# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pengembangan *E-Goverment* 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-Goverment* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *E-Goverment* ini maka yang diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *E-Goverment* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga berperan serta masyarakat (BJ Mulyono 2020).

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam keberlangsungan organisasi pemerintah. Melayani dengan baik bermakna adanya kesesuaian dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Hubungan jangka panjang antara pemerintah sebagai penerima jasa adalah salah bentuk insipirasi kualitas layanan publik (Firmansyah & Rosy, 2021).

Implementasi *e-goverment* dalam pelayanan publik merupakan langkah krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi *E-Goverment* mampu mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, memotong waktu proses, dan mengurangi biaya operasional. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam era digital ini, masyarakat mengharapkan layanan yang responsif dan mudah diakses, sehingga implementasi *E-Goverment* menjadi solusi yang sangat relevan.

Selain itu *E-Goverment* juga meningkatkan aksebilitas layanan publik, terutama bagi masyarakat didaerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan fisik. Melalui *platform online*, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja, tanpa perlu datang langsung ke Kantor pemerintahan. Ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi memperluas jangkauan layanan pemerintah, memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan hak mereka atas pelayanan publik yang berkualitas.

Penerapan *E-Goverment* di Indonesia mulai diterapkan di instansi pemerintah yaitu sejak diberlakukannya 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-Goverment* di Indonesia mengalami perkembangan serta peningkatan yang sangat signifikan. Selain itu, dalam perkembangannya pemerintah memberlakukan instruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Goverment* sebagai gerbang pengembangan *E-Goverment* di Indonesia. Pengembangan *E-Goverment* diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektif, efisen, dan akuntabilitas pada proses pelayanan publik sehingga dapat mendorong pemerintah menjadi pelayanan publik yang berkualitas (Aprianty, 2016).

Seperi yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Isra Ayat 9 yang berbunyi :

اِنَّ هٰذَا الْقُرْاٰنَ يَهْدِيْ لِلَّتِيْ هِيَ اَقْوَمُ وَيُبَشِّرُ الْمُؤْمِنِيْنَ الَّذِيْنَ يَعْمَلُوْنَ الصّٰلِحٰتِ اَنَّ لَهُمْ اَجْرًا كَبِيْرًاۙ ﴿٩﴾

Artinya : "Sesungguhnya, Al-Qur'an ini memberi petunjuk ke (jalan) yang paling lurus dan memberi kabar 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 sebagai pelayanan publik maka berbuatlah selayaknya pelayan yang disukai oleh masyarakat. Pelayanan yang cepat dan tingkat kepedulian yang tinggi, ramah serta senyum saat melayani masyarakat dengan disiplin pada waktu kerja.

Hal yang tidak jauh berbeda juga terjadi salah satu pemerintah daerah yang melakukan penerapan *E-Goverment* dalam melaksanakan kinerjanya adalah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo. Dengan adanya penerapan *E-Goverment* menjadi inovasi terbaru sehingga dapat menjadi saluran penghubung antara pemerintah lain maupun dengan masyarakat. DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo memanfaatkan teknologi dengan meluncurkan sebuah Aplikasi yaitu Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik) untuk publik berupa sistem *cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. SiCantik sendiri merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan *Online Single Submission (OSS)* Untuk perizinan berusaha maupun layanan lain. Dasar hukum SiCantik

- Inpres No.3 Tahun 2003 yang berbunyi "Pengembangan *E-Goverment* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan keperintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien".
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan perizinan dan Non-Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE). Terkait dengan PTSP daerah dijelaskan dalam Permendagri Nomor 138 Tahun 2017

- SiCantik *cloud* mendukung implementasi OSS untuk daerah sesuai Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha.

SiCantik *cloud* diberikan kepada Instansi Pemerintah yang membutuhkan (Gratis) dengan terlebih dahulu mengajukan Surat Permohonan dari Kepala Dinas DPM-PTSP / Kepala Daerah / Sekda Kepada Direktur Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan dengan isi surat untuk permohonan pemanfaatan SiCantik *cloud* dan bimbingan teknis, Aplikasi SiCantik *cloud* hanya bisa dijalankan secara online, itu berarti Impementasi teknis untuk Aplikasi SiCantik *cloud* dibutuhkan koneksi internet di DPM-PTSP yang memadai. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan, Peneliti menemukan ada beberapa kendala dalam penerapan *E-Goverment* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo. Sistem informasi Administrasi pelayanan publik (SiCantik) aplikasi yang digunakan untuk mempermudah proses perizinan secara daring oleh instansi pemerintah daerah, namun pelaksanaannya, sering ditemukan kendala berupa *error* sistem yang yang menghamabat layanan publik.

Yang pertama Aplikasi ini sangat bergantung sekali pada koneksi internet yang sangat stabil karena hanya bisa dijalankan secara online, jika koneksi internet buruk *(error)* pada proses pelaksanaan maintenance *sicantik.go.id* tidak dapat diakses, sehingga memperlambat pengurusan izin kesehatan, *error* saat mencetak izin atau dokumen legal yang tanpa keterangan yang jelas membuat pengguna bingung sehingga menurunnya efektitivitas pelayanan publik. Masih ada beberapa dari masyarakat itu sendirimasih kurang memiliki kesadaran memperpanjang izinkesehatan sebelum masa berlakunya habis. Proses input atau upload dokumen yang gagal, sehingga mengulang proses yang telah dilakukan, serta tidak sinkronnya antara data yang diinput dengan hasil yang keluar *(output) s*ehingga dapat meningkatnya beban kerja pegawai karena harus mengulang proses serta dapat menghambat pencapaian target pelayanan instansi. Adapun kendala lainnya selain jaringan, Aplikasi SiCantik masih sering tidak dapat diakses oleh pengguna. Karena kemungkinan *error-nya* Aplikasi SiCantik ini berasal dari sistem aplikasi itu sendiri, seperti server yang tidak responsif, kapasitas sistem yang tidak memadai saat trafik tinggi, atau adanya bug yang belum terselesaikan. Kondisi ini sangat mengganggu kelancaran proses pelayanan publik, khususnya dalam pengajuan dan pemrosesan perizinan secara daring

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi *E-Gov* pada Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo".**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka identifikasi masalah yang akan menjadi bahan penelitian peneliti yaitu;

1. Aplikasi SiCantik ini sangat bergantung pada koneksi internet yang stabil Jika jaringan bermasalah proses pengurusan izin akan terhambat
2. Tidak adanya langkah mitigasi seperti backup sistem atau rencana alternatif untuk menangani masalah jaringan

## 1.3 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka fokus penelitian ini untuk mengetahui kendala teknis dan sosial dalam penerapan *E-Goverment* di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo yang menghambat efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Goverment* dalam menggunakan aplikasi SiCantik dan mengetahui keberhasilan dari pengurusan izin kesehatan di Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten Gorontalo.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini dapat diharapkan mempunyai manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini yaitu;

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu, Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi SiCantik dalam pengurusan izin kesehatan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang bagaimana SDM, Proses serta sistim pengurusaannya dalam aplikasi SiCantik dalam pengurusan izin kesehatan.