

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi, serta akses informasi yang semakin meningkat, menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi secara akurat dan cepat. Terkhusus informasi terkait dengan pelayanan publik. Dengan demikian, secara tidak langsung pemerintah memiliki kewajiban, untuk memberikan pelayanan publik yang merata bagi warga negara. Sehingga, dalam rangka melaksanakan kewajiban tersebut, pemerintah seharusnya berusaha memperbaiki kualitas pelayanannya. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu memberikan pelayanan kepada warganya dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, tentang kebijakan nasional pengembangan *electronic goverment*, menjadikan sebuah harapan baru bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih transparan, efektif dan efisien. Dengan demikian dapat menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan

akurat. Pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik melalui penerapan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yakni dengan penggunaan *e-government*.

Sari (2012:Vol 11) menjelaskan *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pilihan pada masyarakat untuk mengakses informasi secara mudah guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas maupun partisipasi masyarakat, sehingga dapat menjadi sarana *check and balances* kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan langkah yang digunakan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi dan informasi, guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas serta partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi dan kebijakan yang disediakan oleh pemerintah. Artinya, penggunaan *e-government* merupakan perubahan baru yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan informasi atau layanan yang lebih baik untuk seluruh masyarakat.

Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indarjit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah *support*, *capacity*, *value*. Keberhasilan pelaksanaan *e-government* tidak cukup dibuktikan dengan

adanya Instruksi Presiden. Akan tetapi, keberhasilan implementasi *e-government*, di buktikan melalui komitmen serta dukungan dari pemerintah itu sendiri. Dukungan atau komitmen dari pemerintah pusat, dapat dilihat dari beberapa hal, misalnya ketersediaan anggaran untuk menerapkan *e-government*. Melalui survei awal yang dilakukan oleh penulis di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan (Diskominfo), bahwa anggaran yang tersedia untuk penerapan satu program di Diskominfo Medan sangat berbanding jauh jika dibandingkan dengan kota besar lainnya misalnya kota Bandung yaitu 1: 10, dimana kota Medan hanya mengalokasikan anggaran untuk pengelolaan *e-government* sebesar 3 Milyar untuk satu program, sedangkan kota besar lainnya seperti kota Bandung menjalankan satu program dengan anggaran mencapai 30 Milyar (<http://www.infobdg.com>, diakses pada November 2019) . Dengan perbandingan tersebut, dari anggaran jelas terlihat bahwa anggaran di kota Medan masih sangat minim dibanding dengan kota Bandung.

Selain anggaran, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) atau biasa disebut dengan tenaga ahli untuk pengelolaan *e-government* juga menjadi salah satu bukti adanya dukungan serta komitmen dari pemerintah dalam mengimplementasikan *e-government* di kota Medan. Ketersediaan SDM dalam implementasi *e-government* di kota Medan masih rendah apabila dilihat dari kualifikasi atau latar belakang pendidikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Medan belum memiliki struktur kepegawaian yang baik. Kelemahannya terutama terlihat pada latar belakang pendidikan dimana hanya 8 orang PNS atau 0,19 persen yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan

bidang pekerjaan yang ditangani oleh Diskominfo (Renstra Diskominfo kota Medan 2016-2021). Selanjutnya dalam kegiatan sosialisasi *e-government* masih asing terdengar di masyarakat. Sosialisasi yang terjadwal serta pembicara yang memiliki kompetensi di bidangnya tentu akan mempengaruhi implementasi *e-government* berjalan dengan baik.

Melalui implementasi *e-government* menjadi salah satu bukti pemenuhan prinsip-prinsip *Good Government* sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. Menurut Hardiwinoto (2017) menyebutkan *Good Government* adalah suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang bertanggung jawab sejalan dengan prinsip demokrasi yang bertujuan untuk menghindari adanya salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana implementasi *e-government* di Kota Medan, sehingga mengangkat judul **“Implementasi *Electronic Government* Di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan.**

1.2. Batasan Masalah

Untuk memastikan penelitian ini tetap berfokus pada masalah yang diteliti, penulis membatasi masalah yang hanya berkaitan kepada Implementasi *electronic government* di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan serta manfaat *electronic government* yang dirasakan oleh masyarakat.

1.3. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih jelas dan terarah, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *electronic government* ditinjau dari elemen *support*, *capacity* dan *value* di kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam implementasi *electronic government* ditinjau dari elemen *support*, *capacity* dan *value* di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi *electronic government* ditinjau dari elemen *support*, *capacity* dan *value* di kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan?
2. Untuk mengetahui hambatan dalam implementasi *electronic government* ditinjau dari elemen *support*, *capacity* dan *value* di kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Medan?

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis.

Penelitian ini diharapkan menjadi mampu menjadi referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian sejenis di waktu mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi pemerintah.

Memberikan masukan kepada dinas kominfo dalam upaya penerapan *Electronic-Government* di Kota Medan.

b. Manfaat bagi masyarakat

Memberikan informasi kepada masyarakat tentang kemudahan pelayanan yang dapat diperoleh melalui pelayanan publik berbasis *electronic*.