

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah berkembang cukup pesat. Kemajuan teknologi yang begitu pesat menyebabkan penggunaan teknologi informasi menjadi bagian sangat penting bagi instansi pemerintahan sehingga memberi kemudahan bagi masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu sistem elektronik merupakan penggunaan sistem komputer secara luas perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta data elektronik. Sistem ini yaitu suatu sistem yang terpadu antara manusia dan mesin yang mencakup perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang meliputi fungsi input, proses, output, penyimpanan dan komunikasi.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau lebih dikenal dengan sebutan *E-Government (Electronic Government)* yang mengatur tentang penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (SPBE, 2021).

*E-Government* merupakan sebuah reformasi atau paradigma baru dari pelaksanaan pemerintahan yang mengacu kepada keterbukaan informasi publik yang memberikan tanggung jawab kepada pemerintah untuk memberikan informasi tentang kegiatan-kegiatan pemerintahan yang berlangsung.

Menurut Napitupulu (2015), *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mentransformasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara umum. Selain itu juga membangun hubungan dengan kegiatan bisnis dan pihak yang memiliki kepentingan lainnya.

Pelaksanaan *E-Government* memerlukan dan menggunakan akses internet sebagai sumber utama untuk membantu melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan layanan publik sebagai upaya untuk lebih baik yang berorientasi pada pelayanan publik kepada masyarakat umum, serta membantu dalam memberikan pelayanan transparan dan memuaskan bagi masyarakat yang mendapatkannya

(Praditya, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Diki Suherman (2020) menyatakan bahwa penerapan *E-Government* di Kota Bandung masih dalam tahap pembangunan yang belum masif, hal ini terlihat dari keterbatasan infrastruktur pendukung teknologi dan kualitas sumber daya di bidang teknologi sektor yang masih kurang. Kesimpulannya adalah unsur pendukung, mendapat dukungan dari aparatur pemerintah di Kabupaten Bandung untuk mengimplementasikan implementasi e-government dibidang Komunikasi dan Informasi. Pada elemen kapasitas, infrastruktur dari Kabupaten Bandung masih mengalami kekurangan dalam penerapan *E-Government* karena proses pembangunan infrastruktur dilakukan secara bertahap. Sedangkan sumber daya manusia di Kabupaten Bandung masih kurang dalam bidang teknologi. Pada elemen nilai, pemanfaatan aplikasi, Kabupaten Bandung telah mengimplementasikan beberapa aplikasi berbasis internet untuk mendukung pelayanan publik dan penggunaan data informasi yang dapat diakses pada satu portal data.

Berdasarkan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yaitu “angin segar” bagi penerapan teknologi komunikasi dan informasi. Saat ini telah banyak instansi pemerintahan pusat maupun pemerintahan daerah otonom yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs *web*. Namun, implementasinya sebagian besar situs *web* Pemerintah Daerah Otonom masih dalam tahap pertama (persiapan) dan hanya sebagian yang telah mencapai tahap dua (pematangan), sedangkan tahap tiga (pemantapan) dan empat (pemanfaatan) belum tercapai. Artinya implementasi *E-Government* di Indonesia masih dalam tahap awal, sehingga banyak instansi pemerintah yang menyatakan dirinya sudah mengaplikasikan *E-Government*, ternyata baru pada tahap *web presence*. Tantangan utama terletak pada kemampuan dan kesiapan manajemen serta para pelaku dan bukannya teknologi pendukung *E-Government*. Apabila hal tersebut tidak diatasi maka dapat mengakibatkan digital *divide*. Lebih jauh transparan kebijakan dan pelaksanaan otonomi daerah akan semakin sulit dikelola dan akan menutup jalan kearah demokratisasi yang sempurna.

Penerapan *E-Government* di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang, sumber daya manusia (SDM) masih kurang dan itulah yang menjadi salah satu penghambat pada bagian *E-Government*, yang saat ini pegawai yang punya background komputer hanya satu orang sehingga mempersulit dibagian *E-Government* untuk melaksanakan tugas yang ada pada Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang ada tentu sangat mempengaruhi peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini juga berkaitan dengan pemberian informasi yang jelas, tepat dan akurat kepada publik. Pemberian (*up-date*) informasi yang baru yang disajikan lewat *website* menjadi salah satu tanggung jawab dari seksi *E-Government* itu sendiri. Pelaksanaan pembinaan, pengendalian dan evaluasi *E-Government* tentu menjadi sangat penting dalam mencapai tujuan peningkatan kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik dari Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang. Penerapan dari tugas pokok dan fungsi menjadi prioritas utama untuk mencapai tujuan tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Proses Penerapan *E-Government* pada Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang?
2. Faktor-Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapan *E-Government* pada Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *E-Government* di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penerapan *E-Government* di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Berguna memberi kemudahan bagi pihak pemeritahan untuk pelayanan bagi masyarakat
2. Dapat menjadi sumber informasi bagi pihak penelitian-peneilitan pada topik yang serupa

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diharapkan sebagai acuan bagi pemerintahan selaku pihak pengelola *E-Government* di Kantor Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang guna mengembangkan penerapan *E-Government* untuk kepentingan masyarakat.
2. Mengaplikasikan serta mengembangkan teori yang didapat selama proses pembelajaran di bangku perguruan tinggi yang diikuti

### **1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya menganalisis *E-Government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui Website SURADI Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang
2. Data yang di dapat dari wawancara terbatas hanya dari pihak instansi terkait di Kelurahan Oro-Oro Dowo Kota Malang