

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi khususnya di bidang informasi pada saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini disebabkan karena semakin pentingnya informasi dan pengolahan data di dalam aspek kehidupan manusia. Sementara itu, sejalan dengan laju gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektivitas, produktifitas, dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi, dalam hal ini komputer dapat menunjang pengambilan keputusan di dalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan di dalam organisasi modern dapat diselesaikan secara tepat, akurat, dan efisien.

Para pucuk pimpinan di sebuah organisasi baik publik maupun swasta sekarang ini dituntut kemampuannya untuk dapat memanfaatkan informasi yang membanjiri organisasi dan membuat keputusan berdasarkan informasi tersebut. Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital.

Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government* atau e-government. *Electronic government* atau sering disebut dengan *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (Junaedi, 2005:51).

E-government menunjuk pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan dan pengiriman informasi pemerintah. Melalui *e-government*, pemerintah akan dikelola melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana.

Penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah mempunyai peranan penting dalam memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan pelayanan public. Implementasi TI ke dalam berbagai pelayanan publik di lingkungan pemerintah memiliki nilai-nilai strategis, antara lain: Implementasi TI dianggap mampu “menaklukan” kesulitan merubah budaya kerja menjadi lebih baik; implementai TI juga mampu merombak sebuah sistem kerja agar menuju derajat yang diinginkan, yaitu agar pemerintah menjadi lebih transparan dan akuntabel dalam memberikan layanannya, kemudian melalui utilisasi TI, pemerintah mampu menghadirkan layanan yang berorientasi pada kepentingan publik.

Dengan melihat berbagai manfaat yang didapat melalui penerapan *e-government* tersebut, maka dapat dikatakan bahwa penerapannya merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia pengembangan *e-government* telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, “Pengembangan *e-government* merupakan