

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi membawa Teknologi Informasi semakin berkembang pesat, serta mampu merubah nilai dan budaya suatu masyarakat (Ariana dkk, 2020). Pemanfaatan potensi ini di dalam kehidupan sangat menentukan kemajuan dari suatu Negara (Alghamdi dkk, 2011). Oleh karena itu, penerapan Teknologi Informasi di lingkungan pemerintahan atau dengan istilah *E-Government* menurut Surdin (2016) dapat memberikan nilai positif terutama pada kualitas layanan publik. Sejalan dengan pendapat Multama dkk (2018) bahwa tujuan utama dari *E-Government* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Data survei Indeks Daya Saing Pertumbuhan Global menunjukkan Indonesia menempati peringkat ke-50 dari 144 negara, turun empat peringkat dari tahun lalu ke urutan 46 dari 142 negara (Utama, 2020). Fakta ini membuktikan efektivitas Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat masih sangat bergantung pada birokrasi, hierarki, aturan, dan regulasi. Sebagian besar Negara berkembang seperti Indonesia berada dalam proses menemukan kembali layanan publik melalui penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sementara banyak Negara maju telah mengambil tindakan untuk meningkatkan interaksi antara masyarakat dan pemerintahnya (Turnip dkk, 2018). Untuk itu, saat ini peningkatan kualitas layanan publik banyak dilakukan melalui pengaplikasian Teknologi Informasi atau *E-Government*.

*E-Government* menjadi bagian penting bagi pemerintah dalam mendorong efisiensi birokrasi. Heeks (2003) menyatakan bahwa *E-Government* merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan Teknologi Informasi (IT) untuk memberikan layanan publik. Menurut Indrajit (2006) Penggunaan teknologi informasi untuk pengembangan *electronic government (e-government)* akan menghasilkan 4 (empat) hubungan bentuk baru yaitu *Government to Citizens (G-to-C)*, *Government to Business (G-to-B)*, *Government to Governments (G-to-G)*, dan *Government to Employees (G-to-E)*.

Implementasi *E-Government* di Indonesia atau dikenal dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur di bawah Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), terkait Kebijakan dan Strategi Nasional, dimana hal tersebut diamanatkan kepada seluruh lembaga negara, provinsi, kabupaten dan kota untuk dimanfaatkan sebagai media dalam memberikan kemudahan penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Harijadi (2004) terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan *E-Government* di Indonesia, diantaranya adalah minimnya finansial, sumberdaya manusia, infrastruktur IT, penerapan IT dan internet, regulasi dari pemerintah, budaya dan desain organisasi serta *e-leadership*. Ini didukung oleh pendapat (Erhan dkk, 2017) dimana dalam praktiknya implementasi *E-*

*Government* atau SPBE belum berjalan maksimal meski sudah ditetapkan sebagai kebijakan nasional.

Provinsi Sumatera Barat yang saat ini sedang giat-giatnya untuk tumbuh dan berkembang juga memanfaatkan *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan optimalisasi kinerja pemerintah. Di Pemerintah Provinsi Sumatera Barat penerapan *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan dan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 59 Tahun 2020 tentang Rencana Induk SPBE, Arsitektur SPBE, Peta Rencana SPBE, Anggaran SPBE, dan Proses Bisnis SPBE.

Untuk meningkatkan layanan berbasis elektronik di Sumatera Barat. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat saat ini sudah mengimplementasikan beberapa aplikasi seperti [www.sumbarprov.go.id](http://www.sumbarprov.go.id), ABON Sumbar dari aplikasi e-SPJ Online (<https://espj.sumbarprov.go.id/>), e-Gov Sumbar, Aplikasi Surek, sistem informasi laporan harian (SILAHAR), Sistem Informasi Pelanggar Perda (Aplikasi Sipelada), akses buku dalam format digital (iSumbar Mambaco) dan Dashboard yang dimanfaatkan oleh Gubernur dan Sekda. Aplikasi tersebut merupakan bagian dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Akan tetapi muncul berbagai permasalahan dalam pengelolaannya.

Upaya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mendorong perbaikan tata kelola perusahaan publik terus dilakukan pemerintah, yaitu dengan mengembangkan teknologi informasi untuk mendorong meningkatnya

implementasi *E-Government*. Langkah tersebut dilakukan dengan penggunaan perangkat digital dalam penerapan *E-Government*, sehingga akan mempermudah stakeholders untuk melaksanakan *E-Government*. Strategi tersebut dikembangkan pada seluruh dinas dan instansi yang dikelola pemerintah, salah satunya di Sumatera Barat.

Pada saat ini dapat dipastikan upaya meningkatkan perbaikan tata kelola usaha melalui *E-Government* terus dilakukan pemerintah daerah Sumatera Barat dengan menciptakan jaringan yang terintegrasi penuh antara satu instansi dengan instansi lainnya. Selain itu untuk meningkatkan pelayanan pemerintah juga mengembangkan layanan terpadu berbasis online yang dapat diakses oleh seluruh stakeholders.



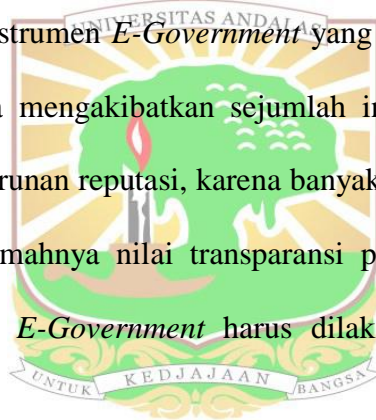
Terhadap kinerja *E-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Sumatera Barat telah dilakukan evaluasi. Melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi telah melakukan evaluasi di tahun 2018. Dari hasil evaluasi itu diketahui, Indeks SPBE tahun 2018 untuk Provinsi Sumbar, predikat baik diraih oleh Pemerintah Provinsi Sumatra Barat (2,78), Pemerintah Kota Padang (2,63), dan Pemerintah Kota Pariaman (2,61). Pemerintah Kabupaten/Kota lainnya di Sumatra Barat masih memiliki Indeks SPBE Cukup dan Kurang. Sedangkan hasil pengukuran indeks SPBE Pemprov Sumbar di tahun 2019 adalah 3.1 (baik), dan Sumatera Barat menempati peringkat 5 bersama Jatim SPBE Nasional (sumber: [www.itworks.id](http://www.itworks.id)). Pemerintah Provinsi Sumatera Barat tidak ikut serta dalam pengukuran hasil pengukuran indeks SPBE untuk priode 2020 dan 2021. Peraih predikat sangat

baik pada evaluasi SPBE 2021 adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika, Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pusat Statistik (BPS), Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional (LAPAN), Pemerintah Provinsi Bali, Pemerintah Kabupaten Bantul, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi, dan Pemerintah Kabupaten Sumedang. Hasil evaluasi SPBE tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri PANRB No. 1503/2021 tentang Hasil Evaluasi SPBE pada Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2021 (sumber: [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id)).

Hasil wawancara dari Tim Monitoring Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Barat bahwa pada akhir tahun 2019 dilaksanakan pengukuran SPBE secara mandiri oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. melalui Dinas Komunikasi dan Informasi. Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai *leading* sektor yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan SPBE di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat. Dinas Komunikasi dan Informatika telah membuat 148 aplikasi dan website dimana berdasarkan penilaian dari Dinas Komunikasi dan Informatika diketahui bahwa masih ditemukan beberapa hal yang menjadi indikator adanya permasalahan mengenai pengelolaan SPBE, yaitu tata kelola yang tidak terpadu, kurang maksimalnya pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi; kompetensi ASN belum optimal, performa akses layanan publik masih kurang baik danketersediaan pusat data (data center) masih kurang. Dengan ditemukannya permasalahan tersebut menjadikan pengelolaan SPBE menjadi tidak efektif dan efisien sehingga harus segera diatasi, karena SPBE seharusnya

optimal dan dapat dijadikan sarana bagi pemerintah untuk memberikan layanan terbaik pada masyarakat.

Permasalahan yang terjadi dalam beberapa tahun pelaksanaan *E-Government* pada instansi yang dikelola pemerintah di Sumatera Barat berkaitan dengan banyaknya instansi pemerintah yang tidak dapat melaksanakan implementasi *E-Government* secara maksimal, karena banyak pihak yang mengeluhkan bahwa prosedur kerja untuk melaksanakan *E-Government* sangat sulit sehingga banyak instrumen *E-Government* yang tidak dilaksanakan instansi. Fenomena tersebut juga mengakibatkan sejumlah instansi pemerintah di Kota Padang mengalami penurunan reputasi, karena banyaknya keluhan publik tentang kualitas layanan dan lemahnya nilai transparansi pada instansi tersebut. Oleh sebab itu implementasi *E-Government* harus dilaksanakan dan di tingkatkan efektifitasnya.



Menurut Mustanir (2020) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi implementasi *E-Government* pada sejumlah instansi pemerintah di Indonesia yaitu sumber daya manusia, infrastruktur, kepemimpinan dan komunikasi. Masing-masing faktor merupakan pendorong meningkatnya implementasi *E-Government* sehingga mendorong transparansi informasi dan meningkatnya reputasi instansi khususnya yang dikelola pemerintah. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Sharma dan Sharma (2015) juga mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi *E-Government* diantaranya adalah sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, infrastruktur pendukung , kepemimpinan dan komunikasi di dalam organisasi.

Penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *E-Government* sebelumnya dilakukan oleh beberapa peneliti. Surdin (2016) membuktikan bahwa sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang mempengaruhi suksesnya implementasi *E-Government*. Pendapat ini didukung oleh pendapat Choi dkk (2016) bahwa organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dengan pengetahuan yang tinggi untuk penggunaan sistem *E-Government* yang akurat dan praktis. Penelitian Probowulan (2016), membuktikan bahwa penerapan *E-Government* dipengaruhi oleh sumber daya manusia secara positif dan signifikan. Dengan kualitas sumber daya manusia yang baik, membuat penerapan *E-Government* di sebuah lembaga semakin baik.

Menurut Luthans (2017) sumber daya manusia merupakan instrumen yang akan melaksanakan *E-Governance*. Ketika organisasi mampu membekali sumber daya manusia yang dimilikinya dengan baik melalui pelatihan, sosialisasi dan adanya dukungan dari organisasi maka akan dapat menjadi faktor yang mendorong terlaksananya *E-Government*. Sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menyesuaikan diri dengan perubahan di dalam organisasi akan mendorong meningkatnya implementasi *E-Government* yang terlihat dari semakin baiknya pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah serta adanya keterbukaan informasi yang mendorong meningkatnya image instansi yang dikelola oleh pemerintah.

Hasil penelitian Dahiya dan Mathew (2016) menemukan sumber daya manusia berpengaruh terhadap implementasi *E-Government*. Gyamfi dkk (2019) menemukan kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap

implementasi *E-Government*. Selanjutnya hasil penelitian Anwaruddin (2009) yang menemukan bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia yang dimiliki sebuah instansi akan mendorong anggota organisasi akan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan, sehingga mau menerima dengan pelaksanaan perubahan tersebut sehingga mendorong meningkatnya implementasi *E-Government* di dalam organisasi.

Selain kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi, meningkatnya implementasi *E-Government* di dalam organisasi juga dapat dipengaruhi oleh fasilitas yang disediakan untuk mendorong pelaksanaan program tersebut. Menurut Rizki (2017) fasilitas merupakan bagian dari lingkungan kerja fisik yang berfungsi sebagai alat untuk membantu anggota organisasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Fasilitas meliputi segala peralatan, ruangan, penerangan hingga ketersediaan tenaga pakar yang siap membantu organisasi melaksanakan *E-Government*. Dengan semakin lengkapnya fasilitas di dalam organisasi maka akan semakin memperkuat implementasi *E-Government* dalam organisasi.

Hasil penelitian Dahiya dan Mathew (2016) menemukan sumber lingkungan fisik dalam bentuk fasilitas penunjang berpengaruh positif terhadap implementasi *E-Government*. Gyamfi dkk (2019) menemukan kelengkapan lingkungan fisik khususnya yang disediakan organisasi dalam bentuk fasilitas fisik berpengaruh positif terhadap implementasi *E-Government*. Selanjutnya hasil penelitian Anwaruddin (2009) yang menemukan bahwa ketika sebuah perusahaan mampu mempersiapkan fasilitas fisik yang meliputi ruangan, peralatan,



penerangan dan seluruh inventasi kantor yang dibutuhkan anggota organisasi dalam bekerja maka akan meningkatnya implementasi *E-Government* di dalam organisasi.

Berjalan dengan baiknya sebuah program kerja tidak akan terlepas dari adanya kepemimpinan yang diterapkan oleh kepala instansi. Ketika kepala instansi memiliki kepemimpinan yang tepat, dimana model atau gaya kepemimpinan tersebut didukung dan disukai oleh seluruh anggota organisasi maka akan meningkatkan implementasi program kerja yang dilaksanakan di sebuah organisasi (Rivai dan Sagala 2019). Kepemimpinan menunjukkan sebuah pola perilaku yang dikembangkan oleh pimpinan dalam mengelola dan menyamakan visi dan misi seluruh anggota organisasi sehingga seluruh program yang direncanakan perusahaan dapat terlaksana secara efektif (Robbin dan Judge, 2016).



Hasil penelitian Ziadi dkk (2016) menemukan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi *E-Government* dalam sebuah organisasi. Hasil yang mendukung juga diperoleh oleh Kumajas (2021) yang menemukan penggunaan gaya kepemimpinan yang tepat akan mendorong efektifitas dalam pelaksanaan *E-Government* dalam sebuah organisasi. Selanjutnya hasil penelitian Sharma dan Sharma (2015) mengungkapkan ketika pimpinan organisasi mampu memilih gaya kepemimpinan yang disukai dan didukung oleh anggota organisasi maka program kerja yang direncanakan akan berjalan dengan baik dan efektif.

Peningkatan efektifitas pelaksanaan program kerja, khususnya implementasi *E-Government* dalam organisasi juga dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi dengan seluruh anggota organisasi. Menurut Wibowo (2017) komunikasi merupakan interaksi verbal atau non verbal yang dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung di dalam sebuah lingkungan kerja. Komunikasi yang kuat akan menciptakan kerja sama dan sinergi yang kuat sesama anggota organisasi, sehingga dapat membantu terlaksananya tujuan organisasi khususnya peningkatan implementasi *E-Government*

Hasil penelitian Ziadi dkk (2016) menemukan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi *E-Government* dalam sebuah organisasi. Hasil yang mendukung juga diperoleh oleh Kumajas (2021) yang menemukan semakin intensif komunikasi yang terjadi di dalam organisasi yang melibatkan seluruh anggota organisasi maka akan meningkatkan implementasi program kerja. Selanjutnya hasil penelitian Sharma dan Sharma (2015) mengungkapkan ketika setiap anggota organisasi mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama anggota organisasi atau pun dengan atasan maka akan menciptakan efektifitas dalam melaksanakan program kerja khususnya implementasi *E-Government*

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian tersebut diatas terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi *E-Government*, peneliti tertarik melakukan penelitian kembali terkait pengaruh sumber daya manusia, infrastruktur, kepemimpinan, dan komunikasi terhadap implementasi *E-*

*Government* dengan judul **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi E-Government Pada Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan penelitian tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat?
2. Bagaimanakah pengaruh Infrastruktur terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat?
3. Bagaimanakah pengaruh Kepemimpinan terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat?
4. Bagaimanakah pengaruh Komunikasi terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat?



## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sumber daya manusia terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Infrastruktur terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap Implementasi *E-Government* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.



#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintahan  
 Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi sistem pemerintahan terkait pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap faktor-faktor yang berhubungan dengan sumber daya manusia, infrastruktur, kebijakan dan komunikasi.
2. Bagi Penulis  
 Untuk mempelajari serta memahami disiplin ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai sumber daya manusia, infrastruktur, kebijakan dan komunikasi, sehingga hasil ilmu yang telah diperoleh penulis pada bangku perkuliahan yang bisa diterapkan di lapangan.
3. Bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### 1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam rangka mempersempit ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini maka perlu dilakukan pembatasan masalah yaitu:

1. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) pada beberapa instansi yang dikelola pemerintah daerah Sumatera Barat yang menerapkan prinsip *E-Government*.
2. Pada penelitian ini faktor yang mempengaruhi implementasi *E-Government* dibatasi hanya menggunakan empat faktor yaitu sumber daya manusia, fasilitas, kepemimpinan dan komunikasi.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Proposal yang telah dipecahkan ini memiliki terdiri dari beberapa bab yang dapat dijelaskan pada sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang menjelaskan latar belakang pengambilan judul, pembatasan masalah, permasalahan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis merupakan bab yang menjelaskan tentang uraian teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas yang meliputi teori *E-government*, sumber daya manusia, fasilitas, kepemimpinan dan komunikasi. Pada bab ini juga dijelaskan tentang pengembangan hipotesis dan model kerangka konseptual yang akan dipedomani dalam proses pengujian hipotesis.

Bab III Metode Penelitian merupakan bab yang menjelaskan tentang objek penelitian, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel dan metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan merupakan bab yang menjelaskan tentang karakteristik sampel penelitian yang dapat dikemukakan melalui bantuan table dan grafik. Bagian ini juga memuat analisis deskripsi dari variable penelitian. Kemudian juga dikemukakan hasil pengujian hipotesis menggunakan alat analisis yang dikemukakan di bab sebelumnya.

Bab V Penutup merupakan bab yang terdiri dari kesimpulan, implikasi, keterbatasan penelitian dan saran penelitian selanjutnya.

