

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi sangat pesat di era modern. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memberikan manfaat bagi masyarakat dalam berbagai bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan publik oleh pemerintah. Pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik melalui *e-government* demi mewujudkan *good governance* bagi masyarakat.

E-government merupakan salah satu inovasi pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan aplikasi *e-government* diharapkan pelayanan publik kepada masyarakat baik di pusat, daerah maupun di desa dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik melakukan inovasi demi memenuhi kebutuhan masyarakat. *E-government* untuk pelayanan publik bertujuan untuk memberikan pelayanan publik secara penuh kepada masyarakat dalam bentuk penyampaian informasi meliputi penyampaian informasi program kerja, visi misi, pelayanan publik, hingga hubungan ke setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) termasuk pada pihak eksternal (Mustafid dkk, 2014). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan amanat dari UU RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang di dalamnya mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik agar fungsi-fungsi pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik dapat berjalan efektif.

Pelayanan publik berbasis *e-government* dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan (Junaidi, 2011). Kelengkapan dan keterbukaan informasi pada *e-government* yang dapat diakses akan mendorong terciptanya good governance dalam pemerintahan melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas pada lembaga-lembaga layanan publik. *E-government* juga diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi birokrasi, sehingga dapat meningkatkan kreatifitas dan inovasi, baik dari pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun bagi masyarakat.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, pemerintah harus mampu memenuhi dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat, yaitu : 1. Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif; 2. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, sehingga pemerintah harus memfasilitasi partisipasi dan dialog publik di dalam perumusan kebijakan negara.

Dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah daerah dituntut secara otonom harus dapat melaksanakan proses transformasi dari penyajian informasi dan komunikasi yang konvensional menuju penyajian informasi dan komunikasi secara Electronic hal ini sesuai definisi dari Bank Dunia, *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh

pemerintah, yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan.

Pemerintahan Indonesia juga telah menerapkan *e-government*. Implementasi kebijakan penyelenggaraan *e-government* tersebut diatur dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 82 tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi Electronic. Dalam pasal 3 telah dijelaskan bidang-bidang dalam penyelenggaraan sistem Electronic termasuk tentang pelayanan publik. Menurut undang – undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bab 1, pasal 1 poin ke 1 menyatakan bahwa: yang dimaksud pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tolak ukur pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari segi keefektifannya.

Keberadaan peraturan tersebut menuntut pemerintah daerah dan kota mulai menerapkan *e-government* di daerah masing-masing. Penerapan *e-government* juga dilakukan oleh pemerintah Nusa Tenggara Timur (NTT) dan seluruh kabupaten/kota. Saat ini pemerintah kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) juga menerapkan kebijakan *e-government*. Penerapan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat.

Proses penerapan *e-government* pada tingkat pusat dan daerah tidak semua berjalan lancar. Terdapat sejumlah faktor penghambat *e-government* dalam pemerintahan antara lain: yang pertama; belum adanya standarisasi yang jelas

tentang implementasi *e-government* dan sosialisasi tentang bagaimana penyelenggaraan situs pemerintah daerah yang riil dan ideal. Artinya walaupun undang-undang, peraturan pemerintah dan petunjuk pedoman sudah ada namun masing-masing Pemerintah Daerah masih menerjemahkannya secara sendiri-sendiri karena persoalan petunjuk teknis dan operasionalnya yang tidak jelas. Yang kedua; belum tersediannya sumber daya manusia (SDM) yang memadai atau minim dari segi *skill* dan manajerial dalam pengelolaan situs pemerintah daerah sehingga masih banyak Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota yang ragu menerapkan *e-government*. Keterbatasan ini mempengaruhi proses implementasi *e-government* lebih lanjut di tingkat desa.

Salah satu desa yang belum menerapkan *e-government* adalah Desa Lanaus. Desa Lanaus merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 1.636 jiwa/orang yang terbagi dalam 4 Dusun, 16 RT dan 7 RW. Desa Lanaus sebagai instansi pemerintah memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam pelayanan publik. Pemerintah Desa Lanaus melayani masyarakat dalam berbagai urusan demi pemenuhan hak sebagai warga desa. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Pemerintah Desa Lanaus dituntut memberikan pelayanan publik yang efektif dan baik bagi seluruh masyarakat. Pemerintah Desa Lanaus terutama aparat pemerintah desa harus menunjukkan kinerja yang maksimal dalam melayani masyarakat dalam berbagai urusan, misalnya pembuatan surat keterangan tidak mampu, surat pindah kependudukan, surat keterangan kematian, surat keterangan ijin usaha.

Namun dalam kenyataannya, masyarakat Desa Lanaus belum merasakan pelayanan publik yang efektif. Aparat pemerintah juga kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam urusan administrasi dan belum terlaksananya implementasi kebijakan *e-government*. Pemerintah Desa belum memaksimalkan penyediaan *wifi* desa yang diadakan dari dana desa, sebagai upaya memanfaatkan teknologi dalam urusan pelayanan publik. Oleh karena itu pemerintah Desa Lanaus perlu mengimplementasikan kebijakan *e-goverment* agar pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif.

Bertolak dari permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam di bawah judul **“Implementasi Kebijakan *Electronic Government* Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Lanaus Kecamatan Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimanakah implementasi kebijakan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Lanaus, Kecamatan Insana Tengah, Kabupaten Timor Tengah Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan *e-government* dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Lanaus, Kecamatan Insana Tengah, Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, di antaranya:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep dan teori Administrasi Publik tentang Sumberdaya dan manajemen pelayanan publik, khususnya yang terkait dengan implementasi kebijakan *e-government* terhadap efektifitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis yaitu memberikan pencerahan serta menjawab kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan *e-government* terhadap efektifitas pelayanan publik.
- b. Sebagai rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan fokus yang sama.