

# Bab 1

## Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi merupakan sebuah mekanisme baru dalam sistem pemerintahan atau instansi yaitu melalui *e-government*. *E-Government* merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan atau instansi yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam rangka meningkatkan kualitas publik secara efektif dan efisien. Dalam upaya ini perlu adanya penyelenggaraan pemerintah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Pesatnya teknologi informasi saat ini merupakan salah satu pilar keberhasilan suatu instansi dalam kinerja layanan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi canggih yang saat ini berperan penting dalam kehidupan sehari-hari sehingga siapapun, dimanapun, kapanpun dapat memperoleh informasi yang cepat dan akurat. Salah satu manfaat dari teknologi informasi adalah mempermudah penyajian data dan pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna internet (Septiani, 2022).

Penyelenggaraan *e-Government* di Pemerintah Kabupaten Kotabaru merupakan salah satu bentuk meningkatkan kualitas penerapan SPBE untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Pemerintah Kabupaten Kotabaru mulai melaksanakan perbaikan kinerja pemerintahannya sesuai dengan program reformasi birokrasi. Pada hasil penilaian mandiri di tahun 2022 Kabupaten Kotabaru mendapatkan indeks 1,99 (Cukup).

Hasil ini menunjukkan bahwa pencapaian kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Kotabaru belum optimal karena ketidaksesuaian antara agenda dinas daerah dengan rencana pembangunan jangka menengah daerah yang telah disusun dan kurang detailnya dalam penyusunan anggaran pemerintah. Maka, dalam hal ini mendorong Pemerintah Kabupaten Kotabaru untuk mengoptimalkan kinerja Pemerintah Kabupaten Kotabaru, salah satunya dengan memaksimalkan penerapan *e-government* di setiap struktur organisasi perangkat daerah di Kabupaten Kotabaru (Nugraha, 2018).

Dengan adanya *e-government* pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi menggunakan pengolahan data dan kemajuan dari teknologi informasi sehingga layanan publik dapat diakses secara efektif oleh masyarakat. Pelaksanaan *e-government* berfungsi agar otoritas publik dapat menyebarkan informasi dan dapat berasosiasi dengan masyarakat serta instansi lainnya. Pemerintah mengatur bagaimana proses berjalannya kegiatan yang akan dilaksanakan seperti kerangka kerja, administrasi dan regulasi yang telah ditetapkan untuk implementasi penyampaian layanan untuk koordinasi, korespondensi dan rekonsiliasi di dalamnya (Nabila, 2021).

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan proses kerja (Saputra, 2020). Pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mengenai pedoman dalam pemberdayaan layanan publik berbasis elektronik. Dalam aspek layanan SPBE ini memperoleh pengadaan barang dan jasa sebagai kekuatan dalam pelaksanaan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Kotabaru. Kebijakan layanan pengadaan barang dan jasa ditunjukkan dengan adanya peraturan Nomor 188.45/96/KUM/2020 sebagai dasar hukum untuk mengatur pelaksanaan barang dan jasa. Dalam strategi ini juga mengatur standar untuk mengelola penerapan layanan pengadaan barang dan jasa. Dalam perspektif layanan SPBE ini

juga menerapkan Pengaduan Pelayanan Publik pada umumnya menjadi kekuatan dalam pelaksanaan SPBE di Pemda Kabupaten Kotabaru, ditunjukkan dengan adanya Nomor 188.45/234/KUM/2020 sebagai dasar hukum penerapan Pengaduan Pelayanan Publik dan dalam strategi ini juga mengatur standar untuk mengelola penerapan Pengaduan Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai penerapan SPBE di Kabupaten Kotabaru tercatat ada 8 layanan administrasi Pemerintahan berbasis elektronik dan 5 layanan publik berbasis elektronik, namun Pemerintah Kabupaten Kotabaru masih memiliki kendala dalam penerapan kebijakan internal yang mengatur secara lengkap referensi arsitektur dan domain arsitektur SPBE, mengatur muatan peta rencana SPBE secara lengkap, mengatur terkait layanan jaringan intra Instansi Pusat/Pemda, penggunaan sistem penghubung layanan, dan belum tersedianya audit TIK. Hal ini disebabkan kurangnya SDM dan anggaran pada Bidang TIK di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kotabaru.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti mengusung tema mengenai evaluasi penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kabupaten Kotabaru pada domain 1 tentang kebijakan internal terkait tata kelola SPBE, berisi 10 indikator yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (KEMENPAN RB) dengan bobot 13% dan hasil indeks 1,80 diantaranya ada yang mendapatkan nilai tingkat kematangan 2 dan ada juga yang 1. Maka untuk mendapatkan nilai indeks yang optimal perlu adanya peningkatan kinerja, target yang diharapkan adalah nilai tingkat kematangan 3 dimana syarat untuk mencapai nilai tersebut berdasarkan hasil rapat dari keputusan Peraturan Presiden, maka peneliti menggunakan metode Penilaian SPBE yaitu observasi dan wawancara.

Dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan demi terwujudnya birokrasi yang berskala nasional dengan mengukur tingkat kematangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) agar kedepannya dapat menjadi acuan dan rekomendasi bagi instansi daerah lain dalam peningkatan layanan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan dan diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan SPBE pada Pemerintah Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan masih mengalami kendala pada kebijakan internal, berdasarkan penilaian masih ada di posisi 2 dan 1 yang mana Pemerintah Kabupaten Kotabaru dalam penerapan kebijakan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) belum berjalan maksimal karena ketidaksesuaian agenda dinas daerah dengan penyusunan rencana pembangunan jangka menengah daerah yang telah disusun dan kurangnya sumber daya manusia. Kebijakan Internal yang berada di posisi 2 dinilai cukup dan di posisi 1 dinilai masih kurang karena ada beberapa kebijakan yang belum terpenuhi seperti 8 indeks ini yang masih berada pada posisi nilai 2 belum sepenuhnya memuat pengaturan untuk referensi Arsitektur dan domain Arsitektur, belum mengatur muatan Peta rencana secara lengkap, belum mengatur mengenai Manajemen data Instansi dan Pemerintah, belum mengatur Pembangunan aplikasi, Layanan pusat data yang digunakan belum/terlalu tersedia, belum mengatur Manajemen keamanan informasi, belum tersedia kebijakan terkait Audit TIK, belum memenuhi pengaturan terkait tugas dan fungsi Tim koordinator SPBE Instansi Pusat/Pemda, dan 2 indeks yang masih berada di posisi 1 yaitu belum tersedia Layanan jaringan intra Instansi Pusat/Pemerintah, dan belum tersedia Penggunaan sistem penghubung layanan Instansi. Dengan ini maka akan

dilakukan evaluasi terkait dengan kinerja pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

### **1.3 Ruang Lingkup**

Berdasarkan latar belakang di atas, ruang lingkup penelitian ini berfokus pada pemenuhan nilai indikator SPBE pada Pemerintah Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan melalui proses evaluasi menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Reformasi Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan :

1. Bagaimana melakukan evaluasi terkait dengan kinerja pelayanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan?
2. Bagaimana meningkatkan nilai indeks pada domain kebijakan internal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui capaian evaluasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Instansi, memberikan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas penerapan analisis dan evaluasi SPBE pada Instansi.
2. Menerapkan acuan dalam meningkatkan nilai indeks domain kebijakan internal Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi peningkatan nilai indeks domain kebijakan internal Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) di Pemerintah Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan.
2. Memberikan rekomendasi kepada Instansi guna peningkatan kualitas pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.