BAB I. PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umat manusia telah memasuki suatu era baru yang biasa disebut peradaban Informasi. Karena ini merupakan fenomena global, maka siap ataupun tidak, semua negara, termasuk Indonesia, akan turut terimbas. Bagi negara yang siap, akan memperoleh peluang yang sangat luas dan berdampak pada kemajuan mereka. Sebaliknya, bagi negara yang tidak siap, akan terkena berbagai permasalahan.

Era informasi memberikan peluang yang sangat besar untuk mengorganisasikan segala kegiatan dengan cara baru, inovatif, transparan, akurat, tepat waktu dan berbagai cara unggul lainnya. Hal ini dimungkinkan karena dengan teknologi informasi semua proses kerja dan konten ditransformasikan dari bentuk fisik yang statis menjadi digital, mobile, virtual dan personal. Dengan demikian kinerja individu dan organisasi dapat meningkat dengan cepat. Teknologi Informasi saat ini telah berkembang sangat jauh dan telah merevolusi cara hidup manusia dalam berbagai tataran. Pada level personal, seperti,

manusia dituntut mengetahui bagaimana cara berkomunikasi, belajar, bekerja, berbisnis secara elektronis; pada level organisasi, untuk melaksanakan berbagai tugas dan fungsi berbasis elektronik; dan bahkan pada level berbangsa bagaimana suatu

2

negara mengembangkan diri dan mensejahterakan masyarakatnya, serta menempatkan diri pada posisi yang menguntungkan dalam pergaulan Internasional. Kecenderungan di atas ditandai dengan semakin meningkatnya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan, terutama pelayanan publik yang umum dikenal dengan terminologi e-Government. Perkembangan tersebut merupakan suatu kecenderungan positif mengingat pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Administrasi Publik berpeluang meningkatkan

efisiensi dan efektivitas serta transparansi penyelenggaraan pemerintahan (Firdaus, 2010). Sejalan dengan itu LAN RI (2003) telah mereview berbagai sumber literatur yang menunjukkan peranan strategis Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam meningkatkan kinerja organisasi, terarah di sektor publik yang umum disebut e-Government .

Pandangan teoretis dan konseptual mengenai peranan e-Government berhasil meningkatkan optimisme pemerintah untuk memanfaatkannya. Secara nasional di Indonesia, peningkatan optimisme akan daya guna Teknologi Informasi dan Komunikasi di pemerintahan terlihat pada Roadmap Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia tahun 2010 – 2020 dalam buku putih Kementrian Komunikasi dan Informatika. Dalam roadmap tersebut tercantum bahwa pada tahun 2011 seluruh kecamatan memiliki akses Internet. Selanjutnya, di tahun 2013 seluruh kabupaten/kota memiliki akses broadband; dan pada 2020, seluruh kabupaten/kota memiliki e-Government.

Optimisme akan daya guna Teknologi Informasi dan Komunikasi bahkan bisa ditelusuri jauh ke belakang dengan ditetapkannya beberapa kebijakan yang mengatur tentang pemerintahan secara on line. Sebelum Presiden Republik Indonesia Megawati, misalnya, usaha untuk mengelektronisasi pemerintahan sudah diupayakan oleh Presiden Republik Indonesia Abdurrahman Wahid melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Dalam salah satu pasalnya, diatur tentang government on-line yang menyebutkan bahwa untuk terwujudnya “good governance” maka perlu dilakukan penerapan jaringan informasi di lingkungan pemerintah pusat dan daerah secara terpadu sehingga informasi dapat mengalir secara lancar antar lembaga pemerintah baik di pusat maupun di daerah. Selain itu penerapan e-Government juga untuk memperbaiki pelayanan publik agar dapat meningkatkan efektifitas pelaksanaan otonomi daerah, serta mengurangi berbagai kemungkinan kebocoran anggaran. Pemerintahan Presiden Megawati mempertegas kembali hal tersebut dengan Inpres nomor 3 tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government dengan mewujudkannya melalui pencanangan di tahun 2005 bahwa seluruh administrasi pemerintahan di Indonesia sudah terakses secara elektronis melalui Internet. Pada era pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono, optimise terhadap e-Government tetap ada dengan menjadikannya salah satu faktor kunci keberhasilan dari program percepatan Reformasi Birokrasi (Prasojo, 2012). Nawa Cita yang kedua dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo menunjukkan komitmen untuk membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif,

4

demokratis, dan terpercaya. Kabinet kerja juga diarahkan untuk melayani secara bersih, transparant, dan professional. Kesemua hal tersebut dapat terwujud jika didukung oleh e-Government. Peluncuran beberapa kartu layanan seperti Kartu Indonesia Pintar dan Kartu Indonesia Sehat merupakan wujud nyata pemanfaatan e-Government dalam pelayan publik.

Indikasi lain dari optimisme akan manfaat Teknologi Informasi dan Komunikasi tertera dalam salah satu artikel Majalah Forum Keadilan (2002: 62) yang menyajikan artikel mengenai prediksi bahwa penerapan e-Government dapat mengurangi jumlah pejabat yang bermental korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Selain optimisme di atas, terdapat pula berbagai faktor yang mendorong upaya implementasi e-Government. Pertama, adanya tuntutan bagi instansi pemerintah untuk mereformasi diri berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014; yang mulai tahun 2013 dilakukan persiapan implementasi di pemerintah daerah. Diantara 9 program percepatan reformasi birokrasi, penguatan e-Government menempati urutan ke 5 menurut Prasojo (2012). Kedua, adanya tuntutan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mewajibkan informasi tertentu dipublikasikan ke masyarakat diminta ataupun tidak diminta. Terkait dengan ini, e-Government merupakan sarana yang mampu secara efektif mendorong transparansi instansi pemerintah. Ketiga, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang antara lain mengatur

bagaimana pemerintah bertransaksi informasi secara elektronis dengan masyarakat dan dunia usaha. Keempat, Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang di dalamnya mengatur tentang pengadaan secara elektronis (e-Procurement) yang sekarang semakin didorong dengan berdirinya Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa

Pemerintah. Kelima Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Secara Nasional, Khususnya Pasal 1 Angka 3 Yang Berbunyi KTP Berbasis NIK yang Selanjutnya Disebut KTP Elektronik. Keenam, tuntutan Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang pada Pasal 10 mengamanatkan pegawai aparatur sipil Negara untuk berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat dan pemersatu bangsa. Mengingat kompleksitasnya, maka ketiga hal tersebut menuntut pemanfaatan e-Government. Selain tuntutan peraturan perundang-undangan di atas, tuntutan lainnya bersumber dari etika pelayanan publik berlandaskan kepemerintahan yang baik (Good Governance) antara lain menekankan

pentingnya keterbukaan, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Terkait dengan hal tersebut, semakin tumbuhnya kesadaran masyarakat dalam menuntut haknya untuk dilayani dengan baik, dan kebutuhan meningkatkan daya saing nasional juga

berkontribusi dalam mendorong implementasi e-Government . Namun demikian terdapat kesenjangan antara manfaat secara teoretis dan konseptual serta peningkatan optimisme yang ditimbulkannya dengan kenyataan di lapangan. Fenomena empiris menunjukkan masih banyak permasalahan yang

menghambat perwujudan e-Government di Indonesia pada umumnya. Divisi Ekonomi Publik dan Administrasi Publik Perserikatan Bangsa-Bangsa, misalnya, pada tahun 2001 dalam surveinya memberikan indeks 1.34 (kategori minimal) kepada Indonesia, Ronaghan (2002). Dalam laporan berbagai lembaga pembangunan internasional, terindikasi kecenderungan penurunan peringkat e-Government Indonesia dari peringkat 70 di tahun 2003 ke 109 di tahun 2010 sebagaimana dilaporkan oleh The Economist,(2007), (2008),(2009). Sejalan dengan itu, survei oleh Information Society Index (ISI) tahun 2000 menempatkan Indonesia pada urutan ke 52 (kategori stroller atau pejalan santai) dari 55 negara yang disurvei, Chairunisa (2010). Hasil survei tahun 2004, IDC (2010) menunjukkan bahwa posisi Indonesia

merosot ke urutan 53, yang sekaligus menempatkannya di bawah Vietnam (urutan 52), India (51), Philipines (49), China (44), Thailand (42), dan Malaysia (36), Chairunisa (2010). Sejak dua dekade yang lalu, Lind (1991:3 ) sudah mengemukakan bahwa pengkajian mendalam mengenai penggunaan komputer di negara berkembang menunjukkan prestasi dan manfaat yang belum begitu nampak. Lind (1991) melaporkan hasil survei Massachussets Institute of Technology yang menemukan bahwa hanya 26 negara berkembang yang sebanding dengan tingkat komputerisasi di Jerman pada tahun 1965, dan Indonesia tidak termasuk di dalamnya. Permasalahan empiris e-Government dalam konteks yang lebih mikro yaitu Kawasan Timur Indonesia dapat dilihat pada hasil Penelitian STIA LAN Makassar

(2007) antara lain kapasitas sumber daya manusia yang menangani Teknologi Informasi dan Komunikasi masih lemah; peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pendayagunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi masih lemah; penetrasi komputer sebagai salah satu bentuk Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dominan masih rendah; budaya Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan

instansi pemerintah belum terbangun; dan kelembagaan Teknologi Informasi dan Komunikasi masih terbatas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa e-Government di Indonesia masih terkendala dengan berbagai masalah sehingga tertinggal jauh dari negara lain, baik secara global maupun dalam konteks regional Asia Tenggara. Dengan kondisi nasional seperti ini, maka keadaan pada level pemerintah daerah pun tentu tidak jauh berbeda. Penelitian yang dilakukan Direktorat Jenderal Aplikasi dan Informatika pada Kementrian Komunikasi dan Informasi tahun 2010 dalam buku putihnya (Lumanto &

Iskandar, 2010) mengatakan bahwa Sulawesi Selatan berada pada urutan ke 19 dari 33 provinsi yang ada di Indonesia dalam hal penerapan e-Government. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan, kelembagaan dan perencanaan e-Government masih minim sehingga infrastruktur yang dibangun belum memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat.

Dalam konteks yang lebih mikro, kota Makassar sebagai salah satu kota besar di Indonesia juga tidak terlepas dari kelemahan di atas. Dari survei peringkat e-Government kabupaten/kota yang dilakukan oleh Majalah WartaeGov dari tahun 2002 hingga 2008, kota Makassar tidak pernah masuk dalam papan atas peringkat tersebut. Sebagai contoh, tahun 2007 Kota Makassar hanya menempati urutan 53 dari

65 daerah yang disurvei (lihat Wartaegov, 2008). Penelitian yang dilakukan oleh Tim PT. TIC Indonesia (2010) juga menemukan masih terbatasnya infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dimiliki oleh berbagai unit organisasi dalam lingkup pemerintah Kota Makassar. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Makassar bekerja sama dengan Dirjen Aplikasi dan Telematika Kementerian Kominfo telah memiliki Rencana Induk e-Government 2009-2011, Pemkot Makassar (2008b) dimana di dalam buku induk tersebut terdapat analisis kebutuhan organisasi mengenai kebutuhan sistem informasi

manajemen hingga strategi implementasinya. Berdasarkan rencana induk tersebut sudah terdapat sejumlah inisiatif pemanfaatan sarana elektronik misalnya, Dinas Pendapatan Daerah yang akan memasang sistem pengaturan dan pembayaran pajak secara online di sejumlah restoran di Makassar, Koran Tribun (2009), namun sifatnya belum terintegrasi dan belum menganut prinsip interoperabilitas. Selain itu Kota Makassar juga bertekad untuk menyediakan fasilitas Wi-Max untuk akses Internet

nirkabel di setiap sudut kota bagi masyarakat pada tahun 2010 (2009). Namun demikian pencermatan peneliti terhadap hal tersebut menunjukkan bahwa hingga tahun 2013 rencana ini belum efektif.

Salah satu Satuan Perangkat Daerah (SKPD) di Kota Makasar yang selama ini sudah intensif memanfaatkan sarana elektronis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsinya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dari pengkajian awal yang dilakukan oleh peneliti terungkap bahwa sejak tahun 2005 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan untuk tiga pelayanan yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi data kependudukan. Setelah itu, Tahun 2007 dibangun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Terkini adalah pengelolaan data kependudukan secara nasional dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang umum dikenal sebagai KTP-el (untuk selanjutnya dalam disertasi ini ditulis KTP-el merujuk pada Undang-undang Nomor 24 Tahun

2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan) sejak tahun 2011. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar juga memiliki website beralamat pada dukcapil-makassar.info. Melihat alamatnya yang berakhiran .info maka dapat diketahui bahwa website ini belum memenuhi ketentuan penggunaan domain untuk instansi pemerintah yang mestinya berakhiran .go.id atau merupakan sub domain dari website resmi pemerintah Kota Makassar www.makassarkota.go.id. Selain itu, website ini juga pada umumnya baru sekadar menyampaikan informasi satu arah kepada masyarakat tentang keberadaan dan layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Layanan tanya jawab interaktif tersedia, namun respon dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bisanya lambat sebagaimana

terlihat pada tanggal pertanyaan masuk dan tanggal respon diberikan. Belakangan website tersebut demisioner dan tidak terakses sejak Mei 2014. Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar pada Interview 22 Desember 2014 website sementara dibangun ulang. Interoperability data baru pada tingkat kecamatan belum sampai kelurahan. Pengelola Sistem masih terpusat dan belum dilimpahkan ke Provinsi sehingga pemilihan vendor operator harus berdasarkan ketentuan pusat dan daerah tidak diberi kewenangan memilih. (dulu waktu sistem kabel bekerjasama dengan Telkom cepat

tetapi kini dengan berlangganan dengan Indosat dengan menggunakan wireless jadi

lambat. KTP-el menggunakan sistem lain tetapi terintegrasi dengan database

SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

Berangkat dari pembahasan di atas terlihat adanya kesenjangan antara teori

yang mengindikasikan peranan strategis e-Government dalam meningkatkan kinerja

organisasi pemerintah dengan kenyataan, masih lemahnya dukungan e-Government,

maka sangat penting untuk meneliti permasalahan ini dengan mengambil salah satu

SKPD yang selama ini telah memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi

dalam penyelengaraan tugas dan fungsinya, yaitu Dinas Catatan Sipil Kota Makassar

sebagai lokasi pengambilan data empiris.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi tentang berbagai permasalahan pada latar belakang

dapat dirumuskan permasalahan penelitian dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi e-Government dalam mendukung efektifitas pelayanan

publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar?

2. Bagaimana tahapan-tahapan Implementasi e-Government dalam mendukung

efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

Makassar?

3. Apa saja faktor-faktor determinan dalam implementasi e-Government pada Dinas

Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar?

4. Bagaimana model implementasi e-Government empiris dan prototype model

implementasi ideal untuk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan implementasi e-Government dalam mendukung efektifitas

pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

2. Menganalisis dan mendeskripsikan tahapan-tahapan Implementasi e-Government

dalam mendukung efektifitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan

Catatan Sipil Kota Makassar.

3. Menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor determinan implementasi

e-Government di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.

4. Menganalisis dan mendeskripsikan Model implementasi e-Government empiris

dan prototipe model implementasi ideal untuk Dinas Kependudukan Dan Catatan

Sipil Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoretis dan praktis seperti

dikemukakan berikut ini:

1. Manfaat Teoretis

a. Dengan tercapainya tujuan penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat dalam

mengembangkan pengetahuan dibidang administrasi publik, khususnya

Implementasi e-Government.

b. Untuk meningkatkan pengetahuan mengenai model-model implementasi

e-Government yang sesuai untuk sektor publik.

2. Manfaat Praktis

a. Hasil penelitian ini diharapkan memberi masukan bagi Pemerintah daerah di

Indonesia pada umumnya dan pemerintah Kota Makassar pada khususnya, dan

lebih khusus lagi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

dalam upaya mereka mengimplementasikan e-Government yang semestinya