

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman selalu diikuti perkembangan teknologi, setiap perkembangan teknologi seharusnya diikuti agar tidak ketinggalan zaman. Teknologi memungkinkan fasilitas pengiriman dan pengelolaan data dilakukan secara *online*. Inovasi teknologi saat ini telah terbukti memberikan sumbangan yang cukup besar di berbagai bidang, tak terkecuali di bidang pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat hal yang rumit menjadi lebih sederhana, termasuk sektor pelayanan publik. Sistem yang sudah *online* diharapkan dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan pihak-pihak lain. Kecanggihan teknologi ini dapat dimanfaatkan dalam penerapan *e-government*.

E-government adalah sebuah sistem atau komponen teknologi informasi dan komunikasi pemerintah untuk bertukar informasi sehingga meningkatkan tata kelola (Antoni, Akbar, & Fatoni, 2018). Teknologi *e-government* memudahkan pemerintah untuk mengelola keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*. Hal ini tentunya dapat menjadikan pelayanan yang akan diterima masyarakat umum dapat semakin baik, dan semakin mudah dalam berbagai bentuk pelayanan yang mereka inginkan.

Berbagai lembaga pemerintahan di Indonesia sebagian besar telah mengadopsi teknologi *e-government* dalam pengelolaan pemerintah. Implementasi *e-government* di negara-negara maju telah menunjukkan keberhasilan yang luar biasa, pelayanan publik yang dilakukan telah memberikan kepuasan bagi masyarakat. Keberhasilan implementasi *e-government* di negara-negara maju telah mengilhami negara-negara berkembang untuk mengikuti jejak langkah dalam penerapan *e-government*. Pemerintah Kabupaten Muara Enim juga tidak ketinggalan untuk mengadopsi *e-government* dalam pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik. Semua organisasi perangkat daerah, mulai dari kantor bupati sekretariat daerah, dinas, badan, kantor dan lembaga-lembaga teknis lainnya telah mengimplementasikan *e-government* dalam pengelolaan organisasinya.

Beberapa ahli mengingatkan adanya kecenderungan menurunnya kepercayaan publik terhadap pemerintah (Walle, Roosbroek, & Bouckaert, 2008). Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah untuk meningkatkan legitimasi, daya saing nasional, dan kepatuhan publik terhadap kebijakan pemerintah, sehingga ada kebutuhan yang jelas tentang pentingnya isu mengenai kepercayaan publik (Lee, 2003).

Public trust adalah salah satu pendekatan untuk pengembangan kepercayaan antara warga dan pemerintah untuk memeriksa nilai publik dari *e-government* (Sodhi, 2015). Untuk pengontrolan informasi yang diberikan, dibutuhkan pengalaman penggunaan *e-government* yang memiliki kredibilitas yang tinggi. kredibilitas berkaitan dengan mutu dari informasi

yang dapat dipercaya. Kunci kredibilitas diidentifikasi oleh banyak peneliti adalah *trustworthiness* dan *expertise*. *Trustworthiness* digambarkan sebagai *well intentioned*, *truthful*, tidak memihak dan seterusnya. *Expertise* merupakan gabungan pengalaman, kepandaian, keterampilan dan pengetahuan. Kedua faktor *trustworthiness* dan *expertise* menghasilkan kredibilitasnya. Oleh karena itu, *public trust* dapat meningkat ketika pemerintah meningkatkan pengembangan *trustworthiness* pada masyarakat.

Dalam pengembangan sistem diperlukan sebuah pemodelan yang digunakan untuk menerjemahkan apa yang dikehendaki masyarakat sebagai salah satu *user* yang akan memakai sistem ini. Beberapa metode yang bisa digunakan dalam proses pengembangan perangkat lunak yakni metode sekuensial linear/*waterfall*, model *prototype*, model RAD, model Spiral, *fourth generation techniques (4GT)* dan *extreme programming (XP)* model. Akan tetapi metode yang dipakai dalam pengembangan sistem *e-government* ini menggunakan metode *prototype* karena jenis metode ini sifatnya berhubungan langsung dengan *user* atau masyarakat, yang membuat keinginan masyarakat dapat terpenuhi (Dini, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat aplikasi berbasis *Android* menggunakan metode *Prototyping* untuk menumbuhkan kepercayaan antara warga dan pemerintah dengan judul “**Pengembangan *Trustworthiness E-government* Untuk Meningkatkan *Public Trust* ”.**

1.2 Identifikasi Masalah

Menindaklanjuti masalah yang terdapat pada latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Kurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang di berikan pemerintah Kabupaten Muara Enim khususnya di bidang kebersihan.
2. Belum adanya sistem informasi pelayanan publik yang membantu pemerintahan Kabupaten Muara Enim dalam mengontrol dan mengawasi kebersihan wilayah Kabupaten.

1.3 Batasan Masalah

Perancangan sistem ini untuk memudahkan dinas lingkungan hidup untuk mengontrol kebersihan wilayah Kabupaten Muara Enim dan menumbuhkan rasa kepedulian masyarakat terhadap lingkungan. Adapun Batasan masalah dari penelitian ini yaitu :

1. Sistem informasi ini dikembangkan berdasarkan faktor adopsi *trustworthiness e-government* untuk meningkatkan *public trust*.
2. Sistem informasi ini berbasis *android* yang terdiri dua aplikasi yaitu aplikasi lapor dan aplikasi admin laporan.

1.4 Rumusan Permasalahan

Bagaimana mengembangkan sebuah sistem pelayanan publik khususnya dalam penyelesaian masalah kebersihan di Kabupaten Muara Enim menggunakan pendekatan *trustworthiness* untuk meningkatkan *public trust*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan suatu sistem pelayanan publik menggunakan pendekatan *trustworthiness* pada DLHK Kabupaten Muara Enim.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Menciptakan hubungan antara masyarakat dan pemerintah yang dapat secara cepat dan tanggap dalam menghadapi permasalahan kebersihan lingkungan sekitar.
2. Meningkatkan kontrol pemerintahan terhadap kebersihan lingkungan Kabupaten Muara Enim.
3. Membantu pemerintah dalam pengendalian masalah publik khususnya masalah kebersihan wilayah Kabupaten Muara Enim.
4. Memberikan layanan aspirasi *online* masyarakat terhadap lingkungan hidup di Kabupaten Muara Enim.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian dengan menitik beratkan permasalahan yang akan dibahas, yaitu :

1. Penelitian ini hanya membahas proses perancangan sistem untuk pelayanan publik di bidang kebersihan wilayah Kabupaten Muara Enim.
2. Objek Penelitian dilakukan pada DLHK Kabupaten Muara Enim.

1.8 Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam lima bab, yang urutannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai tentang uraian latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendukung dalam pengembangan *trustworthiness e-government* untuk meningkatkan *Public trust*, dengan menggunakan metode *prototype*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai studi literatur, wawancara, dan perancangan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai implementasi keamanan, implementasi transparansi, dan implementasi akuntabilitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber-sumber, rujukan dan pendukung dari penelitian yang dilakukan.

LAMPIRAN

Berisi lampiran-lampiran pendukung dari penelitian yang dilakukan.