BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era sekarang ini, teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat. Kemajuan zaman berpengaruh terhadap digitalisasi di setiap bidang yang ada, tidak terkecuali pemerintahan. Didalam sektor pemerintahan, salah satu implementasi dari digitalisasi modern *adalah Elektronik Government (E-Government. Elektronik government* atau *Elekronik Governmnet* atau *e-Gov* merupakan bentuk dari implementasi penggunaan sistem informasi bagi pelayanan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien, (Leonita Ayu Sinta Dewi, 2014).

Adapun pemanfaatan atau pengembagan *e-government* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggara dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga berperan serta masyarakat (shere goals) (BJ Mulyono 2020).

Namun Fenomena pelayanan publik sampai dengan saat ini masih mengalami permasalahan, misalnya dalam hal prosedur pelayanan yang tidak jelas, biaya administratif yang relatif mahal dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Selain itu mengenai cara pelayanan yang diberikan diberikan kepada masyarakat yang tidak sesuai yang diharapkan. Masyarakat diposisikan sebagai klien yang membutuhkan bantuan, sehingga ketentuan dan kemauan pejabat birokrasi harus dipatuhi masyarakat. Tentu hal ini terjadi disebabkan oleh budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, tetepi mengarah pada budaya kekuasaan.

Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat, karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang akan

diberikan kepada publik. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan publik akan terwujud apabila prinsip *Good Governance* diterapkan pada sistem pemerintahan. Yang menjadi salah satu ciri dari tata kelola pemerintahan yang baik adalah pada kualitas pelayanan. Oleh sebab itu pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan upaya yang dilakukan pemerintah (Mohi & Botutihe, 2020).

Penerapan *e-government* di Indonesia mulai di terapkan di instansi-instansi pemerintah yaitu sejak diberlakukannya kebijakan instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, media, serta informatika). Dimana pada tahun 2001 disebutkan bahwa "instansi pemerintah diwajibkan menggunakan teknologi telematika guna mendukung *good governance* serta mempercepat adanya demokrasi. Maka dari tahun ke tahun dalam penerapan e-government di Indonesia mengalami perkembangan serta peningkatan yang sangatlah signifikan. Selain itu, dalam perkembangannya pemerintah memberlakukan Instruksi presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-government* sebagai gerbang pengembangan *E-government* di Indonesia. Pengembangan *E-government* diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektif, efisien, dan akuntabilitas pada proses pelayanan publik sehingga dapat mendorong pemerintah menjadi pelayanan publik yang berkualitas (Aprianty, 2016).

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra ayat: 9 yang berbunyi:

إِنَّ هَٰذَا ٱلْقُرْءَانَ يَهْدِى لِلَّتِى هِىَ أَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ ٱلْمُؤْمِنِينَ ٱلَّذِينَ يَعْمَلُونَ ٱلصَّٰلِحَٰتِ أَنَّ لَهُمْ أَجْرًا كَبِيرًا

Artinya :"Sungguh, Al-Qur'an ini memberi petunjuk ke (jalan) yang paling lurus dan memberi kabar kembira kepada orang mukmin yang mengajarkan kebijakan, bahwa mereka akan mendapat pahala yang besar, (QS. Al-Isra : 9).

Dalam ayat itu menjelaskan secara jelas bahwa Allah akan memberikan pahala yang besar untuk orang-orang yang gemar berbuat baik. Jadi jika kita sebagai pelayan publik maka berbuatlah selayaknya pelayan yang disukai oleh masyarakat. Seperti pelayanannya cepat, tingkat peduli yang tinggi, ramah dan senyum terhadap masyarakat yang dilayani dan disiplin pada waktu kerja.

Secara umum di Indonesia mengenai realisasi pengembangan *e-government* masih terus dilakukan, tentunya dalam hal ini pemerintah masih sering menemui kendala dalam pengembangannya. Permasalahan yang sering ditemukan di Indonesia adalah penyebaran akses dan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang belum merata. Berdasarkan data kementrian komunikasi dan informasi pada tahun 2015 jumlah Base Transceiser Station (BTS)

pada wilyah pulau sumatra dan pulau jawa jauh lebih banyak dibandingkan dengan wilayah lainnya di Indosesia (KOMINFO 2016). Selain itu, untuk mengakses di internet pada umumnya masih terfokus di daerah perkotaandan wilayah-wilayah aktivitas ekonomi yang baik. Kesenjangan infrastruktur seperi ini dapat mempengaruhi kesenjangan dalam memperolah suatu informasi karena sebagian besar masyarakat yang ada dipedesaan, wilayah diperbatasan negara dan kawasan timur Indonesia yang belum dapat merasakan pelayanan teknologi informasi dan komunikasi.

Hal yang tidak jauh berbeda juga terjadi salah satu pemerintah daerah yang melakukan penerapan e-government dalam melaksanakan kinerjanya ialah Dinas PUPR Provinsi Gorontalo. Dengan adanya penerapan *e-government* menjadi inovasi terbaru sehingga dapat menjadi saluran penghubung dengan pemerintah lain maupun dengan masyarakat. Dinas PUPR Provinsi Gorontalo memanfaatkan teknologi dengan meluncurkan sebuah aplikasi yaitu Aplikasi Sistam Formulir Elektronik dan Informasi (Si-Feli) pada tahun 2019. Aplikasi Si-Feli merupakan wadah bagi pemerintah maupun masyarakat untuk melakukan prosedur peminjaman alat dan prosedur pelayanan sebagai pengujian bahan material jalan, bangunan ataupun infrastruktur lainnya. Aplikasi tersebut berisi data berupa nama-nama bahan serta harga yang sudah tercantum dalam aplikasi tersebut, dalam mengakses aplikasi Si-Feli masyarakat perlu memasukan data seperti: email, nama, dan alamat sehingga masyarakat dapat memilih bahan serta harga produk yang dibutuhkan. Fungsi aplikasi Si-Feli yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan berupa peminjaman alat serta pengujian bahan material bangunan, jalan, dan infrastruktur lainnya. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melakukan pelaporan dan evaluasi proyek sosial yang telah dilaksanakan. Pengguna dapat membuat laporan kemajuan, menganalisis data hasil, serta mengevaluasi keberhasilan dan kekurangan proyek. Cara menggunakan aplikasi Sistem Formulir Elektronik dan Informasi (Si-Feli) untuk pengajuan permohonan pengujian yaitu : Buka halaman login : *puprprovgorontalo.com/uptd/#popup,* ketika muncul logo “Si-Feli” silahkan di close atau klik X, pilih “Layanan” disebelah kanan atas kemudian Klik “Formulir Permohonan”, skroll kebawah kemudian klik “Download Formulir” yang berwarnah merah, cek file yang telah di download kemudian silahkan isi formulir tersebut terdahulu dan jangan lupa untuk mengganti nama file yang telah di download dengan nama jenis pengujian dan nama perusahaan : “Pengujian Tanah PT. Lembayung”. Dalam pengisian formulir silahkan mengisi “surat permohonan pengujian, KTP dan surat permohonan “ (sebagai catatan : file surat yang di isi/insert di surat permohonan di isi dalam bentuk PDF), setelah pengisian formulir sudah lengkap silahkan kembalik ke Web”Si-Feli” untuk ke tahap memasukan file formulir, silahkan pilih

dan klik jenis pengujian, mengisi alamat email dan pasword anda, klik “Choose File” kemudian pilih file yang sudah diganti nama file sesuai nama yang telah diubah kemudian klik “Kirim”.

Kondisi ekonomi yang mempengaruhi penerapan *e-government* melalui aplikasi Si-Feli yaitu pembangunan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang luas dan stabil, memerlukan investasi yang signifika. Karena dengan infarstruktur yang baik dapat lebih mudah menerapkan aplikasi Si-Feli karena masyarakat memiliki akses yang lebih mudah dan murah ke internet. Ketersediaan akses internet, tingkat penetrasi internet disuatu wilayah sangat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi *e-government*. Wilayah-wilayah dengan infrastruktur internet yang kuat cenderung lebih mudah untuk menggunakan aplikasi *e-government*. Selain akses internet, ketersediaan infrastruktur teknologi seperti komputer, smartphone, dan jaringan telekomunikasi yang handal juga diperlukan untuk mendukung penerapan aplikasi *e-government*. Kondisi sosial yang mempengaruhi penerapan *e-government* melalui aplikasi Si-Feli yaitu keterlibatan masyarakat, karena pastisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan dan implementasi aplikasi dapat meningkatkan penerimaan dan evektivitasnya. Keterlibatan masyarakat dapat memebantu memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan beberapa kendala dalam penerapan *e-government* di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Gorontalo. Yang pertama minimnya sosialisasi mengenai penerapan *e-governmnet* malalui aplikasi Si-Feli, sehingga masih banyak masyarakat yang masih kurang memiliki kesadaran akan pentingnya sistem pelayanan berbasis elektronik yang dibuktikan dengan minimnya masyarakat yang mengakses aplikasi Si-Feli, bahkan banyak masyarakat yang memberikan pernyataan bahwa mereka belum mengetahui aplikasi Si-Feli. Selain itu kendala dalam penerapan *e-government* melalui aplikasi Si-Feli ini adalah kurangnya sumber daya manusia dapat merujuk pada kurangnya keterampilan, pengetahuan, dan jumlah personal yang diperlukan untuk mengoperasikan dan mengelola sistem. Infrastruktur yang tidak memadai seperti belum tersebarnya infrastruktur jaringan di setiap daerah, bahkan adapun daerah yang sudah memiliki jaringan infrastruktur akan tetapi terhambat oleh teknologi seperti komputer dan lain-lain. Serta di lihat dari segi *Value,* bahwa belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tentang aplikasi Si-Feli dalam rangka pengembangan *e-government* di dinas PUPR. Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Sistem Formulir Elekronik Dan Informasi (SI-FELI) Oleh Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Di Provinsi Gorontalo”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini yaitu:

1. Minimnya sosialisasi dari Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang mengenai aplikasi SI-FELI
2. Kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam penggunaan aplikasi serta belum tersebarnya infrastruktur jaringan yang sama disetiap daerah
3. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai betapa pentingnya penggunaan aplikasi SI-FELI

1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini difokuskan pada bagaimana penerapan e-govenment melalui aplikasi Si-Feli Di Dinas PUPR Provinsi Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah diatas maka tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana Penerapan *E-Government* melalu aplikasi Si-Feli di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Provinsi Gorontalo, yang dapat dilihat dari indikator *Support, Capacity* dan *Velue.*

1.5 Manfaat Penelitian

1.51 Praktis

Secara Praktis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan bagi pemerintah khususnya yang ada di Dinas PUPR Provinsi Gorontalo, terkait gambaran penerapan *e-government*.

1.5.2 Teoritis

Secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi serta analisis mengenai penerapan *e-government* berjalan di suatu instansi. Sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan serta evaluasi dalam memaksimalkan dalam menerapkan serta mengembangkan *e-government* pada aplikasi SI-FELI di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Provinsi Gorontalo.