

Citizen Hub: Transformasi *Digital* Layanan Pemerintah untuk Efisiensi dan Keterlibatan Warga

Diajukan untuk memenuhi Ujian Tengah Semester Mata Kuliah E-business yang diampu oleh Dr. Asep Wahyudin, S. Kom., M.T.



disusun oleh:

Muhammad Fikri Kafili	2107264
Raisyad Jullfikar	2106238

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN ILMU
PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2023**

DAFTAR ISI

*Kalo mau buat, buat aja urang males

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan ini yang membahas mengenai **“Citizen Hub: Transformasi Digital Layanan Pemerintah untuk Efisiensi dan Keterlibatan Warga”**. Shalawat serta salam tidak lupa kita sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW juga kepada keluarganya, sahabat-sahabatnya dan juga umat-umatnya hingga kita umatnya di akhir zaman.

Laporan ini diajukan sebagai syarat untuk mengerjakan tugas di Jurusan Ilmu Komputer, Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Pendidikan Indonesia. Penulis ucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Asep Wahyudin, S.Kom., M.T., sebagai dosen pengampu mata kuliah E-Business yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Laporan ini. Terima kasih juga kepada pihak yang telah membantu menyumbangkan saran dan waktunya dalam proses penyelesaian laporan ini.

Tentunya dalam pembuatan laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon kepada pembaca untuk menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki laporan ini agar bisa menjadi lebih baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan juga memberikan pembelajaran untuk pembacanya.

Bandung, 2 Januari 2024

Penulis

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat di era transformasi digital yang sedang berlangsung. Pemerintah menggunakan teknologi untuk membangun Citizen Hub, sebuah platform terpadu yang mengubah paradigma pelayanan publik. Citizen Hub menawarkan solusi untuk masalah

administrasi yang kompleks dan menawarkan akses ke berbagai layanan, seperti perizinan, pembayaran pajak, kesehatan, dan pendidikan.

Citizen Hub menawarkan inovasi dalam interaksi antara pemerintah dan warganya untuk menggantikan model konvensional yang seringkali tidak menarik dan tidak efektif. Memiliki hubungan yang kuat dengan berbagai departemen pemerintah memastikan bahwa proses administratif berjalan lebih cepat dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Citizen Hub juga memberi warga kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan pemerintah melalui forum dan polling.

Judul ini bertujuan untuk mengeksplorasi potensi dampak dari Citizen Hub dalam konteks ini dengan memberikan pemahaman mendalam tentang arsitektur, fungsi, dan dampak Citizen Hub. Selain itu, dengan melakukan analisis menyeluruh terhadap penerapan Citizen Hub di berbagai konteks pemerintahan lokal atau nasional, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang cara platform ini dapat membuat pemerintahan yang lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Meskipun ada berbagai upaya untuk meningkatkan penyelesaian masalah publik dan pelayanan masyarakat, terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi:

- 1) Tidak ada alat yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat untuk melaporkan kejahatan dengan cepat dan akurat, yang menghambat penanganan kejahatan secara tepat waktu dan efektif.
- 2) Karena kurangnya jalur komunikasi yang efektif antara masyarakat dan pihak berwenang, tingkat pelaporan kerusakan fasilitas umum masih rendah. Hal ini menyebabkan penundaan dalam perbaikan dan pemeliharaan fasilitas umum.
- 3) Ketidakjelasan dalam proses pengelolaan dokumen masyarakat seperti surat keterangan atau izin usaha menyebabkan keterlambatan dan kebingungan bagi warga, yang mengurangi efisiensi dan kejelasan administrasi.
- 4) Pemerintah dan masyarakat tidak memahami kondisi aktual infrastruktur, yang menghambat pemeliharaan yang tepat waktu dan mencegah tanggapan yang efektif terhadap masalah infrastruktur.
- 5) Tidak ada alat yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat untuk melaporkan kejahatan dengan cepat dan akurat, yang menghambat penanganan kejahatan secara tepat waktu dan efektif.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan:

- 1) Mengevaluasi desain Pusat Citizen dan menemukan komponen penting yang mendukung integrasi layanan pemerintah.
- 2) Melalui forum dan polling yang ada di Citizen Hub, Anda dapat menilai tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan pemerintah.
- 3) Evaluasi dampak Citizen Hub terhadap efisiensi administrasi dan manajemen keluhan publik.
- 4) Berdasarkan hasil penelitian, berikan saran untuk meningkatkan pengembangan dan pelaksanaan Citizen Hub.

Manfaat:

- 1) Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang peran Hub Citizen dalam mengubah paradigma administrasi pemerintahan dan pelayanan publik.
- 2) Memberi tahu akademisi, praktisi, dan pembuat kebijakan tentang cara Citizen Hub dapat meningkatkan efisiensi layanan pemerintah.
- 3) Memfasilitasi pengembangan kebijakan pemerintah yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui partisipasi masyarakat.
- 4) Memberi pedoman praktis bagi pemerintah lokal atau nasional yang ingin membangun atau mengoperasikan Citizen Hub.

2. Landasan Teori

2.1 Konsep E-Government

E-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan hubungan antara pemerintah dan bisnis, serta memperbaiki kolaborasi di antara berbagai lembaga pemerintah, termasuk eksekutif, yudikatif, dan legislatif (Sulsel Prov). Konsep ini mencakup berbagai aspek, seperti akses elektronik yang memudahkan warga negara untuk mengakses layanan pemerintah, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, partisipasi aktif warga dalam pengambilan keputusan, peningkatan efisiensi operasional internal pemerintah, keamanan informasi yang kuat, interoperabilitas sistem, dan pengembangan kapasitas pegawai pemerintah. E-Government terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, keterbukaan, dan layanan pemerintah secara keseluruhan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan bahwa e-Government memiliki tujuan utama, yaitu memastikan keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik sebagai bagian dari pengembangan sistem pelayanan publik yang transparan. Implementasi e-Government tidak hanya terkait dengan penggunaan teknologi, melainkan juga erat kaitannya dengan upaya membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya. Dalam konteks pemerintahan saat ini, penyelenggaraan e-Government atau pemerintahan berbasis elektronik menjadi suatu langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Kominfo).

Sumber :

<https://sulselprov.go.id/welcome/post/aplikasi-e-government-menuju-good-governance#:~:text=Istilah%20e%2DGovernment%20berhubungan%20dengan,eksekutif%2C%20yudikatif%2C%20maupun%20legislatif.>

https://www.kominfo.go.id/content/detail/7016/pengembangan-ie-governmenti-harus-selaras-dengan-regulasi/0/berita_satker

2.2 Konsep Layanan Publik Digital

Masyarakat di era digital memiliki harapan akan pengelolaan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan efektif. Dalam konteks ini, kemampuan untuk memberikan

layanan terbaik menjadi krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menetapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sebagai dasar efektivitas fungsi pemerintahan, birokrasi diharapkan memiliki semangat pelayanan, fleksibilitas, dan pendekatan dialogis serta pragmatis.

Aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik bertujuan memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik digital harus didorong sejak awal dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara optimal. Pemerintah berharap teknologi ini dapat meningkatkan peran aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Di era digital, masyarakat semakin membutuhkan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sehingga pemerintah perlu berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan efisien dalam hal biaya, waktu, dan tenaga.

Namun, sayangnya, tingkat akses masyarakat terhadap informasi publik seperti administrasi, undang-undang, dan pengaduan masih rendah, hanya sekitar 15% menurut survei APJII. Ini berbeda jauh dengan tingkat akses masyarakat terhadap media sosial yang mencapai 87,13%. Kesenjangan ini diperkirakan disebabkan oleh kurangnya kesadaran pemerintah dalam mengadopsi inovasi berbasis teknologi dan rendahnya transparansi pemerintah dalam menerapkan e-government. Untuk meningkatkan layanan publik digital, perlu memanfaatkan media sosial sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Sumber:

<https://sulbar.kemenkumham.go.id/berita-kanwil/3688-pelayanan-publik-di-era-digital>

https://www.baktikominfo.id/id/informasi/pengetahuan/seberapa_penting_pelayanan_publik_digital_cari_tahu_jawabannya_disini-791

2.3 Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses pemanfaatan teknologi digital yang diterapkan organisasi untuk membawa perubahan secara signifikan di berbagai aspek kehidupan sehingga kebutuhan dapat segera terpenuhi dengan lebih cepat, mudah, dan juga praktis (Sasana digital). Transformasi yang dikaitkan dengan penerapan teknologi digital di setiap aspek kehidupan masyarakat (Pusdiklat BPS).

Transformasi digital merujuk pada proses perubahan fundamental dalam operasi, strategi, nilai, dan budaya organisasi atau masyarakat yang disebabkan oleh adopsi teknologi digital. Ini melibatkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi, inovasi, dan memberikan nilai tambah dalam berbagai aspek kehidupan dan bisnis.

Beberapa aspek utama dari transformasi digital termasuk:

1. **Teknologi Digital:** Penggunaan teknologi seperti komputasi awan, kecerdasan buatan, analitika data, Internet of Things (IoT), dan kecerdasan buatan untuk

meningkatkan proses bisnis, mengumpulkan dan menganalisis data, serta memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih baik.

2. **Proses Bisnis Digital:** Menyederhanakan dan memodernisasi proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas.
3. **Customer Experience Digital:** Memperbaiki pengalaman pelanggan melalui solusi digital, seperti platform e-commerce, aplikasi seluler, dan pelayanan pelanggan yang ditingkatkan oleh teknologi.

Transformasi digital tidak hanya terbatas pada perusahaan atau bisnis tetapi juga mencakup sektor publik, pendidikan, kesehatan, dan masyarakat pada umumnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan nilai tambah, meningkatkan efisiensi, dan menghadapi tantangan atau peluang yang muncul dalam era digital.

Sumber :

<https://sasanadigital.com/digital-transformation/#:~:text=Transformasi%20digital%20adalah%20proses%20pemanfaatan,%2C%20mudah%2C%20dan%20juga%20praktis.>

https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BT_Pelayanan%20Publik%20Digital_Budi%20Soebandriyo,%20SST,%20M.%20Stat_2196.pdf

2.4 Keamanan Data dan Privasi Pengguna

Di era digital yang semakin maju ini, data pribadi telah menjadi komoditas berharga. Setiap hari, kita melakukan berbagai aktivitas online seperti berbelanja, berkomunikasi, dan berbagi informasi pribadi melalui platform digital. Namun, di balik kenyamanan dan keterhubungan yang ditawarkan oleh teknologi, ada risiko besar terhadap keamanan data pribadi kita. Artikel ini akan menjelaskan pentingnya menjaga keamanan data pribadi di era digital, serta memberikan wawasan tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi privasi kita.

Keamanan data (data security) adalah suatu proses yang melibatkan regulasi dan teknologi untuk melindungi data dari kerusakan, modifikasi, serta penyebaran yang tidak diinginkan, baik yang disengaja maupun tidak. Dalam dunia digital yang semakin berkembang, keamanan data menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan.

Keamanan data memainkan peran penting dalam melindungi informasi pribadi dan sensitif pengguna, termasuk data keuangan, data kesehatan, dan data identitas. Dengan adanya data security, pengguna dapat mencegah akses yang tidak diinginkan terhadap komputer, database, maupun website yang berusaha untuk mengambil data digital yang bersifat pribadi.

Dalam konteks transaksi online, seperti perdagangan online dan internet banking, keamanan data menjadi aspek yang krusial. Melalui langkah-langkah keamanan data yang tepat, seperti enkripsi, otentikasi dua faktor, dan pembaruan perangkat lunak secara teratur, pengguna dapat melindungi informasi pribadi mereka dari ancaman dan penyalahgunaan.

Selain itu, keamanan data juga berkaitan dengan perlindungan terhadap serangan siber yang semakin kompleks dan canggih. Ancaman seperti malware, ransomware, dan serangan phishing dapat merusak data, mencuri informasi penting, atau bahkan mengganggu operasional bisnis. Dengan implementasi yang baik dari sistem keamanan data, organisasi dapat mengurangi risiko serangan siber dan melindungi data yang dimiliki.

Regulasi seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa juga memberikan kerangka kerja yang kuat untuk melindungi data pribadi pengguna. Hal ini menekankan pentingnya kebijakan privasi yang jelas, pemrosesan data yang sah, serta hak-hak individu terhadap privasi mereka (IDS.ac.id).

Secara keseluruhan, keamanan data adalah aspek yang tak terpisahkan dalam penggunaan teknologi digital. Penting bagi individu, perusahaan, dan organisasi untuk memahami pentingnya melindungi data pribadi, mengimplementasikan langkah-langkah keamanan yang tepat, serta mematuhi regulasi yang berlaku. Hanya dengan menjaga keamanan data yang baik, kita dapat meminimalkan risiko dan melindungi privasi dalam era digital yang terus berkembang.

Keamanan data dan privasi pengguna adalah aspek krusial dalam pengembangan dan implementasi Citizen Hub. Pemerintah harus memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan diakses melalui platform ini aman dan terlindungi dari ancaman keamanan. Berikut adalah beberapa aspek yang perlu diperhatikan :

- **Prinsip-prinsip Keamanan Data**
- **Enkripsi dan Pengamanan Transmisi Data**
- **Manajemen Akses Pengguna**
- **Kebijakan Privasi**
- **Monitoring dan Deteksi Ancaman**
- **Penanganan Insiden Keamanan**
- **Kepatuhan Hukum dan Regulasi**
- **Pendidikan dan Kesadaran Pengguna**

Dengan mengintegrasikan dan menerapkan aspek-aspek ini secara efektif, Citizen Hub dapat membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan bahwa data pribadi warga negara tetap terlindungi selama interaksi dengan platform tersebut.

Sumber

<https://ids.ac.id/keamanan-data-pribadi-di-era-digital/>

3. Analisis Kebutuhan

3.1 Analisis Kebutuhan Pengguna

Analisis kebutuhan pengguna merupakan langkah kritis dalam perancangan Citizen Hub untuk memastikan bahwa platform ini memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Fokus utama pada analisis kebutuhan pengguna adalah memahami tuntutan, preferensi, dan hambatan yang dihadapi oleh pengguna potensial. Proses ini mencakup identifikasi dan analisis kebutuhan pengguna secara menyeluruh.

3.1.1 Identifikasi Kebutuhan Pengguna

Dalam langkah identifikasi, penting untuk menetapkan siapa saja yang akan menggunakan Citizen Hub dan menyusun gambaran lengkap tentang kelompok pengguna potensial. Ini mungkin mencakup warga negara dari berbagai lapisan masyarakat, pejabat pemerintah, dan pihak terkait lainnya. Setelah identifikasi kelompok pengguna, langkah selanjutnya adalah merinci kebutuhan mereka.

3.1.2 Analisis Kebutuhan Pengguna

Dalam fase analisis, tugasnya adalah menggali lebih dalam ke dalam kebutuhan setiap kelompok pengguna yang telah diidentifikasi. Ini melibatkan:

- ❑ **Analisis Tugas (Task Analysis):** Memahami aktivitas dan tugas apa yang ingin dilakukan oleh pengguna pada Citizen Hub. Misalnya, pengajuan permohonan izin usaha atau pembayaran pajak online.
- ❑ **Analisis Kebutuhan Fungsional dan Non-fungsional:** Mengidentifikasi kebutuhan fungsional (fitur dan fungsi yang diinginkan) dan non-fungsional (kinerja, keamanan, keandalan) dari perspektif pengguna.
- ❑ **Penentuan Prioritas Kebutuhan:** Memberikan bobot atau prioritas pada setiap kebutuhan pengguna berdasarkan urgensi dan dampaknya terhadap kinerja Citizen Hub.

Dengan merinci identifikasi dan menganalisis kebutuhan pengguna, akan lebih mudah untuk menyusun desain Citizen Hub yang responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka.

3.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem merupakan tahap krusial dalam pengembangan Citizen Hub yang memastikan sistem dirancang dan diimplementasikan dengan memenuhi kebutuhan teknis dan fungsional. Dalam konteks ini, fokus utama adalah memahami persyaratan sistem, fungsi-fungsi yang diperlukan, dan integrasi yang dapat dilakukan dengan infrastruktur pemerintah yang sudah ada.

3.2.1 Identifikasi Kebutuhan Sistem

Identifikasi kebutuhan sistem berfokus pada pemahaman menyeluruh tentang apa yang diharapkan dari Citizen Hub dari perspektif teknis dan fungsional. Ini mencakup:

- ❑ **Fungsi-Fungsi Sistem:** Menetapkan fungsi-fungsi kritis yang diperlukan oleh Citizen Hub, misalnya, manajemen perizinan, pembayaran online, dan sistem pengaduan.
- ❑ **Kebutuhan Teknis:** Mengidentifikasi persyaratan teknis seperti kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, dan konektivitas untuk memastikan Citizen Hub dapat beroperasi secara optimal.
- ❑ **Integrasi dengan Sistem Eksternal:** Menyelidiki kemungkinan integrasi dengan sistem-sistem yang sudah ada di lingkungan pemerintah untuk memastikan keselarasan dan kerjasama.

3.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem

Analisis kebutuhan sistem melibatkan pemahaman mendalam terhadap persyaratan dan implikasi dari keputusan desain sistem. Langkah-langkah yang dapat diambil melibatkan:

- ❑ **Pemodelan Sistem:** Membuat model sistem untuk menggambarkan bagaimana komponen-komponen Citizen Hub akan berinteraksi dan beroperasi.
- ❑ **Analisis Kapabilitas:** Mengevaluasi apakah sistem dapat memenuhi tuntutan volume pengguna, respons waktu, dan kapabilitas teknis lainnya.
- ❑ **Pemilihan Teknologi:** Menentukan teknologi yang paling sesuai untuk mendukung kebutuhan sistem dan memastikan keamanan dan keandalan.

Dengan merinci identifikasi dan menganalisis kebutuhan sistem, tim pengembangan dapat mengarahkan upaya mereka pada pengembangan Citizen Hub yang kokoh dan sesuai dengan kebutuhan teknis dan operasional.

4. Desain Konsep Inovasi

4.1 xxxxx

4.2 xxxxx

5. Kesimpulan

5.1 xxxxx

5.2 xxxxx