Konsep MPP dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi tanpa harus mendatangi berbagai instansi yang berbeda (2025). Dengan adanya integrasi layanan tersebut, masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien. Pembentukan Mal Pelayanan Publik di Indonesia merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah berupaya menciptakan sistem pelayanan publik yang terintegrasi sehingga masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan dalam satu tempat pelayanan. Kehadiran MPP diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur pelayanan,

peningkatan efisiensi pelayanan, serta peningkatan transparansi dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Teknologi informasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan pada Mal Pelayanan Publik (2020). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik berkaitan dengan implementasi *E-Government*, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi *E-Government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (2024). Penerapan *E-Government* juga menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah diakses. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pemerintah dapat menyediakan berbagai layanan secara digital sehingga masyarakat dapat mengakses layanan publik tanpa harus datang secara langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, penerapan *E-Government* juga memungkinkan integrasi sistem pelayanan antar instansi sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Implementasi *E-Government* di Indonesia diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (2023). SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, baik instansi pemerintah, aparatur sipil negara, pelaku usaha, maupun masyarakat. Penerapan SPBE di Indonesia diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Melalui SPBE, pemerintah berupaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan SPBE mendorong terciptanya layanan publik berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanan. Layanan publik berbasis elektronik memungkinkan masyarakat untuk

mengakses berbagai layanan secara lebih mudah, cepat, serta transparan. Pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan publik juga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta meminimalisir praktik birokrasi yang berbelit. Dengan demikian, penerapan layanan publik berbasis elektronik menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Mal Pelayanan Publik sebagai salah satu inovasi pelayanan publik juga memanfaatkan teknologi informasi dalam proses pelayanannya (2024). Integrasi berbagai layanan dari instansi yang berbeda dalam satu tempat pelayanan membutuhkan dukungan sistem teknologi yang terintegrasi agar proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Dengan adanya penerapan teknologi informasi dalam pelayanan di MPP, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, transparan, serta mudah diakses. Selain itu, penerapan sistem berbasis elektronik juga dapat meningkatkan koordinasi antar instansi yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP (Septiani et al. 2022). Kabupaten Jember merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kehadiran Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh berbagai layanan administrasi secara terpadu dalam satu lokasi pelayanan. Selain itu, penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik dalam penyelenggaraan layanan di MPP Kabupaten Jember juga menjadi bagian dari implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik di daerah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering muncul antara lain keterbatasan infrastruktur teknologi, integrasi sistem antar instansi yang belum optimal, kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, serta tingkat pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi efektivitas implementasi *E-Government* dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik. Penelitian (Muliawaty and Hendryawan 2020) yang berjudul *Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang)* disimpulkan bahwa hampir seluruh kegagalan pemerintahan disebabkan oleh pengelolaan (manajemen) yang tidak berjalan efektif. Prinsip utama yang harusnya melekat pada roda pemerintahan adalah bahwa pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Manajemen yang buruk dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik akan menciptakan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan publik terhadap pemerintah. Seiring dengan masalah tersebut, tentu saja hal ini akan menjauhkan negara dari konsep *good governance* karena pemerintah tidak memiliki integrasi/pembauran yang kuat dengan masyarakat. Selain itu, penelitian (Gusvalianti 2021) yang berjudul *Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Mal Pelayanan Publik (MPP) Di Kota Pekanbaru* menunjukkan hasil bahwa implementasi *E-Government* dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru belum bisa dikatakan efektif sehingga tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pelayanan kependudukan yang prima seperti yang diharapkan belum dapat tercapai.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat kesenjangan penelitian terkait dengan kajian implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik, khususnya dalam melihat bagaimana penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik. Urgensi penelitian ini terletak pada semakin kuatnya tuntutan transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan, di mana pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Analisis Implementasi *E-Government* dalam Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada MPP serta faktor-faktor yang menghambat implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember

serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas maka rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini yaitu bagaimana implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu menganalisis implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai *E-Government* dan implementasi dari *E-Government* dalam pelayanan publik beserta faktor penghambat dan pendukungnya.

### **2. Manfaat Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi dan masukan kepada instansi pemerintahan terkait dalam hal mengembangkan dan meningkatkan layanan di MPP Kabupaten Jember.

### **3. Manfaat Bagi Pembaca**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan informasi bagi mahasiswa ataupun masyarakat umum mengenai penerapan *E-Government* pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Jember serta dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan implementasi *E-Government* dalam pelayanan publik.