

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini telah berkembang pesat. Hampir di segala bidang telah menggunakan TIK sebagai sarana untuk mempermudah pekerjaan. Pada era globalisasi ini penggunaan internet juga telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Salah satu bidang yang turut merasakan manfaat penggunaan TIK ataupun internet adalah instansi pemerintah, yang dikenal dengan istilah *e-Government*. *E-Government* sendiri bermula dari Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Pengembangan *e-Government* yang menginstruksikan kepada setiap instansi pemerintahan untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional serta merumuskan rencana tindak di lingkungan instansi masing-masing.

Berdasarkan Perpres No.95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Daerah harus menyediakan layanan publik berupa: 1) Layanan pemerintah kepada pemerintah dan ASN dan 2) Layanan pemerintah kepada masyarakat dan pelaku usaha. Salah satu bentuk layanan pemerintah tersebut adalah

website atau situs resmi pemerintahan. *Website* ini berisi tentang informasi terkait instansi pemerintahan tersebut bagi siapapun yang membutuhkan.

Menurut Susanto (2009), ada 7 (tujuh) permasalahan yang seharusnya tidak terjadi dalam layanan publik *online*, yaitu: 1) Koneksi ke sistem lambat; 2) Sistem sulit digunakan oleh masyarakat awam; 3) Respon sistem lambat/tidak ada; 4) Tindak-lanjut dari Pengelola lambat/tidak ada atau hanya sekedar meneruskan permasalahan; 5) Tidak ada standar layanan (SLA); 6) Tidak ada informasi progres tindak lanjut; dan 7) Tidak ada/sedikit masalah yang terselesaikan. Namun kenyataannya masih banyak dari permasalahan tersebut yang ditemukan dan menjadi keluhan dalam hal pelayanan publik khususnya pada *website* instansi pemerintah.

Pemerintah sendiri melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia telah mengeluarkan keputusan tentang Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik, sesuai Kepmenpan-RB No. 859/2019. Perangkat Evaluasi Layanan Publik *Online* ini dikembangkan dari *Webqual* dan *E-Govqual* yang terdiri dari 7 (tujuh) aspek / variabel, yaitu: 1) *Efficiency* (Efisiensi: Berdaya Guna); 2) *Trust* (Kepercayaan: Dapat Dipercaya); 3) *Reliability* (Keandalan: Dapat Diandalkan); 4) *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat); 5) *Usability* (Kegunaan: Dapat Digunakan); 6) *Information* (Informasi); 7) *Service Interaction* (Interaksi/Hubungan Layanan).

Peneliti menggunakan penelitian terdahulu sebagai rujukan untuk melakukan penelitian di bidang evaluasi *website E-Government*. Adapun penelitian yang

digunakan oleh Peneliti sebagai bahan analisis dalam thesis ini yakni: 1) Evaluasi *Website* sebagai Faktor Pendukung Infrastruktur *E-Government* pada beberapa Pemerintahan di Propinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode *Webqual*. (*Factor objective* : Kualitas Pelayanan & Penggunaan Informasi pada *Website*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *website* yang ada di Provinsi Sumatera Selatan apakah sudah sesuai dengan tujuan organisasi yaitu mewujudkan infrastruktur *E-Government* yang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan metode *webqual* melalui tiga dimensi *usability*, *information* dan *service*. (Widya Cholil & Febrianti Panjaitan, 2014). 2) Analisis Kualitas Layanan *E-Government* dengan Pendekatan *E-Govqual* Modifikasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan tingkat pengaruh dari enam variabel bebas dari *E-Govqual*, yaitu variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*), kepercayaan (*trust*), fungsi dan interaksi formulir (*functionality of the interaction environment*), keandalan (*reliability*), isi dan tampilan informasi (*content and appearance of information*) dan dukungan masyarakat (*citizen support*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. (Frاندika Septa, dkk, 2019).

Di lembaga pemerintah, penggunaan *e-Government* diadopsi menjadi inovasi dalam memberikan pelayanan publik secara elektronik. Sistem layanan elektronik yang kemudian disebut *e-Service* mengacu pada pengiriman informasi dan peningkatan layanan online melalui internet atau alat digital lainnya untuk semua pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha, dan anggota masyarakat lainnya). (Yuliatina Pratiwi, dkk, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.1).

Hampir semua instansi pemerintah memiliki *website e-Government* atau *e-Service* masing-masing, tidak terkecuali dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Pemprov. Sumsel). Instansi atau Organisasi Perangkat Daerah di bawah naungan Pemprov. Sumsel juga memiliki *website e-Servicenya* sendiri yang berisi informasi maupun layanan terkait instansi tersebut, seperti pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel yang akan menjadi objek penelitian thesis ini. *E-Service* atau *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel merupakan layanan elektronik bersifat *Government to Government* (G2G) yang memungkinkan pengunjung yang merupakan pegawai pemerintah (ASN) di Prov. Sumsel bisa mengakses *website* secara *online*.

Berdasarkan uraian di atas dan fenomena yang terjadi, maka Penulis melakukan penelitian mengenai kualitas *website* *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel. Penulis beranggapan bahwa perlu dilakukan evaluasi *website* *e-Layanan* Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel. guna mengetahui apakah kualitas *website* tersebut sudah sesuai standar berdasarkan sudut pandang pengguna akhir (*end user*) dalam hal ini pegawai pemerintah (ASN) pada instansi pemerintahan di Prov. Sumsel, dan apakah *website* tersebut telah cukup baik dengan memenuhi ketujuh variabel dari Kepmenpan-RB No. 859/2019. Dengan demikian Penulis mengangkat tema penelitian berjudul **“EVALUASI E-SERVICE (STUDI KASUS: E-LAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka didapat permasalahan yang akan diidentifikasi pada penelitian ini, yaitu:

1. Variabel dan faktor apa sajakah yang mempengaruhi kualitas *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel berdasarkan KEPMENPAN RB No 859 tahun 2019?
2. Apakah *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel telah memenuhi standar pelayanan publik yang baik berdasarkan KEPMENPAN RB No 859 tahun 2019?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan penelitian adalah evaluasi *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel untuk mengetahui apakah kualitas standar pelayanan publik pada *website* tersebut sudah baik dan sesuai dengan instrument/variabel yang ada pada KEPMENPAN RB No 859 tahun 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, Penulis merumuskan masalah menjadi bagaimana mengevaluasi *website* e-Layanan pada Badan Kepegawaian Daerah Prov. Sumsel untuk mengetahui apakah kualitas standar pelayanan publik pada *website* tersebut sudah baik dan sesuai dengan instrument/variabel yang ada pada KEPMENPAN RB No 859 tahun 2019.