

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan. Pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-government* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah

kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online (Atthahara, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Sosial No. 25 Tahun 2016 tentang Bantuan Pengembangan Sarana Usaha melalui e-Warung Pasal 1 Ayat 6 elektronik warung gotong royong kelompok usaha bersama jasa adalah sarana usaha yang didirikan dan dikelola oleh KUBE Jasa sebagai sarana pencairan bantuan sosial berupa bahan pangan pokok dan/atau uang tunai secara elektronik, kebutuhan usaha, serta pemasaran hasil produksi anggota KUBE. Gagasan pembentukan e-Warung juga berawal dari pemberdayaan masyarakat yang telah terbentuk yaitu Kelompok Usaha Bersama atau sering didengar dengan KUBE. e-Warung KUBE Jasa merupakan warung sembako biasa namun dalam proses transaksinya yang berbeda yakni berupa non-tunai atau elektronik yang sesuai dengan arahan presiden dengan memperluas keuangan inklusif. e-Warung KUBE Jasa merupakan hasil kerja sama Kementerian Sosial dengan Bank pelaksana (Bank Negara Indonesia dan Bank Rakyat Indonesia), Badan urusan logistic (Bulog), dan Koperasi Masyarakat Indonesia Sejahtera (KMIS) untuk mendistribusikan bantuan sosial PKH secara non tunai.

Pada April 2016, Presiden Joko Widodo memberikan arahan kepada jajaran menterinya tentang pentingnya mewujudkan sistem finansial nasional yang inklusif, penyaluran semua bantuan sosial (bansos) dan subsidi secara nontunai dengan menggunakan sistem perbankan untuk

memudahkan kontrol dan pemantauan, serta mengurangi penyimpangan dan perlunya mengintegrasikan penggunaan beragam kartu dalam menyalurkan dana bansos menjadi satu kartu. Pengguna E-Warung adalah masyarakat miskin yang di data oleh Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan (TKSK) melalui kordinator wilayah Program Keluarga Harapan (PKH) dan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). E-Warung melayani pelanggan khususnya pemilik bantuan elektronik voucher (E-Voucher) sebesar Rp.200.000 dari Kemensos dalam bentuk kartu ATM yang bekerja sama dengan bank penyalur untuk digunakan membeli sembako seperti beras, minyak, gula dan lain-lain sesuai kebutuhan masing-masing pengguna E-Warung.

Permasalahan yang terjadi dalam penerapan *e-government* pada e-warung masih perlu melakukan presentasi sebagai langkah pengenalan dan penjelasan mengenai aplikasi E-Warung dan PKH kepada masyarakat pengguna E-Warung yang ada di kecamatan Tanjung Lubuk. Berdasarkan temuan fakta dari data yang diperoleh melalui salah satu media yakni masih banyak yang harus dilakukan pembenahan di lapangan, terutama menyangkut edukasi dan presentasi kepada KPM. Presentasi aplikasi E-Warung ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai program E-Warung baik itu dari tata penggunaan kartu E-Voucher, jumlah saldo yang diterima, persyaratan dan peraturan sebagai anggota E-Warung dan lain sebagainya. Diharapkan setelah dilakukannya sosialisasi ini akan menimbulkan pemahaman kepada pengguna terkait tata cara

penggunaan aplikasi E-Warung dan membuat masyarakat pengguna tidak bingung lagi dalam penggunaannya.

Maka berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukan analisis kesuksesan terhadap penerapan e-government pada e-warung, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *csf*, menurut adalah suatu area pada organisasi, yang dapat menentukan kesuksesan performansi organisasi apabila area tersebut dilaksanakan atau dipenuhi. Pengertian lain mengenai CSF menurut Ram & Corkindale (2013) sebuah konsep CSF mampu mengidentifikasi secara sistematis area utama, atau rambu-rambu yang memerlukan perhatian dari manajemen secara konstan dan hati-hati untuk mencapai tujuan kinerja (Bayu, 2021).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka akan mengadakan penelitian dengan judul: **“Analisis Penerapan E-government Pada E-Warung Dengan Metode CSF di Kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten OKI”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Proses dan Fungsi Pelaksanaan Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM) di Desa sukaraja kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten OKI.

2. Bagaimana melakukan analisis kesuksesan dalam penerapan e-government pada Kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten OKI dengan menggunakan Metode *Critical Success Factor (CSF)*.

1.3. Batasan Masalah

Agar pembahasan terfokus pada tujuan yang ingin dicapai maka masalah-masalah yang dibahas akan dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Objek penelitian hanya dibatasi dalam melakukan penerapan *e-government* pada Kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten OKI.
2. Kegiatan penelitian dilakukan untuk melakukan analisa kesuksesan penerapan e-government pada e-warung dengan menggunakan *CSF*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut:

- a. Mengetahui sejauh mana penerapan E-Government pada Program Keluarga Harapan dengan metode CSF.
- b. Mengetahui nilai GAP antara target pencapaian dari CSF dengan realisasi pada penerapan E-Government.
- c. Untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung penerapan E-Government pada Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Rumah Tangga Sangat Miskin (RTSM/KSM),

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut:

- a. Membantu pihak Kecamatan Tanjung Lubuk Kabupaten OKI dalam pengambilan keputusan strategi kedepan dengan mengetahui *critical success factors* pada aktivitas bisnis yang terjadi.
- b. Adanya penelitian ini yaitu dapat meningkatkan kerjasama yang baik antara pihak pemerintah dengan E-warung kecamatan Tanjung Lubuk Kab.OKI yang dijadikan sebagai objek penelitian pada tugas akhir
- c. Bagi E-warung Kecamatan Tanjung Lubuk Kab.OKI sistem informasi ini dapat membantu dalam mengolah data bantuan secara mudah dan terintegrasi satu sama lain.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, serta Sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari pengertian teori yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data, Metode penelitian, Lokasi, Waktu, SERTA akan menguraikan konsepsi dasar yang mendukung penelitian dan mengurai langkah-langkah penyelesaian masalah

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang implementasi sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen, *tools*, atau bahasa pemrograman yang dipakai.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.