

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang lebih baik berbasis *e-government*. Sumber daya manusia (SDM), anggaran biaya, sarana dan prasarana merupakan hal yang harus ada dalam pembangunan *e-government*. Salah satu tujuan *e-government* adalah agar lembaga pemerintah dapat menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Pemanfaatan *e-government* bagi organisasi pemerintah diharapkan dapat menjadi alternatif bagi perubahan pelayanan pemerintah menuju pelayanan yang lebih baik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik berbasis tata kelola yang lebih baik dan berbasis pada *good government*. *Good government* bertujuan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya. Untuk meningkatkan kinerja pemerintah maka diperlukan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis *e-government*.

Salah satu implementasi dari fungsi pelayanan pemerintah adalah dengan adanya pelayanan publik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pada pasal 1 ayat 2 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan

publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pemerintah pusat melimpahkan wewenang kepada pemerintahan daerah dalam Undang-Undang No.23 Tahun 2014 yang berisi tentang Pemerintah Daerah Pasal 1.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi diperjelas dengan adanya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang adanya Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE). Pada Pasal 3, manajemen SPBE adalah proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Adanya revolusi dalam teknologi informasi dan komunikasi menciptakan kesempatan bagi pemerintah untuk meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan wewenang untuk mencapai tujuan bersama, meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan publik kepada masyarakat, dan mengurangi tingkat penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN melalui penerapan sistem pengawasan dan pengaduan masyarakat berbasis digital.

Sebelum adanya e-government, pemerintah dalam pelayanan dan pengaduan masyarakat hanya bisa dilaksanakan secara manual dimana masyarakat dituntut untuk melakukan pengaduan, pemberian aspirasi, maupun kritikan kepada kinerja pemerintah secara manual. Pengaduan secara manual tersebut merupakan standar laporan pengaduan yang biasanya diberikan lewat kotak kritikan ataupun secara langsung melalui OPD terkait. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik

dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah menyadari bahwa banyaknya kelemahan yang ada jika masyarakat melakukan pengaduan secara manual maka dalam hal ini perlu dilakukan perkembangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan dalam bidang e-government dalam pemerintahan yang diselenggarakan pemerintah dalam pelayanan publik membutuhkan pemahaman teknologi informasi yang baik dan adanya kualitas sumber daya manusia yang sudah terampil dalam bidangnya sehingga kualitas digitalisasi pemerintahan juga semakin baik. Adanya *e-government* harus bisa dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga tercapainya pelayanan masyarakat yang lebih fleksibel dalam mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Maka dari itu, muncullah inovasi dengan adanya pengaduan secara digital melalui aplikasi Sistem pengelolaan pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) LAPOR.

Kota Pagaralam adalah salah satu kabupaten/kota di Sumatera Selatan yang telah menyediakan atau menerapkan *e-government* untuk melayani semua lapisan masyarakat. Contohnya adalah Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) program Pemerintahan Kota Pagaralam melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pagaralam.

## **1.2. IDENTIFIKASI MASALAH**

Penelitian ini untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan digital pada e-government oleh sebab itu maka diperlukan penelitian tentang sebuah analisis layanan digital SP4N e-government di

Pemerintahan Kota Pagaram menggunakan model Delone dan Mclean dengan metode kuantitatif.

### **1.3. PERUMUSAN MASALAH**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan SP4N e-government di Kota Pagaram.
2. Bagaimana melihat keberhasilan layanan sistem SP4N E-government pada pemerintahan Kota Pagaram, apakah sudah berjalan efektif atau belum.

### **1.4. TUJUAN PENELITIAN**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menganalisis Penerapan SP4N E-government di Kota Pagaram.
- b. Menganalisis tingkat keberhasilan atau kesuksesan layanan digital SP4N e-government di Kota Pagaram.

### **1.5. BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini yaitu mengenai analisis pelayanan digital SP4N e-government di kota Pagaram menggunakan model Delone dan Mclean dengan metode kuantitatif.

### **1.6. MANFAAT PENELITIAN**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat seperti :

- a. Untuk mengetahui kebutuhan layanan digital SP4N e-government yang ada di Kota Pagaram.

- b. Meningkatkan pengembangan dan implementasi pelayanan digital SP4N pada masyarakat pagaralam.
- c. Hasil penelitian ini akan dapat menjadi acuan terhadap penelitian selanjutnya.
- d. Hasil penelitian akan dapat menjadi bahan perbaikan untuk pengembangan system dimasa akan datang.
- e. Peningkatan pelayanan publik dimasa yang akan datang.

