

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini sudah sangat pesat, hal ini ditandai dengan adanya globalisasi teknologi informasi yang menyerbu hingga keseluruhan pelosok dunia. Nyaris segala bentuk perkembangan manapun di dunia ini bisa kita ketahui lewat berbagai media massa yang ada. Revolusi teknologi informasi dan komunikasi pada zaman ini melahirkan peradaban baru yaitu kehidupan yang selalu dikaitkan dengan teknologi, sehingga teknologi menjadi sebuah kebutuhan yang harus dimiliki setiap orang. Seperti teknologi informasi yang dapat dimanfaatkan setiap masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, pemerintah mengambil peluang menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang di sebut *e-government*. Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi. Pada bulan Oktober 2018 telah ditetapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Perpres SPBE). Di Dalam kamus, istilah "*government*" dan "*governance*" seringkali dianggap memiliki arti yang sama yaitu cara menerapkan otoritas dalam suatu organisasi, lembaga atau negara. *Government* (pemerintahan) juga adalah nama yang diberikan kepada entitas yang menyelenggarakan kekuasaan pemerintahan

dalam suatu negara. *Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik.

Pelayanan publik bisa juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan banyak orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberi pelayanan kepada masyarakat, tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri atau keluarganya, tetapi untuk melayani masyarakat, serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap lapisan masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila suatu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, isu tentang kualitas pelayanan publik ini juga dipicu adanya pengaruh perubahan paradigma ilmu administrasi, termasuk perubahan global yang terjadi di berbagai bidang kehidupan dan di berbagai belahan dunia. *New Public Service* (NPS) sebagai paradigma terbaru dari administrasi negara/publik meletakkan pelayanan publik sebagai kegiatan utama para administrator negara/daerah.

Palembang adalah salah satu kota yang telah mengimplementasikan *e-government* untuk membantu berinteraksi dengan masyarakat. Banyak sekali aplikasi *e-government* yang telah digunakan oleh pemerintah kota Palembang salah satunya yaitu Sidemang dan Hallo Palembang. Sidemang merupakan akronim dari sistem informasi administrasi online masyarakat kota Palembang. Aplikasi Sidemang merupakan salah satu halaman website Hallo Palembang yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan berkas tanpa harus datang ke kantor pemerintahan, masyarakat juga bisa mencetak sendiri berkasnya. Walau pun Kota Palembang telah mengimplementasikan banyak aplikasi *e-government* tetapi aplikasi-aplikasi tersebut belum sesuai dengan visi kota Palembang yang ingin menjadi Palembang Emas Darusalam. Palembang Emas Darusalam memiliki arti EMAS yang menjadi Visi mengandung makna, Elok Madani Aman dan Sejahtera sedang DARUSSALAM mengandung arti, Kota Palembang menjadi Kota yang Aman, Damai, Tentram, Makmur dan Sejahtera serta adanya harmoni antara kehidupan manusia dan alam. Untuk mendukung pemerintah Kota Palembang dalam mewujudkan Palembang Emas Darusalam dibutuhkan suatu konsep *e-government* berbasis syariah.

Pada penelitian ini, *e-government* syariah akan dikembangkan untuk berfokus pada teori akuntabilitas publik. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban dari seseorang atau sekelompok orang yang diberi amanat untuk menjalankan tugas tertentu kepada pihak pemberi amanat baik secara vertikal maupun secara horizontal. Lebih dari itu, akuntabilitas menyangkut pengelolaan keuangan dan kualitas output dan akuntabilitas

terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Sedangkan akuntabilitas publik tersebut adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Islam memiliki pandangan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban seorang manusia sebagai khalifah di bumi kepada sang Pencipta yaitu Allah Swt karena apapun yang telah dititipkan kepada manusia merupakan amanah dan setiap manusia harus mempertanggungjawabkan apa yang telah dikerjakan atau diperbuat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul **“Pengembangan Konsep E-Government Syariah Berbasis Akuntabilitas”** yang mengacu pada Visi yang ada di Kota Palembang yaitu Palembang Emas Darussalam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana mengembangkan konsep *e-government syariah* berbasis Akuntabilitas untuk mewujudkan visi kota Palembang yaitu Palembang Emas Darussalam ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah yakni, sistem melakukan proses mulai dari penelitian konsep *e-government* syariah sampai dengan menampilkan *prototype*.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Mengembangkan konsep *e-government* syariah berbasis akuntabilitas di kota Palembang.
2. Membangun sebuah *prototype e-government*.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi ilmu computer khususnya mengenai pelayanan publik (*e- government*) berbasis syariah.
2. Secara praktis diharapkan penelitian ini mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang guna dapat mengembangkan konsep *e-government* syariah.

## **1.5 Metodologi penelitian**

### **1.5.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dimulai dari 27 Desember 2019 sampai dengan juni 2020 tempat penelitian ini berlokasi di Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan..

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dilakukan dengan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung kelapangan pada kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Palembang.
- b. Wawancara yaitu dengan melakukan wawancara langsung pada pegawai

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dimana pembahasan laporan skripsi ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan laporan ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis menguraikan teori-teori pendukung terhadap penelitian ini dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengembangan perangkat lunak.

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai tinjauan umum objek dalam penelitian ini, meliputi sejarah, visi, dan misi serta struktur organisasi perusahaan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai tinjauan umum objek dalam penelitian ini, meliputi sejarah, visi, dan misi serta struktur organisasi perusahaan.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dan jawaban terhadap permasalahan yang ada beserta saran yang bermanfaat bagi penulis untuk lebih baik lagi dalam melakukan pengembangan sistem yang akan datang.