

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Information Technology dalam pemanfaatannya begitu sangat dibutuhkan oleh manusia untuk membantu pekerjaan manusia di era digitalisasi. Menurut Hasibuan (2007), Pesatnya perkembangan dibidang *information technology* akan membuat peluang serta tantangan seperti *to create, to access, to process, dan to utilize* informasi secara akurat dan cepat. Hal ini menjelaskan bahwa dari penggunaan *information technology* ini memberikan peluang cukup besar bagi manusia khususnya para programmer untuk menghasilkan karya yang baik dan berguna.

Penggunaan *information technology and communication* sangat memudahkan dalam suatu kegiatan apabila dibandingkan dengan cara manual. Banyak hal yang dapat dirasakan oleh manusia dari pemanfaatan teknologi tersebut untuk membantu tugas ataupun kegiatan mereka kesehariannya seperti contoh pada era sebelumnya untuk kegiatan administrasi dalam bentuk pelayanan publik (*public services*), para *user* untuk mengetahui status berkasnya yang diajukan dalam sebuah permohonan di layanan publik tidak bisa diketahui secara cepat dan mengetahui sampai sejauh mana progres dari berkas yang mereka ajukan sehingga *user* biasanya melakukan kegiatan berulang ulang untuk berkunjung kedinas layanan tersebut hanya sekedar untuk mengetahui sejauh mana berkas yang mereka ajukan tersebut.

Perkembangan dan kemajuan suatu teknologi baik teknologi informasi dan komunikasi akan membawa perubahan. Menurut Napitupulu (2015), menjelaskan bahwa Kehadiran *information technology and communication* telah mengubah cara

interaksi diantara pemerintah dengan masyarakat dan hal ini telah membawa pada pengembangan fenomena baru yang disebut dengan *e-Government*.

Dengan adanya *e-government* tentunya akan menawarkan solusi dalam hal peningkatan layanan dalam *pelayanan* publik yang lebih mengarah pada berbasis *good governance*. (Nugraha, 2018). Peningkatan layanan pulik tersebut tentunya akan merubah aktivitas di berbagai bidang sektor, seperti: industri, perdagangan, terkhusus pada bidang pemerintahan.

Memberikan layanan publik secara prima merupakan tujuan dari pemerintah Indonesia agar penduduknya dapat secara mudah dan cepat dalam urusan administrasinya. Dalam hal ini pemerintah mempunyai peranan sebagai media *fasilitator* dari pemerintah kemasyarakat dan *regulator* dari kebijakan untuk menjalankan fungsi mereka sebagai pelayan masyarakat yang didasari dengan azaz pemerintahan yang demokratis. Dengan demikian pemerinah dituntut untuk memberikan bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah daerah, berlomba untuk memanfaatkan teknologi khususnya *information technology* sehingga tata kelola administrasi di pemerintahan dapat lebih mudah dan diharapkan mampu untuk mengatasi berbagai macam persoalan khususnya dalam standar *Electronic Government (E-Government)* yang mana memberikan gambaran bagaimana pemerintah dapat bekerja dengan memberikan informasi dan memberikan pelayanan kepada pihak baik external dari luar kedinasan dan internal dari dalam kedinasan itu sendiri.

E-Government merupakan sebuah sistem yang mana penggunaannya dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk membawa perubahan

terhadap masyarakat baik secara bisnis dan unit lain dari pemerintahan. Menurut Sukarno-Hatta, Gerung, Barat, and MATARAM (2016), menjelaskan bahwa *e-Government* merupakan kombinasi dari gabungan teknologi informasi dan komunikasi dengan fungsi manajemen yang ada pada pemerintahan. Hal ini menjelaskan bahwa pemerintah memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu *E-Government* dapat juga merupakan sebuah cara bagi pemerintah untuk pemanfaatan sebuah teknologi baru untuk memberikan layanan dan melayani masyarakat terhadap akses informasi dari pelayanan pemerintah yang nyaman. Penerapan *e-Government* di Indonesia di fokuskan pada pembuatan berbagai aplikasi untuk layanan G2G, G2B, dan G2C yang saling terintegrasi.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti tertarik untuk mengkaji bagaimana tracking dokumen surat perintah pencairan dana atau disingkat SP2D yang ada di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Muaraenim.

1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa hal terkait judul yang akan diteliti oleh peneliti yakni:

1. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi sampai sejauh mana layanan aplikasi *silperlime* dirasakan manfaatnya bagi penggunaan pelayanan publik dari BPKAD dalam pengurusan Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D) di Kabupaten Muara Enim.
2. Belum adanya studi empiris kepuasan layanan penggunaan aplikasi *silperlime* di Kabupaten Muara Enim.

1.3 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi penggunaan aplikasi *silperlime* dikarenakan belum ada studi empiris yang melakukan kajian mengenai layanan dari penggunaan aplikasi berbasis elektronik yakni *SilperLime* yang dimiliki oleh BPKAD Kabupaten Muara Enim dengan menggunakan teori WEBQUAL sebagai pedoman untuk dapat menjelaskan layanan dari aplikasi berbasis elektronik (*SilperLime*) terhadap para *users* dari layanan tersebut.

1.4 Perumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah disampaikan di latar belakang, maka peneliti melakukan rumusan masalah dalam penelitiannya yakni: bagaimana layanan dari pelayanan publik berbasis elektronik yakni aplikasi *SilperLime* yang digunakan oleh BPKAD Muara Enim terhadap para pengguna layanan tersebut ditinjau dari teori WEBQUAL?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan didalam penelitian ini adalah

1. untuk mengetahui pengalaman dari para pengguna aplikasi *silperlime* yang dimiliki BPKAD dalam pengurusan surat perintah pencairan dana (SP2D) di Kabupaten Muara Enim dengan menggunakan teori WEBQUAL.
2. hasil dari penelitian ini digunakan sebagai dasar bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Muara Enim khususnya BPKAD dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis *E-Government* yang lebih baik lagi

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan:

1. Sebagai sumber pengetahuan, agar para *users* dapat memahami dan menggunakan aplikasi dari layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah di wilayah kabupaten muara enim
2. Sebagai sumber referensi, bagi para pengembang aplikasi dan peneliti untuk dapat membuat inovasi karya yang lebih baik lagi

