

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah mengenai kebijakan otonomi daerah yaitu Pemerintah Daerah memiliki hak, wewenang, dan kewajiban yang diberikan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab akan kemajuan daerah setempat serta mewujudkan kesejahteraan masyarakatnya.

Dalam pelaksanaan tanggung jawab yang dimilikinya tersebut, maka muncul beberapa permasalahan dalam implementasinya, seperti sistem kerja yang saat ini dilaksanakan oleh Pemerintah berlandaskan pada birokrasi yang kaku. Sehingga terjadi interaksi yang kompleks antara lembaga-lembaga negara, masyarakat, dan dunia usaha dengan pemerintah karena proses yang panjang, lambat dan rumit. Kondisi ini terjadi pada saat pengurusan berbagai perijinan yang membutuhkan waktu yang panjang dan biaya yang mahal. Serta ketidakpastian dalam ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanannya.

Birokrasi yang kaku tersebut mengakibatkan tidak efisien dan efektifnya kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan kegiatan pemerintahan.

**Sari Kartika Dewi, 2013**

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Kewenangan dalam mengatur urusan pemerintah sendiri juga berkaitan dengan pengambilan keputusan atas pengadaan pelayanan publik. Maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah sepenuhnya menjadi tanggungjawab Pemerintah itu sendiri. Akan tetapi pada kenyataannya berbagai keluhan dari masyarakat menjadi suatu hal yang harus diperhatikan oleh Pemerintah. Berbagai keluhan atas pelayanan publik ini dapat kita lihat pada data tahunan Komisi Ombudsman Republik Indonesia. Data keluhan masyarakat Indonesia tersebut dapat dilihat pada tabel 1.1

**Tabel 1.1**  
**Substansi Laporan Keluhan Masyarakat Tahun 2010**

No	Substansi Laporan	Tahun 2010
1.	Penundaan Berlarut	50,19%
2.	Penyalahgunaan Wewenang	17,74%
3.	Berpihak	10,15%
4.	Penyimpangan Prosedur	7,78%
5.	Tidak Kompeten	4,65%
6.	Permintaan Uang, Barang dan Jasa	3,98%
7.	Tidak Patut	2,85%
8.	Tidak Memberikan Pelayanan	2,66%

Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2010

Berdasarkan data pada tabel di atas, mayoritas masyarakat mengeluh terhadap penundaan yang larut, hal ini menandakan bahwa proses kerja pemerintahan sangat lambat dan membutuhkan waktu yang lama. Keadaan ini mencerminkan

kurang efektifnya proses kerja aparat pemerintah. Oleh sebab itu adanya tuntutan pelayanan publik yang dapat memenuhi kepentingan bersama, dan terfasilitasinya partisipasi masyarakat terhadap proses kebijakan Pemerintah, serta efektivitas kerja pemerintah menjadi sangat penting dan butuh perhatian pemerintah. Karena pada kenyataannya kualitas pelayanan publik masih butuh perbaikan dan peningkatan dalam kualitas pelayanannya.

Permasalahan lain yaitu adanya tuntutan transparansi dari pihak Pemerintah terkait dengan pengelolaan tatanan Pemerintahan. Dengan adanya keterbukaan maka arus informasi dapat terlaksana secara seimbang yaitu antara Pemerintah dengan masyarakat. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui seluruh informasi terkait dengan keputusan dan kepentingan publik secara aktif. Dengan demikian, maka partisipasi masyarakat juga dapat terjalin dan aspirasi masyarakat dapat dengan cepat tersampaikan serta kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah akan meningkat. Permasalahan terkait dengan transparansi lainnya yaitu dengan adanya peristiwa-peristiwa Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang pada akhir-akhir ini di *blow up* oleh pemberitaan dalam berbagai macam media informasi yang ada. Hal demikian memperlihatkan bahwa tidak adanya transparansi dari pihak pemerintah terkait pengelolaan keuangan daerah dan mencerminkan kondisi tatanan Pemerintah yang tidak baik.

Permasalahan-permasalahan dalam implementasi otonomi daerah yang telah dipaparkan, mencerminkan lemahnya akuntabilitas Pemerintah terhadap masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah masih kurang baik, dan bahkan permasalahan tersebut dapat mempengaruhi citra dan kepercayaan

**Sari Kartika Dewi, 2013**

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

masyarakat terhadap Pemerintah. Sebagai akibatnya *bad governance* atau tata kelola yang buruk lebih mencuat ke permukaan dan menjadi wacana di masyarakat. Permasalahan ini juga mencerminkan bahwa secara nyata tata kelola pemerintah yang baik pada dasarnya tidak terlaksana dengan baik atau dengan kata lain *bad governance* yang terjadi.

Adanya permasalahan tersebut juga mengharuskan Pemerintah untuk melakukan upaya dalam peningkatan kualitas layanan publik. Untuk itu perlu adanya “setting” baik pada tataran sistem, tataran insitusi maupun tataran individu untuk berorientasi kepada pengedepanan proses *good governance* dalam pengelolaan pelayanan publik (Riva, 2007). Sistem informasi ini sangat penting, karena berperan sebagai pendukung fungsi pemerintahan dalam mewujudkan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Dengan adanya sebuah sistem informasi yang diterapkan di instansi Pemerintah maka masyarakat akan dengan mudah mengakses informasi terkait dengan kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah seperti informasi kebijakan pemerintah, program yang akan dan telah dilaksanakan oleh Pemerintah.

Semakin dituntutnya pemerintah untuk melaksanakan tatanan pemerintahannya dengan baik dan peningkatan kualitas pelayanan publik, hal tersebut menjadi pendorong pelaksanaan penerapan *electronic government (e-gov)* sebagai sistem yang memanfaatkan teknologi informasi di pemerintahan. Sistem *e-government* secara umum didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk meningkatkan kualitas operasi dan memberikan layanan (Kumar dan Best, 2006). Penerapan sistem *e-government*

**Sari Kartika Dewi, 2013**

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

sendiri, telah diperintahkan oleh Presiden yaitu pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang menginstruksikan kepada :

Kepala Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pimpinan Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, Panglima Tentara Nasional Indonesia, Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Jaksa Agung Republik Indonesia, Gubernur, Bupati/Walikota untuk Mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional dengan berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* sebagaimana tercantum dalam Lampiran Instruksi Presiden.

Maka setiap pemerintah baik pusat maupun daerah harus mengimplementasikan program *e-government* tersebut dan harus dilaksanakan dengan baik. Hal ini seperti yang diutarakan pula oleh Menteri Komunikasi dan Informasi, Syamsul Muarif (23 Maret 2005), “bahwa masing-masing lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah, akan membuat titik-titik sistem informasi secara mandiri. Pemerintah ingin membangun sebuah masyarakat berbasis pengetahuan” (detikcom).

Adanya penerapan *e-government* ini memiliki peran yang penting dalam mendukung terwujudnya pelaksanaan tata kelola pemerintah. Karena pemanfaatan teknologi informasi ini menjadikan sistem informasi pemerintah daerah terhubung secara *online* sehingga masyarakat dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat, tepat, dan mudah. Hal ini sesuai akan pentingnya dari penerapan *e-government* terhadap tata kelola atau *good governance* yang tertuang pada instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tersebut yaitu :

1. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan;

Sari Kartika Dewi, 2013

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



2. Untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*.

Berdasarkan hal tersebut, maka tuntutan dari masyarakat akan tata kelola pemerintahan dapat terealisasi dengan baik. Sehingga paradigma tata kelola pemerintahan atau yang lebih sering digunakan dengan istilah *Good Government Governance* tidak hanya dijadikan sebagai sebuah konsep atau pemahaman saja, akan tetapi diimplementasikan dengan baik oleh Pemerintah dalam pelaksanaan yang nyata sehingga dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak yang memiliki kepentingan terhadap Pemerintah.

Penerapan *e-government* di Indonesia sendiri pada tahun 2003 (harian umum Sinar Harapan, 2003) masih terdiri dari tiga langkah yaitu pertama, pemerintah mempublikasikan informasi melalui website. Kedua, adalah interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui *e-mail*. Ketiga, yaitu masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan secara timbal balik. Dalam perkembangannya, implementasi *e-government* yang dilakukan oleh Pemerintah mengalami peningkatan seperti dengan adanya pelayanan *e-procurement*, *e-commerce*, serta *e-audit*. Hal tersebut diperkuat oleh Waseda University Institute of e-Government, Tokyo, Jepang ([indonesiaberprestasi, 2009](#)) dalam laporannya yang bertajuk *Waseda University International e-Government Ranking*. Pada tahun 2009, Indonesia berada pada posisi 23 dari 34 negara dengan penyelenggaraan *e-government* terbaik. Dan pada tahun 2012, Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) (dikutip fathul, 2012) melakukan sebuah survei dengan tema *e-government for the People*, yang dalam survei tersebut posisi Indonesia berada

pada peringkat 97 dari 193 negara. Hal tersebut naik 12 peringkat dari 109 pada tahun 2010.

Selain Pemerintah Pusat, dengan adanya instruksi Presiden tersebut maka semua Pemerintah Daerah juga ikut berlomba memberikan pelayanan perijinan yang lebih transparan dengan mengaplikasikan sistem *e-government* tersebut. Begitupula dengan Kabupaten Cianjur, turut menerapkan sistem *e-government*. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Wakil Bupati Cianjur Dadang Sufianto ketika membuka kegiatan Pemantapan Aplikasi *e-government* Bagi Para Kepala OPD dan Operator, Kamis (19/11/2009) di Aula PT.Telkom Cianjur ([www.CianjurKab.go.id](http://www.CianjurKab.go.id)) yang menyatakan :

“Untuk mempermudah dan memperlancar aliran data dan informasi dari tiap-tiap OPD yang akan di tampilkan di Website Cianjurkab.go.id, pihak Dishubkominfo sebagai pengelola Website Pemerintah kabupaten Cianjur, telah menyediakan aplikasi yang dapat diakses dari tiap-tiap OPD di alamat Blog.Cianjurkab.go.id”

Penerapan *e-government* yang dilakukan oleh Kabupaten Cianjur guna untuk mengatasi permasalahan-permasalahan dalam otonomi daerah yang juga dialami oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Cianjur, dimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih dirasakan kurang maksimal dan perlu adanya perbaikan-perbaikan. Hal ini dapat kita lihat dari survei yang dilakukan oleh Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia (depdagri) mengenai hasil evaluasi kinerja Pemerintah Kabupaten/Kota Tahun 2011 sebagai berikut.

**Tabel 1.2**

**Hasil Evaluasi Kinerja Pemerintah Kabupaten/Kota Tahun 2011**

NO.	KABUPATEN/KOTA	KRITERIA
1.	KAB ACEH BARAT	D

Sari Kartika Dewi, 2013

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.	KAB ACEH BARAT DAYA	D
3.	KAB ACEH JAYA	D
4.	KAB ACEH SELATAN	D
5.	KAB BANGKA TENGAH	D
6.	KAB BAU-BAU	D
7.	KAB BEKASI	D
8.	KAB BELITUNG	D
9.	KAB BELITUNG TIMUR	D
10.	KAB BOJO NEGORO	D
<b>11.</b>	<b>KAB CIANJUR</b>	<b>D</b>
12.	KAB JAYAPURA	D
13.	KAB KUNINGAN	D
14.	KAB KUPANG	D
15.	KAB SIGI	D

Sumber : Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja Pemerintah Kabupaten Cianjur termasuk kedalam kategori D yang artinya bahwa pengelolaan dalam pemerintahannya masih kurang baik. Oleh sebab itu, usaha untuk menerapkan sistem *e-government* sangat tepat dilakukan guna untuk mendukung perbaikan kinerja Pemerintah Kabupaten Cianjur dalam tatanan pengelolaan pemerintahannya. Adapun penerapan *e-government* sendiri di Kabupaten Cianjur merupakan sebuah indikator yang dicapai dalam urusan komunikasi dan informatika yaitu adanya kepemilikan *website* Kabupaten Cianjur. Hal tersebut dapat terlihat pada gambar berikut.





**Gambar 1.1**

**Tampilan Website Kabupaten Cianjur**

Akan tetapi dalam pelaksanaan penerapan sistem e-government di Kabupaten Cianjur, terdapat kendala dalam penyediaan sistemnya. Hal ini seperti yang tercantum dalam laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah kabupaten cianjur tahun 2011 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1.3**

**Laporan Kinerja Dinas Perhubungan dan Kominfo Kabupaten Cianjur**

No	Indikator	Satuan	Target	Realisasi	Capaian	Ket
1	Updating informasi website Pemkab	Kali/bulan	60	60	100%	Baik
2	Jumlah	Org/bulan	11.000	8816,67	80,15%	Sedang

Sari Kartika Dewi, 2013

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	peningkatan pengunjung website pemkab					
3	Jumlah peningkatan jaringan <i>e-Government</i>	sistem	1	0	0%	Sangat kurang

Sumber : Lakip Kab.Cianjur 2011

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut dapat dilihat bahwa dalam upaya penerapan *e-government* masih memiliki kendala, sedangkan penerapan *e-government* sendiri sangat penting diterapkan dalam suatu daerah guna untuk menunjang terlaksananya tata kelola pemerintah yang baik. Sedangkan untuk merealisasikan penerapan *e-government* Pemerintah Kabupaten Cianjur mengalokasikan anggaran untuk urusan komunikasi dan informatika adalah Rp.860.130.000,00 dengan realisasi anggaran Rp. 841.300.403,00 atau 97,81% (Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah Kabupaten Cianjur). Berdasarkan hal tersebut, maka pada dasarnya Kabupaten Cianjur telah berupaya untuk menerapkan sistem *e-government* ini.

Manfaat penerapan sistem *e-government* juga tidak hanya pada peningkatan kualitas pelayanan, akan tetapi bermanfaat bagi daya tarik investasi pihak swasta terhadap pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Hal ini terlihat bahwa investasi Pemerintah Kabupaten Cianjur yang mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2010 jumlah investasi di Kabupaten Cianjur sebanyak Rp 525.500.000.000 sedangkan untuk tahun 2011 berjumlah Rp.875.000.000.000 (Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Cianjur). Dan dalam

Sari Kartika Dewi, 2013

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

konteks inilah, kiranya menarik apa yang dilakukan oleh Kabupaten Cianjur, yang menerapkan *e-government* guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi dan akuntabilitas masyarakat guna untuk mewujudkan tata kelola yang baik.

Maka pada dasarnya tuntutan akan terlaksananya tata kelola pemerintahan yang baik sangat wajar. Pemerintah harus dengan bijak memperhatikan apa yang akan dilakukan atau direncanakan terhadap pelaksanaan kegiatan dalam pemerintahannya yang akan datang terkait dengan tuntutan paradigma tersebut dan sebagai bentuk akuntabilitas terhadap masyarakat. Dengan adanya sistem *e-government*, menjadikan sebuah harapan baru bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam menangani peningkatan kualitas pelayanan publik yang berdampak pada terwujudnya tata kelola pemerintahan.

Penelitian mengenai pengaruh penerapan *e-government* terhadap pelaksanaan tata kelola pemerintah telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Sebagai bahan pertimbangan pula dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa penelitian tersebut. Peneliti-peneliti tersebut yaitu diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Karin dan Fathul (2009) mengenai Dampak *e-Government* pada *Good Governance*: Temuan Empiris Dari Kota Jambi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *e-government* berdasarkan prinsip *good governance* mengalami peningkatan secara signifikan, artinya *e-government* dapat digunakan untuk mewujudkan pelaksanaan tata kelola pemerintah. Adapun penelitian yang dilakukan pula oleh Irham Habib (2007) mengenai Pengaruh *e-Government* Terhadap Upaya Pelaksanaan *Good Governance* pada Kantor Wilayah VII

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya pengaruh positif antara penerapan *e-government* dengan upaya pelaksanaan *good governance*. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurcahyani dan Daru (2008) dengan judul Peranan *e-Government* Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* Bagi Masyarakat menyatakan bahwa penerapan *e-government* dibutuhkan guna untuk menciptakan *good governance*.

Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian diatas, yaitu peneliti memfokuskan penelitian kepada penilaian penerapan *e-government* yang dilakukan pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terdapat pada lingkungan Pemerintah Daerah dalam usaha untuk mewujudkan pelaksanaan tata kelola pemerintah. Berdasarkan keadaan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai dampak penerapan sistem informasi yang diterapkan pemerintah yaitu *e-government* sebagai sebuah aspek pendukung dalam perwujudan paradigma pelaksanaan tata kelola pemerintah khususnya pada Kabupaten Cianjur yang dituangkan dengan judul **“Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti menetapkan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *e-Government* di Pemerintah Kabupaten Cianjur?

Sari Kartika Dewi, 2013

Pengaruh Penerapan E-Government Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah Di Pemerintah Kabupaten Cianjur

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana Gambaran Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur?
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan *e-Government* Terhadap Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur?

### 1.3 Maksud dan Tujuan

Sesuai dengan rumusan permasalahan yang ada, maka dapat dikemukakan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-government* di Pemerintah Kabupaten Cianjur.
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *e-government* terhadap pelaksanaan Tata Kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yaitu dalam aspek akademis, untuk pengembangan keilmuan yang berkenaan dengan penerapan sistem informasi akuntansi dalam hal ini yaitu penerapan sistem *e-government* serta terkait dengan pelaksanaan tata kelola pemerintahan. Sedangkan dalam aspek empiris yaitu sebagai bahan referensi atas penerapan *e-government* dan tata kelola Pemerintah di Pemerintah Kabupaten Cianjur.