

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

E-Government adalah suatu penerapan pemanfaatan penggunaan ICT (*Information, Communication, Technology*) yang digunakan sebagai alat untuk membantu Pemerintah yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengurus administrasi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis, dan antar lembaga Pemerintahan. *E-Government* atau biasa disingkat *e-Gov* merupakan media interaksi yang memanfaatkan ICT untuk mendukung Pemerintahan yang baik. Sesuai dengan tujuannya, teknologi informasi ini digunakan untuk meningkatkan kinerja dari pelayanan pemerintahan. Ketika melaksanakan tugas dan fungsinya Kelurahan Kedungwuluh didukung dengan sumber daya aparatur serta didukung sarana dan prasarana perkantoran yang memadai. Menurut Peraturan penerapan *E-Government* di Indonesia pada instruksi Presiden Republik Indonesia no. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional yang ditandatangani oleh Presiden Megawati Soekarno Putri tahun 2003 dalam inpres tersebut memiliki tujuan untuk menerapkan *E-Government* di Indonesia sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan Pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan *public* secara baik dan tepat [1]. Pemerintah menyadari bahwa dengan Perkembangan IT telah membantu sekali dalam tata kelola Pemerintahan sehingga Pemerintah membuat suatu aturan tata kelola yang menjadi perintah bagi seluruh unit di tingkat desa. Pemerintahan Indonesia sudah mulai memberikan pelayanan yang baik dan lebih maksimal serta lebih menghemat waktu dengan mengikuti perkembangan zaman. Era globalisasi ini informasi dapat dengan cepat tersebar sehingga masyarakat bisa mendapat informasi dengan cepat dan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat[2]. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada bidang pemerintahan menjadi suatu kebutuhan bukan hanya sebagai kualitas terhadap manajemen pemerintahan yang modern. Salah satu perkembangan IT di Kantor Pemerintahan di kelurahan Kedungwuluh adalah *website* Kelurahan

Kedungwuluh. Penerapan *website* ini dapat digunakan sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dan sektor swasta yang terkait dengan pemerintahan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik[3].

Kemudahan dalam memperoleh dan memberikan informasi pada masa kini bisa dimanfaatkan sebagai sarana untuk menjalankan tata kelola Pemerintahan yang tepat , baik dan cepat [4]. Kemudahan dalam memberikan informasi memudahkan untuk menjadi media informasi publik, sarana sosialisasi dan sarana transparansi pemerintah. Pemanfaatan teknologi yang ditujukan untuk tata kelola bagian pemerintahan biasa disebut dengan *e-Government*. Pelaksanaan pelayanan publik Kelurahan Kedungwuluh sangat memerlukan sarana dan prasarana perkantoran yang memadai seperti perlengkapan, peralatan, kendaraan operasional, pelayanan jaringan komunikasi dan sarana pendukung lainnya[4] .

Peraturan penerapan di Kabupaten Banyumas juga terdapat pada PERBUB BMS Nomor 76 Tahun 2018 pasal 2 yang berbunyi “Maksud dari pelayanan administrasi kependudukan secara *online* adalah proses pendaftaran administrasi kependudukan yang dilakukan secara elektronik (*online*) yang berbasis *website*/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi data dan informasi dalam rangka percepatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyumas”. Pasal tersebut menjelaskan mengenai penggunaan fasilitas teknologi untuk memudahkan dalam pelayanan kependudukan sehingga dapat mempercepat pelayanan yang ada di kantor Pemerintahan Kabupaten Banyumas. Perwujudan implementasi *e-Gov* Kabupaten Banyumas merambah sampai ke Pemerintahan tingkat desa[5]. *E-Government* yang dimaksud adalah *website* Kelurahan Kedungwuluh. Bapak Agus Triyadi.,SE selaku staff pemerintahan dan pelayanan menerangkan bahwa *website* Kelurahan Kedungwuluh diresmikan pada tahun 2018. *Website* Kelurahan ini merupakan sarana untuk berbagi informasi mengenai kegiatan yang dilaksanakan di wilayah Kelurahan Kedungwuluh. Beberapa layanan yang di sajikan oleh Pemerintah Kedungwuluh diantaranya layanan pembuatan surat keterangan, surat pindah domisili, surat pengantar pernikahan, surat pengantar kepolisian. Namun layanan yang di sajikan di dalam *website* Kelurahan Kedungwuluh hanya meliputi pelayanan pernikahan dan akte kelahiran. Pemerintah sudah melakukan upaya untuk menerapkan dan mengembangkan *e-Gov* di berbagai daerah termasuk di Kelurahan Kedungwuluh, namun tiap instansi memiliki keadaan yang berbeda beda sehingga *problem* yang terjadi juga beragam[6]. Hal ini disampaikan oleh Bapak Agus Triyadi., SE selaku *staff* Pemerintahan dan Pelayanan bahwa *website* Kelurahan Kedungwuluh

sedikit orang yang membuka baik dari kalangan masyarakat maupun petugas dari Pemerintah Desa. *Website* Kelurahan Kedungwuluh merupakan milik Pemerintah Kelurahan Kedungwuluh dan pengguna dari website tersebut adalah aparat Kelurahan Kedungwuluh dan Masyarakat, karena ada 3 indikator yaitu Pemerintah, *website* dan masyarakat maka *framework* yang sesuai untuk penelitian ini adalah *framework Technology Organization-Environment (TOE)*

Kerangka *Technology Organization-Environment (TOE)* akan menjadi indikator yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan permasalahan yang telah didapatkan hasil wawancara dengan bapak Agus Triyadi, SE selaku staff Tata Pemerintahan dan Pelayanan, bahwa kendala dalam implementasi *website* yang terjadi di desa Kedungwuluh meliputi: operator terbatas, akses yang terbatas, informasi data mengenai *website* yang kurang terbaru dan arsitektur sistem tidak terstruktur. Indikator pada kerangka *Technology Organization-Environment (TOE)* dapat memudahkan dalam menganalisis masalah yang terjadi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala-kendala yang ada, baik dari segi teknologi maupun dari segi sosial masyarakat sehingga mengetahui titik permasalahan dan mendapatkan langkah untuk mengatasi kendala tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas, untuk menganalisa faktor hambatan penerapan e-Government maka dilakukan penelitian **“Analisis Faktor Hambatan Penerapan E-Government Kelurahan Kedungwuluh menggunakan *Framework Technology-Organization-Environment (TOE)*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan pada bagian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sudah ada *website* namun masih memiliki kendala dalam implementasinya sehingga dilakukan penelitian untuk analisis hambatan penerapan *website* Kelurahan Kedungwuluh dengan *Technology-Organization-Environment (TOE)*.

1.3 Pertanyaan Penelitian :

1. Bagaimana Hasil Analisa Faktor hambatan *e-Government* di Kelurahan Kedungwuluh?
2. Apa rekomendasi dari hasil penelitian analisa faktor *hambatan e-Government* di Kelurahan Kedungwuluh?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisa faktor hambatan *e-government* di Kelurahan Kedungwuluh.
2. Menyusun rekomendasi hasil penelitian, sesuai dengan analisa faktor hambatan penerapan *e-Government* di Kelurahan Kedungwuluh.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menganalisis faktor hambatan penerapan *e-Gov* dalam penggunaan *website* untuk masyarakat di Kelurahan Kedungwuluh
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan Model *Framework Technology Organization-Environment (TOE)*
3. Hasil analisa menggunakan metode Analisis Deskriptif

1.6 Manfaat Penelitian

a) Bagi Mahasiswa

1. Dapat mengerti tentang *Framework Technology Organization-Environment (TOE)*
2. Dapat mengerti hambatan dalam penerapan *e-Government* Kelurahan Kedungwuluh

b) Bagi Institusi

Sebagai salah satu referensi analisis hambatan penerapan *e-Government* Kelurahan Kedungwuluh

c) Bagi Kelurahan

Harapan dari penelitian ini dapat memberi gambaran identifikasi permasalahan dalam implementasi penerapan *e-Government* Kelurahan Kedungwuluh, sehingga dapat digunakan untuk mengatasi kendala yang menjadi penghambat dalam penerapan penggunaan *website* Kelurahan Kedungwuluh.