

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar belakang**

Perkembangan dunia industri kini telah memasuki masa 4.0 atau yang lebih dikenal dengan istilah industri 4.0. Perkembangannya ditunjukan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang mempengaruhi segala aspek kehidupan masyarakat di era informasi. Peran TIK di dalam masyarakat era informasi adalah sebagai infrastruktur, sumber daya produksi dan konsumsi, pendukung dan pemungkin berbagai kegiatan, transformasi, serta sebagai pendorong terciptanya daya saing global (Kemenkominfo, 2011). Kemajuan teknologi yang pesat ini, menyebabkan pemerintah harus melakukan pembangunan dan memberi perhatian yang lebih dalam memajukan bidang TIK di daerahnya.

Pemerintah menyadari betul hal ini, karena itu mereka mulai membuat layanan pemerintah yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu upaya pemerintah adalah dengan melakukan pengembangan pada infrastruktur teknologi informasi di pemerintahan. Hal ini dikarenakan penggunaan TIK dalam pemerintahan dan tata kelola dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah, sebagai pembuat kebijakan dan pemberi layanan dengan masyarakat. Selain itu dengan penggunaan TIK dapat menjadi solusi bagi pemerintah untuk merampingkan struktur organisasi, mengurangi biaya transaksional dan meningkatkan transparasi dalam melakukan pelayanan masyarakat. Dan salah satu contoh dari bentuk penggunaan infrastruktur TIK adalah *e-government*, yang kini mulai diterapkan diberbagai kota di Indonesia. *E-government* (*electronic*

*government*), merupakan pemanfaatan dari teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat atas informasi dan pelayanan pemerintah.

Kota Palembang merupakan salah satu kota metropolitan yang mulai menerapkan *e-government* dalam kegiatan administrasi pemerintahannya. Dengan *e-government*, diharapkan proses kerja di lingkungan pemerintahan bisa lebih optimal dengan pemanfaatan teknologi informasi sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada warga. Namun, dalam penggunaannya di Kota Palembang, *e-government* masih banyak menghadapi berbagai masalah dan persoalan sehingga belum dapat berjalan secara maksimal seperti yang di harapkan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya minat dan pengetahuan dari masyarakat dalam menggunakan *e-government* sebagai fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah untuk membantu proses pelayanan pemerintahan. Selain itu pembangunan infrastruktur IT yang belum merata ikut mempengaruhi penggunaan *e-government* oleh masyarakat terutama bagi mereka yang tinggal di pinggiran kota. Sebagai contoh jaringan telekomunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi di daerah pinggiran kota tidak sebaik yang ada ditengah kota. Ini dikarenakan tidak semua operator penyedia layanan internet membuka BTS (Base Transceiver Station) di wilayah pinggiran kota. Ataupun jika ada dengan layanan terbatas. Selain itu peran pemerintah pun dirasa masih kurang. Kegiatan pelayanan di kantor pemerintahan pun terkadang masih menggunakan sistem manual. Dan tidak adanya fasilitas telecenter dan tempat kursus yang memberikan pendidikan dan pelatihan mengenai TIK bagi masyarakat pinggiran kota ikut mempengaruhi penggunaan *e-government* di masyarakat.

Meski termasuk kota metropolitan, tingkat kemiskinan masih cukup tinggi. Berdasarkan hasil survei Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah masyarakat miskin di Kota Palembang pada tahun 2018 mencapai 179,32 ribu orang atau sebesar 10,95%. Biaya hidup di pusat kota masih terbilang mahal. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab banyaknya masyarakat yang pindah ke daerah pinggiran kota. Dan semakin jauh mereka tinggal dari pusat kota, maka akan semakin susah pula mereka melakukan pengurusan dokumen administrasi kepemerintahan. Salah satu contoh saja, untuk masyarakat yang tinggal di wilayah Gandus. Jarak dari Kecamatan Gandus ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kurang lebih 10 km. Jika ditempuh dengan kendaraan bermotor dengan akses jalan normal dan baik. Maka akan memakan waktu kurang lebih 40 menit. Sementara akses jalan untuk daerah Gandus masih terbilang rusak. Jalan yang sempit dan rusak membuat masyarakat Gandus lebih memilih “jalan pintas” jika harus mengurus keperluan surat menyurat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Banyak penelitian sebelumnya yang telah membahas tentang pengembangan *e-government* bagi masyarakat dipinggiran kota. Diantaranya, Simone Cecchini dan Monica Raina (2004) yang melakukan penelitian akan manfaat *e-government* bagi masyarakat desa di India. Dalam penelitiannya, pemanfaatan *e-government* dipengaruhi beberapa hal, diantaranya jarak rumah ke lokasi layanan pemerintahan, tingkat ekonomi dan jenis kelamin. Ade Ratnasari (2008), meneliti tentang teknologi informasi untuk masyarakat pedesaan. Menurutnya masyarakat di pedesaan memerlukan informasi yang dapat diakses melalui media informasi yang lebih banyak digunakan dipedesaan seperti televisi. Dan Mohini Singh, Alemayehu Molla, Stan Karanasios dan Jason Sargent (2008)

menjelaskan peran pemerintah dalam mengembangkan *e-government* bagi masyarakat pinggiran kota. Pengembangan *e-government* di Indonesia, menurut Alved Sabani, Hepu Deng, dan Vinh Thailand (2019), memiliki berbagai hambatan, seperti infrastruktur TIK yang buruk, sumber daya manusia yang tidak memadai, kurangnya kesiapan di antara warga untuk menggunakan *e-government*, dan lingkungan yang tidak mendukung.

Berdasarkan penelitian ini, peneliti akan melakukan identifikasi infrastruktur ICT yang ada di lingkungan masyarakat pinggiran kota. Yang selanjutnya akan dikembangkan suatu konsep *e-government* berbasis ICT. Hal ini dikarenakan infrastruktur yang ada di lingkungan masyarakat pinggiran kota bisa saja berbeda dengan yang ada di perkotaan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Menindak lanjuti masalah yang terdapat pada latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Pengembangan *e-government* berbasis ICT bagi masyarakat pinggiran kota belum maksimal.
2. Kurangnya peran perintah dalam pengembangan infrastruktur IT di daerah pinggiran kota.
3. *E-government* yang ada belum bisa menjangkau semua lapisan masyarakat.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan masalah sebagai acuan agar pembahasan tidak meluas dan lebih terarah. Berikut adalah batasan masalah yang telah penulis tetapkan, yaitu :

1. Layanan ICT yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penerapan e-government bagi masyarakat pinggiran kota
2. Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah masyarakat yang tinggal di pinggiran kota Palembang.
3. Konsep *e-government* yang akan dibangun adalah *e-government to citizen*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan diatas maka rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah menganalisis layanan ICT yang ada di pinggiran kota pakembang untuk pengembangan e- government.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk membangun model pengembangan *e-government* berbasis ICT untuk masyarakat pinggiran di Kota Palembang.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pemerintahan untuk lebih memaksimalkan penggunaan *e-government* sebagai media informasi.

2. Terciptanya penerimaan publik secara merata dan memperluas wawasan masyarakat terhadap teknologi informasi.

### **1.7 Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup dari penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Kecamatan yang ada di Palembang
2. Objek penelitian yaitu masyarakat yang tinggal di pinggiran Kota Palembang
3. Mengukur tingkat penggunaan masyarakat dalam menggunakan infrastruktur teknologi informasi *e-government*.