

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat internet telah secara dramatis mengubah cara bisnis dan khususnya organisasi pemerintah beroperasi. Teknologi informasi Komunikasi (TIK) hadir di lingkungan pemerintahan di seluruh dunia dan dalam beberapa kasus berhasil memberikan banyak nilai positif yang menggembirakan. Selain itu, pemerintah bekerja untuk memfasilitasi akses masyarakat ke layanan mereka, sesuatu yang sekarang dianggap penting untuk pembangunan suatu negara (Mustari,2023).

E-Government mulai diperkenalkan dalam institusi publik menjelang akhir abad 20 persisnya pada dekade akhir 1990-an. Teknologi informasi berkembang di Indonesia namun pengimplementasiannya di instansi – instansi pemerintahan dimulai sejak dikeluarkannya kebijakan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Untuk itu, sosialisasi E-Government perlu dilakukan secara konsisten, berkesinambungan dan

insentif kepada masyarakat dikarenakan masyarakat belum mengerti apa dan bagaimana aplikasi E-Government serta manfaat yang dapat mereka ambil (Gioh, A. 2021).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrative yang di sediakan oleh peyelengara pelayanan publik Undang – Undang No Tahun 2009. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kewaiban dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang – Undang Dasar Negara Repulik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang dilaksanakan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik sebagai upaya untuk mempertegas capaian pemerintah yang baik (Haryanto, D., & Hadilinatih, B. 2022)

Menurut Siti, (2023) Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah memiliki banyak masalah, misalnya, prosedur pelayanan yang lama, waktu yang tidak pasti dan harga yang tinggi mempersulit pelayanan dapat diakses oleh publik. Hal Itu menyebabkan ketidak percayaan ke penyedia layanan dalam hal ini, birokrasi bagi orang untuk menemukan jalan alternatif untuk mendapatkan layanan dengan cara, yaitu memberikan biaya tambahan. Selain masalah di atas, juga tentang layanan yang diterima oleh orang yang sering memandang martabat seorang warga negara. oleh karena itu masyarakat 4 harus tunduk pada peraturan birokrasi dan kemauan pejabat. Hal ini terjadi karena budaya telah berkembang dalam birokrasi dari waktu ke waktu, bukan budaya pelayanan, tetapi lebih berorientasi terhadap budaya kekuasaan.

Penggunaan teknologi informasi ini dapat berupa internet, mobile, komputer, atau lainnya. Sistem ini dibentuk sebagai distribusi layanan yang dibentuk pemerintah dengan bentuk digital. Bentuk usaha dari pemerintah dalam meningkatkan dalam kemajuan dari penerapan *e- government* terjadi pada april 2004, dimana pemerintah mulai mengajukan suatu permohonan untuk seluruh warga negara Indonesia, SIM, nomor pajak, bahkan hingga paspor menggunakan satu nomor identifikasi (SIN) (Shafira et al, 2021).

Mengingat bagaimana pelaksanaan atau implementasi *e-government* yang sudah berkembang pesat di Indonesia dibandingkan dengan masa awal implementasi. *E-government* merupakan mekanisme yang baik dalam interaksi antara pemerintah dengan masyarakat, swasta, atau pun dengan antara pemerintah itu sendiri. Pelayanan yang dibuat sedemikian rupa dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat menciptakan kepuasan bagi penggunanya. Ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik berbasis digital yaitu (Ari et al, 2021):

- a. Efisiensi sebagai kualitas informasi atau pelayanan yang disediakan dapat digunakan dengan mudah.
- b. Reliabilitas sebagai kelayakan dan cepatnya untuk mengakses, menggunakan, juga menerima layanan.
- c. Kepercayaan sebagai indikator sejauh mana situs pelayanan dipercaya oleh masyarakat atau publik dan apakah pelayanan bisa aman dari gangguan juga melindungi informasi pribadi.
- d. Dukungan masyarakat yang berdasar atas bantuan yang diberikan dari pelayanan kepada masyarakat, berkaitan antara masyarakat dengan aparat.

Dengan adanya *e-government* sesuai pemahaman diatas, maka aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal, semakin besarnya tuntutan demokratisasi, dan semakin transparannya akses informasi perlu disikapi dengan cepat dan tepat agar pemerintah daerah tetap mendapatkan kredibilitas, sehingga masyarakat mudah diajak berpartisipasi dalam melaksanakan pembangunan untuk mewujudkan cita-cita kesejahteraan nasional.

Beberapa kendala terhadap penerapan *e-government* diberbagai daerah diantaranya:

Pertama, peraturan seputar *e-government* yang cenderung masih lemah. Kedua, belum adanya pemahaman yang tepat mengenai esensi *e-government* dikarenakan lemahnya sisi Sumber Daya Manusia (SDM). Ketiga, problem ketersediaan infrastruktur, akses telekomunikasi sebagai hal pokok yang harus dimiliki bagi penerapan *e-government* belum sepenuhnya ada.

Namun fenomena yang terjadi, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang buruk dengan masih ditemukan pelaksanaan pelayanan yang belum optimal dalam mewujudkan reformasi birokrasi dalam tubuh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Selain itu juga, persoalan pelayanan lainnya masih sering dijumpai dalam proses layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti pelayanan yang berbelit-belit. Masih kurangnya integritas aparat pelayanan yang ditandai dengan masih banyaknya aparat yang menerima gratifikasi yaitu tambahan biaya di luar ketentuan/biaya resmi sebagai tanda rasa terima-kasih dari pengguna jasa dianggap sesuatu yang wajar, bukan tergolong korupsi serta keberadaan calo layanan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran masih marak dilingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, juga banyak ditemui makelar-makelar kasus (markus).

Beberapa contoh implementasi *e-government* dalam pelayanan kependudukan yaitu, komputersasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimana dengan system ini maka tidak ada lagi pelayanan permohonan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah secara manual, proses permohonan dapat dimonitoring melalui komputer, proses permohonan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah dapat dilakukan secara tertib dan berurutan (*first in first out*), serta terbentuknya database kependudukan yang selalu up to date.

Keberhasilan implementasi e-government dapat dilihat dari support atau dukungan dari pemerintah berupa penyediaan infrastruktur teknologi, pelatihan dan pengembangan SDM dalam penerapan e-government, capacity atau kemampuan pemerintah Kota Palembang (SDM, finansial dan infrastruktur) dalam implementasi e-government ,serta manfaat (value) dalam implementasi e-government tersebut. Akan tetapi, dalam pelayanan publik berbasis E-government ini masih banyak menemukan kendala. tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto, D. 2022). Demikian juga halnya yang dialami oleh Pemerintah Kota Palembang Berbagai permasalahan dalam implementasi e-government di Kota Palembang masyarakat belum paham terhadap teknologi digital dan masyarakat lebih memilih secara manual dalam penerapan e-government ,serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang diatas bahwa implementasi *E-Government* ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Analisis Kelayakan Implementasi *E-government* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* pada Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah di paparkan diatas, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi *e-government* pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi *e-government* pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan ada manfaat yang dapat bagi penulis yaitu dapat menambah pengetahuan mengenai kepuasan pengguna sistem informasi *e-government* pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang dengan metode *webqual 4.0*. Dan juga dapat memberikan manfaat bagi dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang untuk meningkatkan pelayanan terhadap pengguna/khususnya masyarakat kota Palembang agar masyarakat puas dengan implementasi pelayanan *e-government*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Agar ruang lingkup tidak menyimpang dari tujuan maka penulis memiliki batasan masalah yaitu mengukur dan menganalisis Kepuasan Pengguna implementasi E-Government Menggunakan Metode *Webqual 4.0* yaitu *Website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang menggunakan tiga dimensi yaitu *Usability, Information, dan Interaction Quality*.

1.6 Susunan dan Struktur Tesis

Sistematika penulisan Tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijelaskan tentang teori-teori yang relevan yang berhubungan dengan judul Tesis ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang langkah-langkah metodologi penelitian yang akan digunakan meliputi rancangan penelitian, lokasi dan tempat penelitian, jadwal penelitian dan juga tahapan-tahapan sistematis yang digunakan selama melakukan penelitian.

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISIS

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisis data dan hasil pada penelitian ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan yang ada pada penelitian ini dan memberikan saran yang berkaitan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian ini, baik jurnal, buku maupun artikel.