BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menghadapi perkembangan zaman yang semakin pesat, maka sudah selayaknya jika sejak dini pemerintah mempersiapkan langkah-langkah antisipatif dalam rangka menghadapi banyaknya perubahan yang terjadi sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan tersebut, baik dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi ataupun pengaruh dari arus globalisasi yang sudah melanda bangsa kita. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*information and comunikation*/ICT) di dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT diberbagai bidang, hal ini karena ICT memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan berbagai kegiatan ataupun interaksi.

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government tidak bisa dipungkiri adalah kebijakan strategis bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi di pemerintahan. Dalam lampiran Inpres e-government, dipaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis *egovernment*. Antara lain: Strategi pertama adalah mengembangkan sistem pelayanan yang handal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan layanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah. Strategi kedua adalah menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat. Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar

seperti *ebilling*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah. Strategi keempat adalah meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *e-government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah. Strategi kelima adalah mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat. Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur.

Dalam pengembangan *e-government*, dapat dilaksanakan dengan empat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang aktual memasuki era globalisasi diperlukan adanya keterpaduan dan sinergi dari seluruh penyelenggara negara dalam pembangunan, kemajuan teknologi informasi berdampak pada perubahan pola kegiatan masyarakat yang berorientasi pada kemudahan-kemudahan dalam berbagai aktifitas dengan menggunakan sarana informasi yang lebih modern sebagai dampak dari keinginan dan perubahan tersebut Perkembangan teknologi informasi seperti akses internet (*cyber*) sebagai sebuah sarana informasi global dimana dunia *cyber* ini dapat dikatakan sebagai ensiklopedia dunia yang merupakan pusat dari segala informasi seluruh dunia yang efisien dan efektif. Pengaksesan internet yang saat ini mudah dilakukan dan mampu menjangkau seluruh dunia membuat pemanfaatan situs-situs bagi pemerintahan daerah akan lebih mendunia dimana pemerintah daerah dapat memaparkan potensi-potensi yang dimiliki oleh daerahnya serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat.

Pelayanan yang lebih efektif dan efisien pada hakekatnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi akurat yang disajikan dalam berbagai bentuk. Manusia dalam menerima informasi senantiasa menggunakan

panca inderanya, maka pelayanan inipun berupaya untuk menyajikan informasi dalam kombinasi bentuk gambar, grafik, teks, dan suara (multimedia). Oleh karena itu penggunaan berbagai media sebagai data masukan atau informasi luaran dari kombinasi alat telekomunikasi dan komputerisasi ini menjadi suatu keniscayaan. Dalam hal ini, electronic government telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pemerintahan di banyak negara, termasuk di Indonesia.

Kemajuan-kemajuan baru yang terus dicapai oleh IT telah menjadi pemicu utama pengembangan electronic government. Muara pengembangan electronic government dimanapun adalah ditujukan untuk meningkatkan *good governance*. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan di lembaga pemerintahan. namun yang lebih penting, melalui electronic government, pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara transparan. Layanan melalui website ini, dapat berupa layanan antar lembaga pemerintah itu sendiri, dari pemerintah ke dunia usaha, dan dari pemerintah ke masyarakat. Content-nya pun bermacam-macam.

Misalnya, di Provinsi Gorontalo khususnya di Kota Gorontalo, dimana telah terbentuk Sistem Pelayanan Satu Atap (SINTAP), sejak beberapa tahun lalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan sistem informasi manajemen pelayanan satu atap, secara cepat, murah dan transparan, program *electronic government* disana melayani masyarakat di segala aspek, mulai dari kelahiran, KTP, Sertifikat tanah, retribusi pajak, serta memberikan informasi mengenai potensi yang dimiliki oleh Kota Gorontalo, dan sebagainya. Munculnya sistem informasi manajemen seiring dengan kemajuan teknologi khususnya teknologi informasi, seperti sistem komputerisasi di semua bidang dan jenis pekerjaan yang merupakan suatu tuntutan yang mau tidak mau sudah harus dilakukan secepatnya untuk dapat memperoleh data yang cepat dan akurat sehingga pengambilan keputusan data dilaksanakan dengan benar dan tertib. Sebagai contoh pentingnya pengolahan informasi dan penyajian data yang akurat dan cepat pada pemerintah dalam menentukan suatu peruntukan kawasan, penataan kota (daerah) untuk fasilitas pembangunan perkantoran, perumahan,

hotel, pusat perniagaan, kawasan industri/pabrik, pertanian, batas wilayah dan fasilitas umum lainnya yang merupakan asset pemerintah.

Dengan menggunakan sistem teknologi informasi, pemerintah dapat mengoptimalisasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Sebuah sistem informasi pada dasarnya dapat membuat sebuah sistem menjadi lebih efisien, misalnya, KTP online, pajak online, perizinan online dan lain sebagainya.

Konsekuensi logis sebuah efisiensi adalah membuat sistem lebih transparan, lebih mudah teraudit, lebih sukar di korupsi walaupun juga membawa beberapa dampak lain yang kadang menyakitkan yaitu dengan terpangkasnya meja-meja birokrasi, terpangkasnya kebutuhan pegawai negeri dan mendorong strata pegawai negeri yang lebih profesional. Konsep *e-government* diterapkan dengan tujuan bahwa hubungan pemerintah baik dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis dapat berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat dinamisnya gerak masyarakat pada saat ini, sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri, dan e-government adalah salah satu caranya.

Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Pengertian dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) menurut UNDP seperti yang dinyatakan dalam Dokumen Kebijakan UNDP yang diterbitkan pada bulan Januari 1997 dengan judul "Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan", adalah : "penggunaan wewenang ekonomi, politik dan

administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan menyangkut seluruh mekanisme, proses, dan lembagalembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka."

Tetapi berbicara mengenai e-government bukan berarti hanya menerapkan sistem pemerintahan secara elektronik saja atau dengan kata lain omatisasi sistem, melainkan mempunyai pengertian yang lebih mendalam daripada itu. Pertama-tama yang harus dilihat adalah bagaimana sistem pemerintahan berjalan sebelum penerapan *e-government*, karena untuk menjalankan e-government diperlukan suatu sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi dari masing-masing lembaga pemerintahan, sehingga dari kesemuanya itu bisa didapatkan suatu sistem informasi yang terjalin dengan baik. Karena dengan sistem informasi yang demikian akan memudahkan pemerintah dalam menjalankan fungisnya ke masyarakat. Sedangkan untuk mewujudkan sistem informasi yang baik, teratur dan sinergi antara lembaga pemerintahan, maka sistem informasi dari masing-masing lembaga pemerintahan harus memenuhi suatu standar sistem informasi, dimana standar ini meliputi persyaratan minimal untuk faktor-faktor dari sistem informasi tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan awal penulis menunjukkan bahwa penerapan sistem e-government khususnya di Kota Gorontalo belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Sebagai kota yang memiliki slogan *Smart City*, tampak sistem *e-government* masih sebatas angan-angan pemerintah saja. Faktanya, hampir semua layanan birokrasi di bawah naungan Pemerintah Kota Gorontalo masih menggunakan sistem konvensional atau manual sistem, seperti yang terjadi di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan. Hal ini terlihat dari penggunaan sarana dan prasarana yang digunakan belum berbasis IT sehingga hampir setiap layanan publik masih dilakukan secara manual. Selanjutnya, sumber daya manusia atau pegawai yang ada di di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan cenderung belum siap untuk menggunakan layanan berbasis IT dengan alasan kemampuan sumber daya manusia atau pegawai yang belum

memadai, rendahnya tingkat pendidikan aparat serta ketiadaan aparat yang memiliki keahlian khusus untuk mengeoperasikan fasilitas kantor berbasis IT seperti *website*. Terakhir, hampir sebahagian besar aparatur di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan belum memahami dan tidak mengetahui adanya Pemerintahan e-government.

Dari penggambaran di atas maka penulis merasa bahwa penerapan *e-government* di Indonesia khususnya di kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan adalah sebuah tinjauan pengembangan keilmuan yang memiliki sumbangsih tersendiri bagi kajian Administrasi Publik. Oleh karena itu maka penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam melalui penelitian dengan judul **"Penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo"**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun identifikasi masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut;

1. Kemanfaatan dari Penerapan *E-Government* di Kelurahan Biawao belum optimal
2. Rendanhya partisipasi masyarakat Biawao dalam pelayanan publik berbasis online
3. Transparansi layanan publik berbasis E-Government belum optimal

1.3. Fokus Masalah

Adapun fokus masalah penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang dan identifikasi masalah sebelumnya yaitu; Bagaimana penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pencarian informasi terutama yang berkaitan dengan penerapan *E-Government* Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Biawao Kecamatan Kota Selatan Kota Gorontalo atau menjadi acuan pada penelitian-penelitian di bidang sama di masa yang akan datang.

1.5.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran serta informasi bagi pemerintah Daerah Kota Gorontalo