

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Studi ini akan membahas tentang Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Sorong dalam menunjang *E-Government* publik berbasis layanan, dengan mengambil studi pada: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pindu, dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Sorong Provinsi Papua Barat.

Tuntutan reformasi birokrasi membawa teknologi informasi untuk ikut berperan serta dalam pemerintahan terutama dalam inovasi pelayanan publik, yang dimulai dari pemerintah pusat hingga pada tingkat pemerintah di daerah. Pada dasarnya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak-pihak yang berkepentingan lainnya. Olehnya itu, kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat berperan penting dalam mencapai keberhasilan suatu sistem yang diterapkan oleh instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Menurut (Kumortomo, 2014; Indrajit, 2015), mengemukakan bahwa terdapat empat klasifikasi bentuk baru dari penggunaan ICT seperti, *Government to Citizen (G-to-C)*, *Government to Business (G-to-B)*,

Government to Employee (G-to-E), dan *Government to Governments (G-to-G)*.

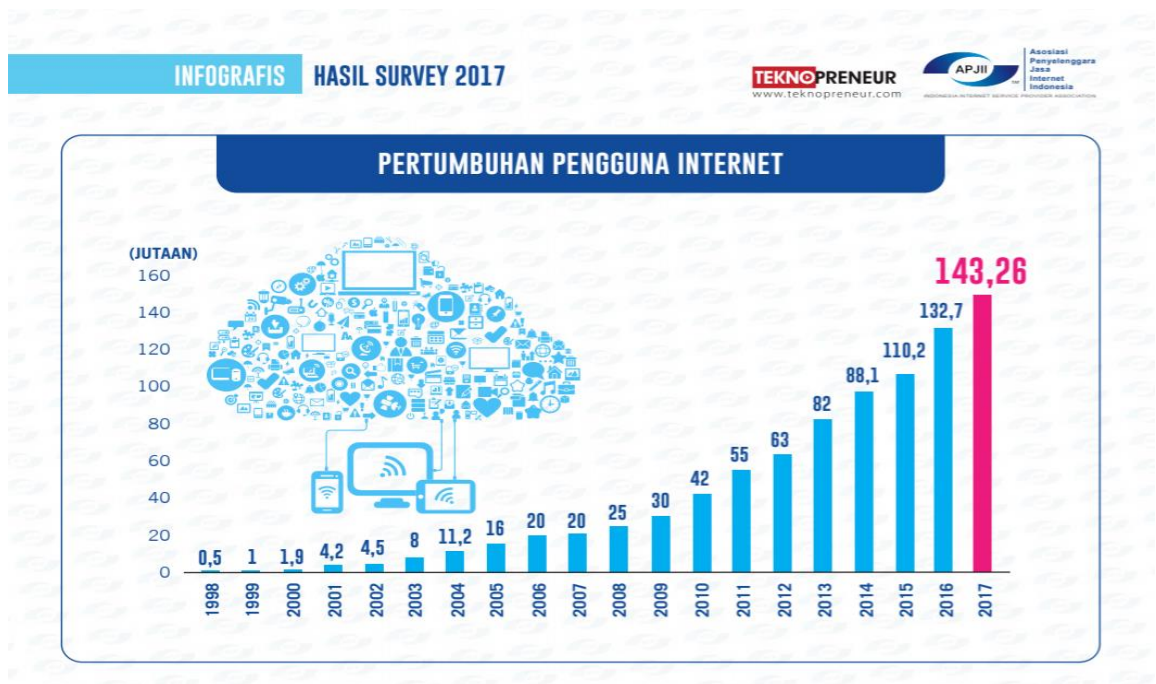
Kemudian (Indrajit, 2015), mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan tidak hanya mampu menggiring terjadinya pergeseran yang positif dibidang proses dan prosedur penyusunan kebijakan publik, tetapi juga mampu menciptakan terjadinya peningkatan transparansi dan akuntabilitas diseluruh instansi pemerintahan, dan dapat pula meningkatkan jumlah *cost saving* pada kegiatan administrasi pemerintahan. Dengan kata lain (Aprianty, 2016), mengatakan bahwa penerapan *e-Government* secara esensial merupakan sebuah tindakan yang inovatif bagi terselenggaranya pelayanan publik yang dapat menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada pemerintah.

Oleh karena itu, sumber daya manusia ini perlu dikembangkan dan ditingkatkan terus menerus antara lain melalui pendidikan, pelatihan, magang, kursus, seminar, dan lainnya. (Bryson, 1990), bahwa peningkatan sumber daya manusia (SDM) tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan pegawai, dan meningkatkan kualitas kinerja mereka, mengatasi kekerungan serta mampu meningkatkan kualitas kerja.

Dari hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penggunaan internet di Indonesia pada tahun 2017 berjumlah 143, 26 juta orang. Angka tersebut setara dengan jumlah penduduk di Indonesia yaitu sebanyak 262 juta orang, atau kisaran 54,68%. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia bahwa, pengguna di tahun

2017 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2016 pengguna internet di Indonesia sebesar 132,7 juta orang. Penggunaan internet di Indonesia selalu meningkat dari setiap tahunnya. (APJII, 2018).

Gambar 1.1
Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2017



Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2018

Peningkatan jumlah pengguna internet setiap tahun ini nyatanya sejak lama telah direspon oleh pemerintah. Salah satu kebijakan yang reponsif pemerintah yaitu kebijakan *electronic government (e-government)* yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* (Suharyana, 2017).

Menurut (Indrajit, 2012), *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat, dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif. Dimana pada dasarnya *e-Government* adalah penggunaan ICT yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, serta pihak lain yang berkepentingan didalamnya (Indrajit, 2012; Budi, 2013; Suharyana 2017).

Selanjutnya penelitian ini mencoba mengungkapkan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Sorong Dalam Menunjang *E-Government* Publik Berbasis Layanan, dengan menggunakan model adopsi *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) oleh (Dwivedi *et al.*, 2017), yang selanjutnya dapat ditinjau dari beberapa faktor yang telah dimodifikasi dari model sebelumnya (Venkatesh *et al.*, 2003; Adenan, 2015), yang dianggap sangat berperan penting didalamnya seperti :

1. *Expected Benefit* (EB). Memiliki pandangan bahwa menggunakan ICT akan meningkatkan peforma kinerja individu.
2. *Complexity of Use* (CU) didefinisikan sebagai pandangan bahwa cara penggunaan *e-government* yang mudah atau tidak rumit.

3. *Social Influence* (SI) didefinisikan sebagai pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung dari orang dekat dan masyarakat untuk menggunakan *e-government* maupun *ICT system* yang lain.
4. *Trust Factor* (TF), didefinisikan sebagai pandangan bahwa hasil penggunaan *e-government* dapat diprediksi dan dapat dipercaya.
5. *Supporting Factor* (SF) didefinisikan sebagai ketersediaan dukungan infrastruktur yang menjamin pemanfaatan sistem. Selanjutnya memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *E-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik* (E-Gov).

Sumber daya manusia saat ini bukan lagi sekedar alat untuk mencapai tujuan organisasi saja, akan tetapi hal ini sudah merupakan aset yang sangat penting dan terus dikembangkan. Sehingga organisasi tidak hanya mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini, pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Hal ini dikarenakan perubahan lingkungan yang begitu cepat sehingga menuntut sumber daya manusia bergerak secara aktif, kreatif, dan inovatif.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat ditengah masyarakat saat ini, pemakaian *Information and Communication Technology* (ICT) juga telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam kurun waktu tiga dekade terakhir. ICT tidak hanya dipakai dalam urusan yang bersifat individual namun juga menyangkut urusan publik. ICT kemudian diimplementasikan dalam urusan swasta maupun dalam bidang

pemerintahan, hal-hal yang dahulu dikerjakan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama, kini dengan bantuan ICT dan sistem komputerisasi yang canggih menjadikan pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat. Pemanfaatan ICT dalam bidang pemerintahan dan pelayanan publik merupakan sebuah norma baru, yang lebih familiar disebut sebagai *electronic governmen (e-government)* (Batara *et al.*, 2017).

Information and Communication Technology (ICT) juga telah membawa dampak positif pada peningkatan akses terhadap informasi, inovasi pelayanan publik, serta perubahan sikap (*Attitude*) masyarakat terhadap pemerintah dan tata kelola organisasi (West, 2001; Zammuto *et al.*, 2007).

Kehadiran *Information and Communication Technology* (ICT) telah mendobrak pola tradisional *Old Public Administration* (OPA), yang bersifat hirarkis, tertutup, linear, komunikasi satu arah dan cenderung kaku, menjadi lebih terbuka, non-hirarkis, non-linear, dan membuka komunikasi dua arah. Karakter internet yang non-hirarkis memberi kebebasan kepada masyarakat untuk mengakses informasi selama 24 jam. Disamping itu pola komunikasi dua arah juga membuat masyarakat bisa berinteraksi dengan pemerintah dan pemerintah dapat memberikan respon sebagai pelayanan publik dengan lebih baik (West, 2001; Bekkers, 2003; Fulla & Welch, 2002).

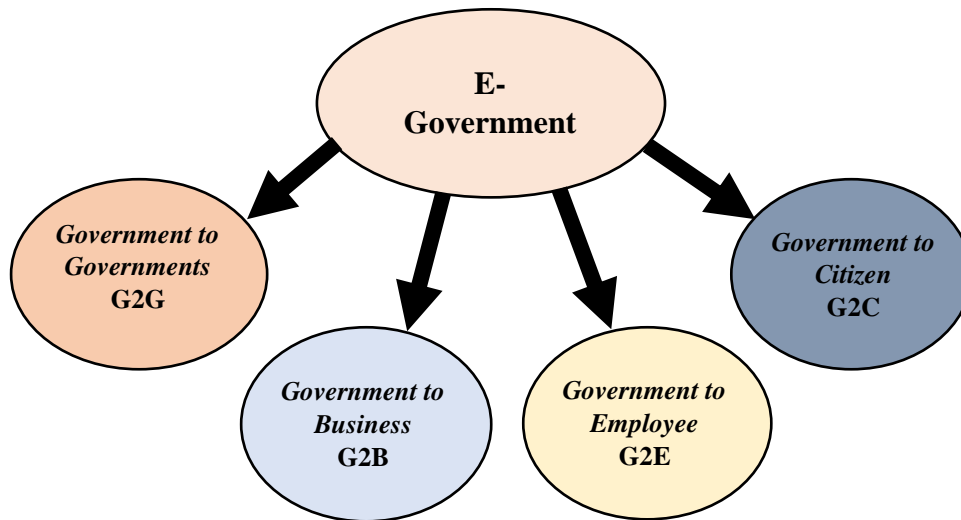
E-Government merupakan upaya pendayagunaan terhadap *Information and Communication Technology* (ICT) untuk meningkatkan efisiensi dan *cost-effective* pemerintahan. Segala sesuatu yang berhubungan atau berkaitan

dengan pemerintahan dicatat dengan memanfaatkan ICT untuk memberikan informasi kepada publik sesuai dengan kebutuhannya melalui teknologi *website*, demikian dikatakan sebagai *e-Government*.

Konsep *e-Government* tidak hanya fokus pada ICT dan inovasi teknologi saja, tetapi lebih pada penekanan terhadap peningkatan upaya pelayanan dan efisiensi jalannya organisasi secara internal (Gunter, 2006). Oleh sebab itu *e-government* ditengarai sebagai salah satu komponen utama untuk mendukung *reinventing government* maupun meningkatkan akselerasi proses demokrasi (Bekkers, 2003; Nulhusna *et al.*, 2017). Pemamfaatan *e-Government* juga memberi andil dalam meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan budaya transparansi (Bertot *et al.*, 2012), serta memberi peluang yang lebih besar bagi masyarakat untuk turut berpartisipasi dalam urusan pemerintahan (Muhammed *et al.*, 2010).

Dalam konsep tersebut, masyarakat diberi pilihan untuk berinteraksi dengan pemerintah melalui situs *website* pemerintah yang telah dibuat dalam bentuk sebuah aplikasi pada setiap instansi pemerintahan sebagai mitra yang dapat digunakan untuk berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pemerintah, serta pemerintah dengan pihak lain (Kumorotomo, 2014; Indrajit, 2015; Apriaty, 2016), seperti yang terlihat pada gambar berikut :

Gabar 1.2
Elemen-Elemen Dalam *E-Government*



Sumber : (Kumorotomo, 2014; Nugroho, 2016; Indarajit, 2015; Aprianty, 2016).

Gambar 1.2 merupakan elemen-elemen yang terdapat pada sebuah aplikasi *e-Government* dan mempunyai hubungan yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain, dan dapat dibentuk pada setiap instansi pemerintah agar mempermudah interaksi antara pemerintah dengan masyarakat secara langsung serta pihak lain yang berkepentingan dalam konteks pelayanan publik (Indrajit, 2015; Aprianty, 2016). Oleh sebab itu, dengan memanfaatkan ICT sebagai alat dalam penerapan *e-Government*, selanjutnya pemerintah dapat mengoptimalisasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah. Dengan

demikian seluruh lembaga-lembaga di daerah, masyarakat, pelaku bisnis, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal.

Seiring dengan pemanfaatan ICT dalam *e-Government* tersebut, ada beberapa hal penting yang dapat menjadi perhatian khusus oleh pemerintah agar aplikasi *e-Government* yang diluncurkan dapat berjalan maksimal (Nurmandi, 2018), diantaranya adalah :

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Perlu adanya pengembangan sumber daya manusia SDM dibidang ICT agar dapat merubah sikap seseorang untuk memanfaatkan ICT dan mampu menjalankan aplikasi yang diterapkan oleh pemerintah setempat dengan maksimal. Sebab, sebuah aplikasi yang ada tidak akan berjalan maksimal kalau sumber daya manusia SDM dibidang ICT tidak mumpuni.
2. Infrastruktur yang memadai. Dalam pemanfaatan ICT sebagai sistem *e-Government*, maka pemerintah harus bisa memfasilitasi segala yang berkaitan dengan kebutuhan ICT baik dari segi anggaran maupun fasilitas infrastruktur lainnya seperti ketersediaan komputer yang dapat mendukung jalannya sistem operasional aplikasi dan dapat meningkatkan standarisasi sistem aplikasi *e-government* yang diterapkan oleh pemerintah.
3. Faktor lingkungan. Adanya tekanan internal maupun eksternal yang berpengaruh terhadap seseorang untuk menggunakan sistem dan mampu mendorong jalannya penerapan aplikasi *e-Government* dengan baik.

Kemudian (Notomodjo, 1998), faktor yang mendukung pengembangan sumber daya manusia SDM antara lain :

1. Faktor Internal. Mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan baik oleh pimpinan maupun oleh anggota organisasi yang bersangkutan.
2. Faktor Eksternal. Organisasi tidak terlepas dari pengaruh lingkungan dimana organisasi itu berada. Agar organisasi itu dapat melaksanakan misi dan tujuannya, maka ia harus memperhitungkan lingkungan, atau faktor-faktor eksternal organisasi itu sendiri.

Penggunaan *e-government* pada tingkat pemerintah di daerah dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) (Suharyana, 2017). Hal ini pula yang dapat dilakukan pemerintah Kota Sorong, sebagai tindak lanjut dari Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003, untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas,transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dengan demikian, diharapkan dengan adanya penelitian mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusi Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Sorong Dalam Menunjang *E-Government* Publik Berbasis Layanan yang penulis lakukan, maka dapat diketahui seberapa besar peningkatannya dalam pengembangan SDM terhadap kualitas kinerja pegawai birokrat pada wilayah pemerintahan Kota Sorong untuk dapat meningkatkan kualitas kerjanya sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang saat ini.

Dari paparan pada latar belakang di atas, selanjutnya mengingat pentingnya sumber daya manusia SDM sebagai penggerak aktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan berdasarkan fakta dilapangan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengembangan Sumber Daya Manusi Pada Organisasi Perangkat Daerah Kota Sorong Dalam Menunjang *E-Government* Publik Berbasis Layanan”** dengan menggunakan model/teori *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi permasalahan yang telah penulis tetapkan untuk diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah *Expected Benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*?
2. Apakah *Complexity of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*?
3. Apakah *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*?

4. Apakah *Trust Factor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*?
5. Apakah *Supporting Factor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Seauhmana *Expected Benefit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behaviorial Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*.
2. Seauhmana *Complexity of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behaviorial Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*.
3. Seauhmana *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behaviorial Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*.
4. Seauhmana *Trust Factor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behaviorial Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*.
5. *Supporting Factor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behaviorial Intention* untuk menggunakan *e-Government* sebagai media internet berbasis *elektronik*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan teori *e-Government Adoption*.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan juga rekomendasi untuk evaluasi bagi Pemerintah Kota Sorong terhadap penggunaan *e-Government* sebagai sistem pelayanan terpadu.