

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tugas pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah tidaklah melayani dirinya, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama. Di samping itu juga diharapkan adanya sistem pemerintahan yang demokratis dan transparan serta berlandaskan supremasi hukum. Pemerintah juga harus lebih terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi dan aspirasi rakyat dalam pelayanan publik sebagai salah satu perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat maupun abdi negara.

Secara universal keberadaan pemerintahan daerah pada dasarnya adalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik (*Provision Of Public Services*) bagi kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan hal itu, UU Nomor 32 Tahun 2004 menetapkan dalam Pasal 1 Ayat (3) bahwa: “Pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah”. Sebelumnya, dalam Penjelasan UU Nomor 22 Tahun 1999, yang digantikan oleh UU tersebut di atas, dinyatakan bahwa pemberian otonomi kepada daerah bertujuan untuk:

“Meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan, dan memelihara hubungan yang serasi antara pusat dan daerah serta antar daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI)”. Maka dari itu perlu adanya otonomi daerah yang

mengalami perkembangan sehingga perlu diganti demi terciptanya suatu pemerintahan yang mempunyai kapabilitas tinggi serta peka terhadap aspirasi masyarakat, sehingga pemerintah perlu melakukannya pembenahan yang lebih baik dan bijaksana terutama pada pemerintah daerah.

Pembenahan pemerintahan daerah menurut Milen (2006: 6) pada dasarnya memiliki makna, yakni :

(1) Kemampuan daerah dalam menerjemahkan aspirasi masyarakat, dan kemampuan daerah untuk membuka ruang bagi penyaluran aspirasi masyarakat, (2) Kemampuan daerah untuk mengkomunikasikan kepentingan daerah dan mensinergikannya dengan gerak nasional, (3) Kemampuan masyarakat daerah dan seluruh pihak yang berkepentingan untuk melakukan kontrol efektif pada penyelenggaraan pemerintahan daerah, sehingga benar-benar dapat bekerja sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dan benar-benar dapat mengubah taraf hidup masyarakat daerah dengan sumber daya yang tersedia.

Oleh sebab itu pemerintah daerah perlu memiliki kepekaan dan kemampuan yaitu:

(1) Memahami secara benar tugas pokok dan fungsi dari pemerintah daerah, (2) Kemampuan pemerintah daerah dalam menyusun pemerintah prioritas, khususnya dalam pengembangan infrastruktur daerah dan pemberian pelayanan *e-goverment*, (3) Kemampuan menyusun alokasi infrastruktur, (4) Kemampuan menyusun standar pelayanan, (5) Kemampuan dalam melakukan komunikasi politik dengan masyarakat, sehingga diperoleh masukan yang dihasilkan berkaitan dengan arah pembangunan daerah (Milen, 2006: 7).

Penjelasan sebelumnya didasarkan pada sebagian kecil dari apa yang memang dibenahi.

Dalam hal ini, terdapat 3 aspek mendasar yang secara faktual harus dibenahi yakni: kemampuan pemerintah daerah untuk berhubungan dengan masyarakat daerah. kemampuan pemerintah daerah untuk menerjemahkan aspirasi dalam kebijakan-kebijakan yang mendukung gerak maju masyarakat daerah, kemampuan untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan apa adanya dan tidak terjebak dalam proses manipulasi. Kreativitas pemerintah daerah dibutuhkan, agar proses penguatan kapasitas daerah dapat berlangsung secara menyeluruh dan mencapai hasil yang memuaskan bagi pemerintah sebagai penyedia dan khususnya masyarakat sebagai pengguna.

Pelayanan publik (*Public Services*), berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, diartikan sebagai: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Pada hakekatnya, pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam kelompok, yaitu Pertama: Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain, BPKB, SIM, STNK, dan sebagainya; Kedua: kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya; Ketiga: kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi masyarakat dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, karena segala kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. “Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan munculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), pendidikan (*e-education, e-learning*), dan lainya yang berbasiskan elektronika”.

(<http://andra354.multiply.com/kupang.12/20/2012/8:53am>).

Sehubungan dengan itu penerapan *e-government* bertujuan untuk membangun hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakatnya maupun dengan pelaku bisnis yang berlangsung secara efisien, efektif dan ekonomis. Hal ini diperlukan mengingat masyarakat terus mengalami perubahan (dinamis), sehingga pemerintah harus dapat menyesuaikan fungsinya dalam negara, agar masyarakat dapat menikmati haknya dan menjalankan kewajibannya dengan nyaman dan aman, yang kesemuanya itu dapat dicapai dengan pembenahan sistem dari pemerintahan itu sendiri dan *e-government* merupakan salah satu caranya. Selain itu tujuan penerapan *e-government* adalah untuk mencapai suatu tata pemerintahan yang baik (*good governance*). *Good governance* memiliki beberapa unsur diantaranya adalah efektivitas dan efisiensi. Dengan penerapan *e-government* maka akan membantu tercapainya efektivitas dan efisiensi kinerja pemerintahan dalam mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Penerapan *e-government* dapat memangkas struktur birokrasi pemerintahan yang terlalu panjang dan berbelit-belit, memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat juga meningkatkan kinerja pemerintahan.

Kebijakan pendukung lainnya adalah dengan kehadiran Undang-Undang No. 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) Pasal 13 menyatakan, bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat dan sederhana setiap badan publik harusnya: “a) Menunjuk pejabat pengelola informasi dan dokumentasi; dan b) membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional”.

Dalam hubungan dengan upaya peningkatan pelayanan maka Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang, melakukan perbaikan dalam kualitas

pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem pembentukan jaringan informasi dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau masyarakat, pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah. Penggunaan teknologi komputer dalam bidang pelayanan kepada masyarakat pada umumnya kepada pengguna sarana prasarana dan fasilitas IT khususnya di UPT Pendapatan Daerah . Agar dapat meningkatkan mutu pelayanan, efektivitas dan efisiensi kepada masyarakat maka diketahui bahwa jumlah pegawai pada UPT adalah sebanyak 39 orang dengan berbagai tingkat pendidikan.

Dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan dan ketrampilan (*skill*) yang dimiliki pegawai belum mendukung sumber daya manusia dalam upaya penguatan kapasitas pelayanan demi meningkatkan mutu pelayanan, efektivitas dan efisien kepada masyarakat demi tercapai terwujudnya pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah negara, dan dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif, untuk terwujudnya pemenuhan kepentingan masyarakat maka perlu penguatan terhadap sarana dan fasilitas yang dimiliki berikut jumlah sarana peralatan pendukung, seperti termuat pada tabel 1.

Sehubungan dengan kurangnya fasilitas pendukung maka penulis menarik kesimpulan bahwa masalah yang dialami oleh UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang adalah fasilitas pendukung serta perlunya pemenuhan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan yang mencukupi untuk menjalankan tugas, maka dari itu berdasarkan pembahasan tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Penguatan Kapasitas dalam Penerapan *E-government* pada Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang”.

Tabel 1
Jumlah Sarana Pendukung
pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang

No	Fasilitas Pendukung	Jumlah	keterangan
1	Komputer SAMSAT	12 Unit	
2	Komputer UPTD	2 Unit	
3	Mobil	1 Unit	
4	Motor	1 Unit	
Jumlah		16 Unit	

Sumber Data Primer : UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT wilayah Kota Kupang 2012.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan penjelasan di atas maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah “Bagaimana penguatan kapasitas (*Capacity Building*) untuk penerapan *e-government* sudah memberikan efisiensi dan efektivitas waktu dalam proses pelayanan publik” ?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

- a) Untuk mendeskripsikan kapasitas *e-government* dalam mendukung proses pelayanan yang efektif dan efisien pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang.

- b) Untuk menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi penguatan kapasitas *e-government* dalam mendukung pelayanan publik yang efektif dan efisien Pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang.

2. Kegunaan

a) Kegunaan Praktis

Sebagai rekomendasi, saran atau masukan kepada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang tentang penguatan kapasitas dalam penerapan *E-government* pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang.

b) Kegunaan Teoritis

- 1) Sebagai bahan informasi bagi pihak atau calon peneliti yang membutuhkan terutama peneliti lain yang hendak melakukan penelitian lebih lanjut dengan masalah ini.
- 2) Sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan penguatan kapasitas dalam penerapan *e-government* pada UPT Pendapatan Daerah Provinsi NTT Wilayah Kota Kupang.