

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang berkembang di Indonesia telah memberikan manfaat dan dampak yang signifikan ke dalam aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan ini berdampak dengan semakin luasnya informasi dan pengetahuan dari dan ke seluruh dunia menembus batas, jarak, tempat, ruang dan waktu. Pengaruh perkembangan ini pun meluas ke berbagai kehidupan, diantaranya bidang pendidikan, kesehatan, perekonomian, politik, pemerintahan, lingkungan hidup, inovasi serta komunikasi masyarakat dari berbagai disiplin ilmu, budaya, umur, agama. Hampir setiap manusia telah berkomunikasi menggunakan perangkat teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan semua perangkat TIK yang tersedia mudah dan murah di pasaran.

Pemerintahan yang modern telah menempatkan peran teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana kerja utama, bukan hanya sebagai *support* akan tetapi sudah sejalan senapas dan bahkan sebagai motor penggerak roda pemerintahan. Manfaat TIK bukan hanya sebagai alat pengganti baca-tulis-hitung dari tradisional menjadi digital, akan tetapi sudah merambah sebagai bagian dari alat bantu pengambilan keputusan. Teknologi informasi

pemerintahan sangat berpengaruh pada proses manajemen pemerintahan mulai dari pemerintah pusat hingga ke pemerintahan daerah yang pada saat ini telah mengalami perubahan mengarah model pemerintahan masa depan yang bercirikan transparansi, efektifitas pelayanan, efisiensi manajemen, dan akuntabilitas publik. Maka dari itu diperlukan transformasi secara mendasar terhadap praktek dalam manajemen pemerintahan daerah yang lebih efektif dengan salah satunya memanfaatkan teknologi informasi.

Kemajuan dan kecanggihan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisah dari masyarakat modern seperti sekarang ini. Kemajuan dan kecanggihan ini yang membawa pengaruh besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat transparan, efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya. Selain itu juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan, sehingga dapat mendorong pemerintah untuk melaksanakan suatu konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

Kecanggihan dalam teknologi informasi dengan bantuan internet pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara *online*. Teknologi ini disebut dengan *electronic government (e-Government)*. *E-Government* di Indonesia berkembang sejak tahun 2003. Pemerintah mulai menyadari perlunya pengembangan *e-Government* di seluruh jajaran pemerintahan, maka pada tahun 2003 dikeluarkanlah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *e-Government* di Indonesia. Keluarnya

Inpres tersebut maka secara yuridis-formal *e-Government* memiliki landasan yang kuat untuk diimplementasikan pada setiap pemerintah daerah di Indonesia.

Pemerintah daerah dapat mengembangkan prakarsa, inisiatif dan potensi yang dimilikinya dalam memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, responsif, akuntabel dan nonpartisan. Setiap daerah diberikan keleluasaan dalam mengembangkan pelayanan publik di daerahnya. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi atau jaringan yang berbasis teknologi internet yang digunakan pemerintah yang lebih populer dengan sebutan *e-Government* adalah salah satu cara bagi pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi pemerintah secara mudah dan memperoleh pelayanan berkualitas serta memberikan kesempatan yang lebih besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam institusi dan demokratisasi (Sufianti, 2007 : 356).

E-Government adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan TIK. *E-Government* dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi

internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

E-Government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar dapat tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Ringkasnya tujuan dari e-government adalah untuk membentuk suatu jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar adanya interaksi, transaksi, dan layanan. Di dalam *E-Government* perlu adanya suatu strategi untuk mengembangkan kearah yang lebih tinggi lagi. Bagaimana suatu pemerintahan dapat memaksimalkan pemanfaatan Teknologi Informasi dalam layanan *Electronic-Government (E-Government)* ini yang meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik. Tujuan dari pelaksanaan *e-Government* adalah untuk memudahkan warga kota untuk mendapatkan pelayanan publik dan berinteraksi dengan pemerintah kota; memperbaiki kepekaan dan respon pemerintah kota terhadap kebutuhan warga; meningkatkan efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu hal ini dapat ditujukan agar pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*) dan lebih murah (*cheaper*) baik secara internal (birokrasi) maupun untuk eksternal (masyarakat).

E-Government sebenarnya telah lama dicanangkan oleh pemerintah untuk dapat diterapkan pada instansi-instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Penerapan *E-Government* tidak semudah yang diperkirakan, tentunya banyak hambatan-hambatan yang terjadi pada penerapan tersebut, seperti di kantor pemerintah daerah. Salah satu yang menjadi hambatan tersebut yaitu sumberdaya manusia atau pegawai, selain lembaga yang menangani pelaksanaan *E-Government*, dan penyediaan sarana dan prasarana teknologi informasi. Maka dari itu, tidak sedikit yang dapat mengalami suatu kegagalan di dalam pelaksanaan tersebut.

Pelaksanaan *E-Government* sekarang ini berjalan seiring dengan perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara yang secara fundamental selain dengan adanya perubahan sistem pemerintahan otoriter dan sentralistik menuju sistem pemerintahan demokratis. Perubahan atau revolusi ini menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan lebih efektif. Selain itu, *E-Government* bukan hanya milik Organisasi Perangkat Daerah akan tetapi merupakan urusan bersama seluruh Organisasi Perangkat Daerah dimana dalam melaksanakan implementasi *E-Government* perlu dilakukan perencanaan yang komprehensif yang melibatkan seluruh komponen pemerintah kota, layanan sistem yang menjangkau ke seluruh tatakelola atau birokrasi pemerintahan, sehingga seluruh komponen pemerintah kota mau tidak mau siap tidak siap, semua akan terlibat langsung dalam implementasinya.

Pelaksanaan *E-Government* dalam rangka menuju pemerintahan yang baik, bukan sebagai suatu inisiatif yang hanya ingin mendapatkan penghargaan dari institusi pemeringkatan kematangan implementasi, akan tetapi telah menjadi bagian dari tuntutan masyarakat, kelaziman jaman serta amanah nasional. Kajian pemeringkatan hanya digunakan sebagai umpan balik yang selanjutnya digunakan untuk mengejar ketertinggalan dan memonitor arah implementasinya. Pelaksanaan *e-government* suatu instansi pemerintahan tak lepas dari pengaruh peranan pegawai yang ada di instansi pemerintah tersebut. Kinerja pegawai merupakan kunci keberhasilan pelaksanaan *e-government* tersebut. Hal ini sesuai dengan salah satu konsep *e-government* yaitu "*Government to Employees*: Pada akhirnya, aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat: (Indrajit, 2006:41). Dengan pernyataan tersebut, terdapat keterkaitan antara pelaksanaan *e-government* terhadap kinerja pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat. Dimana kinerja pegawai pemerintahan itu sendiri.

Semakin gencarnya penggunaan teknologi informasi maka pemerintah daerah Kota Malang bersamaan dengan keluarnya Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai pengembangan *e-Government* di Indonesia tersebut memulai mengembangkan *e-Government* didaerahnya dengan pembuatan program jaringan Malang *Online*, program jaringan Malang *Online* tersebut mempunyai maksud dan tujuan mengembangkan

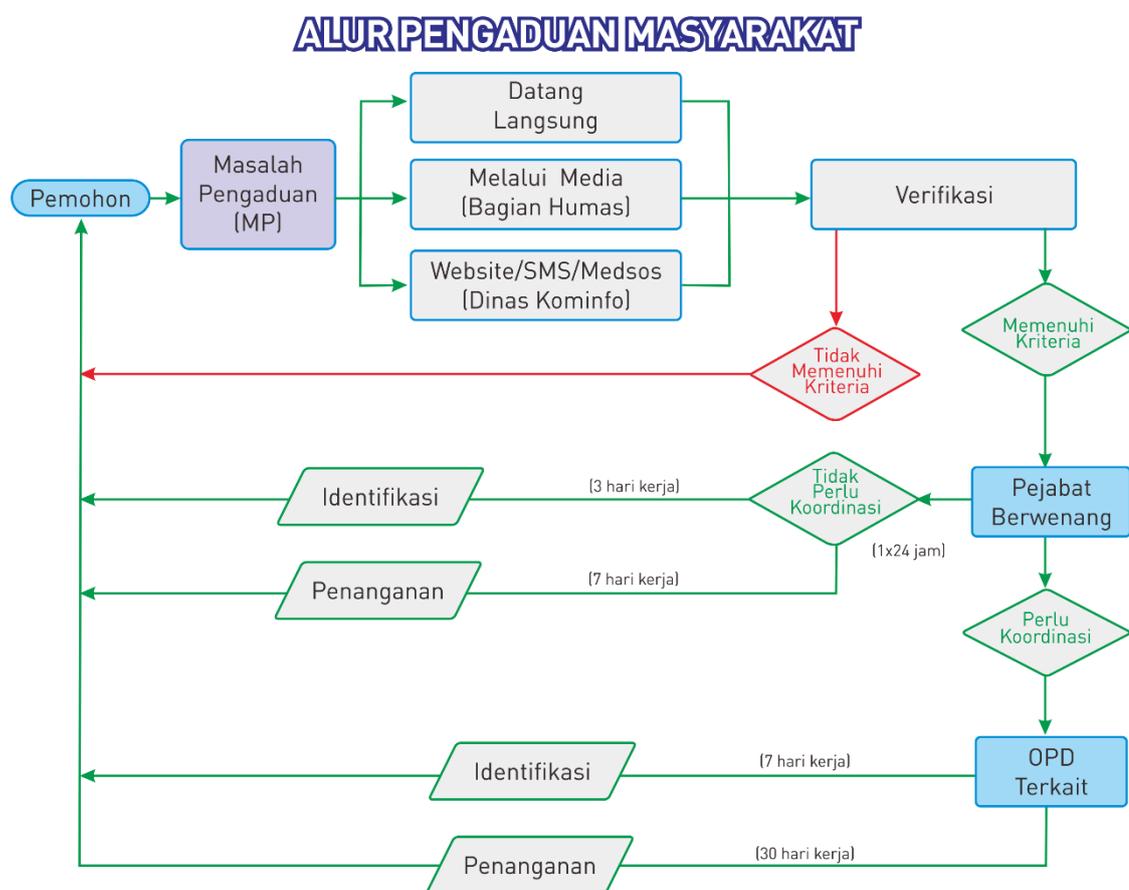
sistem informasi dan komunikasi dengan memanfaatkan teknologi berupa komputer. Penggunaan teknologi tersebut berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun berkoordinasi antar lembaga pemerintahan maupun dengan masyarakat.

Pemerintah Kota Malang dalam hal ini instansi yang menangani bidang pelayanan publik yaitu Dinas Komunikasi dan Informasi, dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melaksanakan perumusan kebijakan dan penyusunan pedoman, petunjuk teknis operasional bidang komunikasi dan informatika. Salah satu fungsinya dalam pelayanan publik melalui Unit Layanan Pengaduan (ULP) adalah sebuah unit kerja di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Kota Malang sebagai sub-sistem dari Komisi Penanganan Pengaduan Masyarakat Kota Malang yang secara khusus diberikan kewenangan untuk mengelola pengaduan berupa masukan, kritik, saran dan informasi dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dan analisis kinerja Pemerintah Kota Malang menuju pemerintahan yang lebih baik.

Sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Dimas Ramdhana Prasetya pada tahun 2013 yang berjudul Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik menyatakan bahwa:

Proses pengaduan yang ada berawal dari masyarakat mengadu kepada pemerintah bisa berupa saran, pertanyaan atau keluhan. Kemudian masyarakat bisa mengadu melalui berbagai macam cara bisa melalui *internet* dengan *website* yang ada di Pemerintahan Kota Malang atau *website* Dinas Kominfo dan bisa melalui telpon ke instansi yang berhubungan dengan yang

diadukan, serta masyarakat juga bisa datang langsung ke instansi yang terkait yang ingin diadukan. Apabila masyarakat mengadu melalui *internet* yang sudah di sediakan oleh pemerintah di *website*, masyarakat juga bisa melihat sampai mana proses tersebut di tangani oleh pemerintah dengan cara ketika masyarakat mengadu melalui *internet* akan diberikan *ticket* atau kode yang dimana berfungsi untuk melihat sejauh mana pengaduan yang diadukan ditangani atau belum. Berikut alur pelayanan pengaduan:



Gambar 1: Alur Pelayanan Pengaduan Kota Malang

Sumber: Dinas Komunikasi & Informatika Kota Malang Tahun 2017

Dalam pelaksanaan *E-Government* di Kota Malang terdapat permasalahan yang menyebabkan masih minimnya *best practices* pelaksanaan *e-government* di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota

Malang. Diantaranya adalah terkait dengan belum memadainya kapasitas sumber daya manusia (SDM) pengelola teknis, keterbatasan infrastruktur pendukung, terbatasnya dukungan anggaran pemerintah, masih lemahnya regulasi dan kelembagaan, serta masih rendahnya komitmen dan keseriusan dari para pimpinan. Seringkali ketika terdapat kelemahan dalam pelaksanaan *e-government*, lebih banyak disoroti dari sisi kemungkinan masih rendahnya kapasitas sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan pelaksanaan *e-government*, dimana SDM tersebut mampu dan handal di bidang teknologi informasi. Ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu pemerintahan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu pemerintahan khususnya di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang sangat ditentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, dan bakat kreativitas. Dalam hal ini yang paling menonjol adalah belum siapnya SDM dalam menghadapi pelaksanaan *e-government* ini, sehingga masih banyak pegawai yang tidak paham tentang tata cara penggunaan komputer dan teknologi lainnya.

Pesatnya kemajuan teknologi terutama teknologi informasi, sehingga perlu adanya aplikasi dalam pelaksanaan *e-government*. Hal ini diperuntukan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengaduan secara

online terkait dengan kinerja dari para pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang agar kinerja para pegawai dapat meningkat dan lebih optimal. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian berkenaan dengan *e-government*, khususnya dengan menganalisa pelaksanaan *e-government* dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang.

Berdasarkan data di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang dengan judul **“Pelaksanaan *E-Government* dalam Bentuk Pengaduan *Online* Guna Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?
3. Bagaimana kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diketahui tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang?

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis
Dapat memberikan kontribusi teoritis mengenai pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi ataupun bahan pustaka dalam ranah studi mengenai pelaksanaan, faktor pendukung, dan faktor penghambat *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai..

- b. Sebagai bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti terdahulu, sebagai bahan referensi dan informasi untuk melaksanakan penelitian selanjutnya khususnya di dalam lingkup *e-government*.
- c. Sebagai masukan terkait dengan pelaksanaan, faktor pendukung, dan faktor penghambat dalam *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai sebagai upaya meminimalisir praktek maladministrasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik bagi pihak Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang.

E. Sistematika Penelitian

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan dari proses penelitian yang berisikan tentang *pertama*, latar belakang menggambarkan ruang lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk uraian secara deduktif, dari ruang lingkup yang paling umum hingga menitik ke masalah yang paling spesifik, yang relevan dengan judul skripsi. *Kedua*, rumusan masalah yang merupakan hasil paparan latar belakang yang dapat ditetapkan masalah yang urgen atau penting yang berkaitan dengan fokus penelitian. *Ketiga*, tujuan penelitian yang mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah dirumuskan. *Keempat*,

manfaat penelitian yang menjelaskan manfaat akademis/teoritis dan praktis. *Kelima*, sistematika penelitian yang menjelaskan isi bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan konsep dasar yang menjadi landasan teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep yang berhubungan dengan topik penulisan skripsi sebagai landasan untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang terdapat di dalam penelitian. Teori atau pendapat-pendapat serta konsep-konsep dalam bab ini merupakan kutipan dari para ahli.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang metode penelitian, dimana bab ini membahas tentang langkah-langkah teknis dan praktis sehingga tujuan penelitian dapat diperoleh ketika mengambil data yang termuat dalam jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji keabsahan data, analisis data.

