

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini peran internet sebagai teknologi yang menghubungkan manusia diseluruh dunia melalui data menjadikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK) semakin berkembang pesat dan mengalami perubahan secara kseseluruhan baik pada nilai maupun budaya masyarakat dalam melakukan bisnis dengan memanfaatkan potensi TIK sebagai alat kebutuhan sehari-hari.

Perkembangan TIK menjadi salah satu faktor penting dalam kemajuan suatu negara. Setiap negara berlomba-lomba dalam mengimplementasikan suatu sistem *E-Government* yang dapat membantu tata kelola pemerintahan dalam mengurangi biaya, meningkatkan kualitas pelayanan, menhemat waktu, dan meningkatkan efektifitas dan efisien sektor publik (Alshehri dkk, 2010).

Electronic Government (E-Government) merupakan sistem aplikasi Teknologi Informasi dan Komunikasi berbasis Internet yang dapat membantu pemerintah dalam layanan informasi dan transaksi baik kepada masyarakat, pegawai, maupun pihak korporasi bisnis. Berdasarkan definisi tersebut, bahwa tujuan *E-Government* adalah meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang hampir semua lembaga pemerintahan di dunia ini mengalami ketidak efisienan, terutama dinegara yang sedang berkembang sehingga dibutuhkan suatu *Information Technology (IT)* yang ramah lingkungan untuk membantu pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Saat ini faktor infrastruktur dan teknologi telah menjadi bagian penting dari agenda sektor publik. Sektor publik selalu diiringi tuntutan untuk meningkatkan produktivitas, untuk memberikan layanan yang lebih baik dan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat juga. Namun, organisasi publik senantiasa menghadapi tantangan globalisasi , teknologi, peningkatan mobilitas manusia, barang dan jasa, perkembangan zaman, perubahan sosial, dan perubahan iklim, yang sekarang lebih daripada sebelumnya untuk memiliki dampak yang lebih mendasar tentang peran sektor publik. Hal ini memunculkan tuntutan yang baru bagi sektor publik untuk meningkatkan keberadaan faktor infrastruktur dan teknologi dalam mendukung aktivitas-aktivitas dalam organisasinya.

Kecamatan Sungai Lilin di kabupaten Musi Banyuasin merupakan penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal pelayanan masyarakat. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak lepas dari beberapa aspek, aspek sumber daya manusia, aspek teknologi informasi dan aspek lainnya. Pelayanan di kecamatan sungai lilin meliputi administrasi masyarakat seperti permohonan Kartu Keluarga(KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan permohonan izin lainnya.

Maksud dari penyelenggaraan tersebut adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi instansi pelayanan di Kabupaten Musi Banyuasin. Sedangkan tujuan pelaksanaan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Musi Banyuasin. Adapun pejabat penyelenggara paten terdiri atas : Camat di Kabupaten Musi Banyuasin beserta Sekretaris Kecamatan dan Kepala seksi yang membidangi pelayanan Administrasi.

Organisasi Kecamatan di Kabupaten Musi Banyuasin sebagai pusat dalam melakukan tugas-tugas pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, dan melaksanakan pembangunan daerah juga harus memiliki faktor infrastruktur dan teknologi yang memadai. Faktor infrastruktur dan teknologi pada kecamatan ini sangat bergantung kepada sumber daya keuangan yang merupakan sumber pembiayaan bagi kegiatan organisasi, dengan demikian sumber daya keuangan ini dapat disamakan dengan ketersediaan anggaran. Tanpa adanya anggaran yang memadai, kecamatan sebagai organisasi publik sulit untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya guna mencapai tujuan.

Berdasarkan fenomena, fakta dan realitas diatas maka terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, dibutuhkan suatu pendekatan atau teori khusus untuk melakukan investigasi yang menyeluruh mengatasi kesenjangan diatas. Infrastruktur TI adalah salah satu *approach* yang dapat digunakan untuk menjawab fenomena tersebut. Infrastruktur TI adalah sumber daya utama baik itu di pemerintahan dan swasta dan memiliki potensi untuk meningkatkan pelayanan kepada mitra mereka (Keen, 1991; McKenney, 1995).

Kettinger et al (1994), berpendapat bahwa infrastruktur TI adalah kemampuan suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya TI untuk mencapai keunggulan kompetitif. Lee, Trauth & Farwell (1995) menyatakan bahwa infrastruktur TI adalah kemampuan organisasi untuk secara efektif mengelola operasi organisasi mereka melalui penggunaan yang efektif dari Sumber Daya Manusia (SDM) TI dalam suatu organisasi. Bharadwaj (2000) menunjukkan bahwa adalah kemampuan organisasi yang diciptakan oleh interaksi antara infrastruktur TI, SDM TI, dan TI aset tidak berwujud dalam sebuah

organisasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Liu, S. (2002)* mengatakan bahwa infrastruktur TI terdiri dari sub-sub bagian yaitu, *Network Environment, Computing Environment, Development Environment, IT human competence* dan *Business Applications*, yang memiliki kemampuan dan peranan masing-masing. *Tippins dan Sohi (2003)* berpendapat bahwa infrastruktur TI adalah kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya TI untuk meningkatkan kinerjanya.

Faktor infrastruktur dan teknologi pada kecamatan ini sangat bergantung kepada sumber daya keuangan yang merupakan sumber pembiayaan bagi kegiatan organisasi, dengan demikian sumber daya keuangan ini dapat disamakan dengan ketersediaan anggaran. Tanpa adanya anggaran yang memadai, kecamatan sebagai organisasi publik sulit untuk dapat melakukan tugas dan fungsinya guna mencapai tujuannya, kendala jarak yang jauh dari kantor kecamatan ke kabupaten ialah masalah yang harus diselesaikan, Dengan demikian maka perlu dikembangkan sebuah sistem yang dijadikan sebagai solusi dari permasalahan tersebut.

Pemerintah kabupaten Musi Banyuasin memiliki pelayanan publik dengan memberikan kepada dinas – dinas terkait. Pelayanan itu adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dengan kebijakan itu pelayanan dirasa kurang efisien dan efektif karna yang bersangkutan harus datang kekantor terkait. Kabupaten Musi Banyuasin juga telah memiliki sistem perizinan online, hanya saja masih terbatas beberapa yang dilayani seperti, Pendidikan, Lingkungan Hidup, Kesehatan, Perdagangan dan Industri, Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, Tenaga Kerja, Perhubungan, Penanaman Modal, Pariwisata, Pertanian dan Peternakan, Perumahan dan Kawasan Pemukiman, Bidang Ketentraman dan Ketertiban Serta Perlindungan Masyarakat, Kelautan dan Perikanan dan Sosial.

Sistem E-kecamatan dapat menjadi solusi permasalahan yang terjadi di kecamatan sungai lilin. Diharapkan sistem E- kecamatan ini dapat melayani masyarakat dengan cepat, misal dalam permohonan ijin, pembuatan atau permohonan berkas, dapat dilakukan secara online dari kecamatan ke Kabupaten ataupun sebaliknya. Dalam pengembangan desain sistem ini komponen infrastruktur yang dibahas meliputi *network environment*, *computing environment*, *development environment*, dan *bussiness environment*. Karena komponen – komponen ini berperan penting dalam sistem layanan berbasis teknologi komputer.

Jadi dengan keunggulan-keunggulan E-Kecamatan , pemerintah dapat bertransformasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari konvensional ke *online*. Dapat disimpulkan bahwa E-Kecamatan adalah suatu aplikasi layanan masyarakat yang terkomputerisasi sehingga pelayanannya pun bisa menjadi cepat dibandingkan dengan cara konvensional. Sehingga pelayanan publik di kecamatan Sungai Lilin menjadi lebih cepat dan efisien.

Dengan permasalahan tersebut,. Maka penelitian ini akan membahas tentang “ *Designing The E-Kecamatan Services Berbasis IT Infrastruktur Di Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan urian diatas, maka identifikasi masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah mewujudkan infrastruktur pelayanan yang optimal kepada masyarakat secara digital yang cepat dan efisien di kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu mendesain IT infrastruktur *E-Services* Di Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin.

1.4. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka perumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang mudah dan cepat diakses oleh masyarakat Kecamatan Sungai Lilin ?
2. Bagaimana mendesain IT Infrastruktur *E- Services* di Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin??"

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendesain IT Infrastruktur *E- Service* di Kecamatan Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin dalam membantu pelaksanaan pelayanan masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan atau referensi bagi Staff IT kantor Kecamatan Sungai Lilin dalam mengembangkan infrastruktur teknologi informasi.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan referensi dibidang desain IT infrastruktur *E-service* di Kecamatan Sungai lilin.

1.7 Ruang lingkup penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi ruang lingkup penelitian dengan menitik beratkan permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Karya akhir ini bertujuan untuk menyusun perencanaan infrastruktur teknologi infomasi.
2. Ruang lingkup karya akhir ini terbatas pada desain IT infrastruktur TI pada pada Kantor Kecamatan Sungai Lilin.
3. Penelitian ini bertujuan untuk desain IT infrastruktur *E-Service* di Kecamatan Sungai Lilin.

1.8 Susunan dan Struktur Tesis

Susunan dan tesis ini mkasudnya agar dapat memberikan garis besar secara jelas, sehingga terlihat hubungan antara bab yang satu dengan yang lainnya. Susunan dan struktur tesis dijabarkan dibawah ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini pembahasan terdiri dari desain dan jadwal penelitian, data penelitian meliputi jenis data, populasi dan sampel penelitian, kemudian konsep dan penelitian yang digunakan, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan sekilas tentang gambaran umum objek penelitian dari studi kasus yang digunakan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memberikan penjelasan dan analisa atas data-data yang dikumpulkan dan selanjutnya akan dijabarkan hasil (output) penelitian.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan beserta saran.

LAMPIRAN

Berisi lampiran pendukung dari penelitian yang akan dilakukan.