

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan kontribusi sangat penting dalam peradaban manusia. Teknologi mempercepat sistem produksi dan cara kerja manusia. Revolusi industri yang dimulai sejak ditemukannya mesin uap, sampai transformasi digital dan *internet of think* (IoT) yang sedang berlangsung saat ini (Revolusi Industri 4.0) menyebabkan destruction dan disruption pada banyak segi kehidupan.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) semakin memperkuat payung hukum untuk terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam Perpres tentang SPBE, pemerintah didorong menerapkan aplikasi umum yang dibangun sekali dan dapat direplikasi ke banyak instansi pemerintah. Selain itu, Dalam Perpres SPBE itu antara lain dijelaskan tingkat adopsi TIK oleh pemerintahan dituntut untuk bisa sampai pada level integrasi, baik integrasi antar-OPD, antar pemerintah daerah, serta antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah penerapan *E-government*.

*E-government* merupakan suatu metode penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi semacam perangkat mendukung penerapan sistem pemerintahan agar efektif dan efisien dalam membantu pemerintahan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi solusi bagi pemerintah guna mengoptimalkan kinerja pelayanan publik (Nugraha 2018). Konsep dasar penerapan *e-government* yang umum diterapkan adalah pembuatan website untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia serta untuk instansi atau lembaga pemerintah daerah bertanggung jawab memberikan pelayanan masyarakat.

Adanya *E-Government*, hubungan antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih dekat dan lebih terbuka, kemampuan pemerintah meningkat terutama dalam menghemat sumberdaya dan sektorsektor pemerintah menjadi efisien dan meningkat kinerjanya sehingga menghemat anggaran Negara. Menurut Effendi, (2017) salah satu keuntungan yang didapat dari penggunaan *e-Government*. Di Indonesia inisiatif kearah *e-Government* telah diperkenalkan sejak 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. Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningktkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri dan dikeluarkan pula Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 2010 tentang standar akuntansi pemerintahan adalah ukuran-ukuran normatif yang perlu diwujudkan dalam informasi akuntansi sehingga dapat memenuhi tujuannya. Peraturan tersebut menjelaskan bahwa standar akuntansi untuk laporan keuangan pemerintah baik pusat atau daerah adalah berbasis akrual. Peraturan PP No. 71 tahun 2010 ini kemudian di lengkapi dengan munculnya peraturan PMK No. 74 tahun 2016. Kewajiban dalam penyampaian informasi keuangan pemerintah telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan No. 74 tahun 2016. Peraturan ini mengatur mengenai penyelenggaraan Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) yang didasarkan pada PP No. 65 tahun 2010. Peraturan ini menjelaskan pada pasal 12 mengenai kewajiban bagi pemerintah baik pusat dan daerah untuk menyampaikan informasi keuangan kepada masyarakat sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Peraturan ini juga menyampaikan bahwa sistem informasi keuangan daerah bisa disampaikan melalui bentuk *e-government* pada setiap website daerah.

Dalam Peta Rencana SPBE tersebut, tercantum visi SPBE yang menjadi arah dalam mewujudkan pelaksanaan SPBE di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung, untuk menghasilkan birokrasi pemerintah yang integratif, dinamis, transparan, dan inovatif, serta peningkatan kualitas pelayanan publik yang terpadu, efektif, responsif, dan adaptif. Visi SPBE Provinsi Lampung selaras dengan Visi SPBE Nasional yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, yaitu “*Terwujudnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang Terpadu dan Menyeluruh untuk Mencapai Birokrasi dan Pelayanan Publik yang Berkinerja Tinggi.*”

Penerapan *E-Government* pada Provinsi Lampung sudah lama digunakan yaitu sejak tahun 2015. Sistem *e-government* menerapkan keterpaduan dan kepaduan dalam pendataan, termasuk proses surat-menyurat dan koordinasi antar instansi pemerintahan. Surat menyurat dapat dilakukan dengan email dan rapat dapat dilakukan dengan telekonferensi, dan seluruh pendataan dan pelayanan perizinan dapat dilakukan secara online. Semua penerapan tersebut agar lebih efisien dan transparan. Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Lampung saat ini sedang melakukan pelatihan terhadap petugas teknis tentang dua aplikasi yang akan digunakan dalam sistem *e-government*. Dua aplikasi yang akan digunakan tersebut dinamakan "aplikasi administrasi maya (Simaya)" dan "aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Si cantik) (<https://lampungprov.go.id/>, 2022).

Pencatatan laporan keuangan bagian keuangan di Pemerintahan memakai sistem akuntansi *double entry* dengan menggunakan basis akrual (*accrual basis*). Permasalahan penerapan basis akuntansi bukan sekedar masalah teknis akuntansi, yaitu bagaimana mencatat transaksi dan menyajikan laporan keuangan, namun yang lebih penting adalah bagaimana menentukan kebijakan akuntansi (*accounting policy*), perlakuan akuntansi untuk suatu transaksi (*accounting treatment*), pilihan akuntansi (*accounting choice*), dan mendesain atau menganalisis sistem akuntansi yang ada. Kebijakan untuk melakukan aktivitas tersebut tidak dapat dilakukan oleh pegawai yang tidak memiliki pengetahuan di bidang akuntansi.

Permasalahan yang terjadi dalam penerapan *e-government* sebagai pelayanan publik di Provinsi Lampung yaitu belum ada regulasi yang benar-benar menjelaskan secara rinci mengenai mekanisme penerapan *e-government*. Perlu adanya kebijakan *e-government* terpadu yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing lembaga, penerapan *e-government* tidak maksimal karena terbatasnya tenaga ahli yang kompeten dibidang teknik informatika. Hal ini disebabkan adanya moratorium aparatur sipil negara (ASN) oleh kementerian PAN-RB, termasuk untuk formasi tenaga ahli bidang TI. Adanya moratorium ASN ini menyebabkan terjadinya kekurangan sumber daya manusia untuk penerapan *e-government*. Selain itu juga anggaran yang kurang memadai, tidak adanya standarisasi infrastruktur, serta minimnya tingkat keamanan informasi dalam penerapan *e-government* yang menjadi kendala sampai saat ini. Selain itu, permasalahan yang terjadi terdapat pada Pegawai kantor walikota Bandar Lampung belum sepenuhnya menerapkan *e-government* karena terkendala pemahaman teknologi yang terbatas. Begitu pula sistem online yang dinilai semua masyarakat terlalu rumit karena tidak semua masyarakat mengerti tentang sistem online dan teknologi. Contoh penerapan yang dilakukan yaitu adanya Portal Kota Bandar Lampung yang masih kurang detail untuk penjelasan cara penggunaannya.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication/ICT*) di dunia semakin meluas. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan ICT diberbagai bidang, hal ini karena ICT memiliki berbagai kelebihan yang menguntungkan dibanding dengan menggunakan cara tradisional dalam melakukan berbagai kegiatan ataupun interaksi. Penggunaan informasi oleh pemerintah digunakan untuk memberikan informasi dan pelayan kepada warganya, serta hal terkait/yang berkenaan dengan pemerintah yang diharapkan dari penggunaan *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta kemudahan akses (Afdhaluddin, 2022). Melalui proses transformasi tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah, baik pusat maupun

daerah, bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan (Anwaruddin, 2017). Penelitian yang dilakukan oleh Probowulan (2016) teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. Semakin canggih sistem yang dijalankan oleh karyawan Bank Mandiri maka semakin baik penerapan *egovernment* dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas.

Salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kesuksesan *e-government* adalah faktor SDM, Menurut Effendi (2012), SDM bagi organisasi merupakan asset yang tak ternilai harganya dan maju mundurnya organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimiliki. Upaya pembinaan dan pengembangan sumber daya aparatur juga dapat dilakukan melalui program diklat sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, pasal 31 yang menyatakan bahwa “untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya diadakan pengaturan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan”. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Probowulan (2016) sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerapan *e-government*. Semakin tinggi kualitas SDM yang dimiliki karyawan Wali kota maka semakin baik penerapan *egovernment* di wali kota dalam memberikan pelayanan publik.

Pada penelitian ini penulis menjadikan replikasi terhadap penelitian (Probowulan, 2016) yang berjudul “Dampak Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan *E-Government* Sebagai Bentuk Pelayanan Publik” dengan melakukan perbedaan pada objek dan tahun penelitian yaitu kantor pemerintahan. Penelitian terdahulu sama dengan penelitian yang saya lakukan, yang menjadi perbedaan adalah objek penelitian yang saya lakukan di Kantor Wali Kota Bandar Lampung dimana saya ingin mengetahui apakah teknologi, sumber daya manusia dan penerapan *e-government* sudah berjalan baik di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka mendorong penulis

untuk melakukan pengujian penelitian yang dituangkan dalam judul “*Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik Di Kantor Walikota (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bandar Lampung)*”.

## **1.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei s.d Juni 2022. Adapun tempat dilaksanakannya penelitian ini yaitu di kantor wali kota Bandar Lampung, Jl. Dr. Susilo No. 2, Sumur Batu, Kec. Teluk Betung Utara. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknologi informasi dan sumber daya manusia, sedangkan variabel dependennya yaitu *E-government*.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung?
2. Apakah Sumber Daya Manusia berpengaruh signifikan terhadap Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Teknologi Informasi terhadap Penerapan *E-Government* di Kantor Walikota Bandar Lampung.
2. Untuk membuktikan secara empiris pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Penerapan *E-Government* di Kantor Walikota Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan anatara lain sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai penambah wawasan dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama proses pembelajaran akademik ataupun selama proses penelitian lapangan.

2. Bagi Pemerintah Daerah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui pengaruh Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung.

3. Bagi Institusi

- a. Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
- b. Menambah referensi perpustakaan Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya khususnya program studi Ekonomi Akuntansi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan tentang Dampak Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis yang meliputi tentang Dampak Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data serta pengujian hipotesis mengenai Dampak Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang deskriptif obyek penelitian, analisis data dan hasil serta pembahasan mengenai Dampak Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia dan Penerapan E-Government di Kantor Walikota Bandar Lampung.

#### **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**