

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.2 LATAR BELAKANG

*E-government* bukanlah istilah baru. Istilah *e-government* menurut Bank Dunia (World Bank) dalam Eko Indrajit (2006) mengartikan *e-government* sebagai berikut:

*“E-government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government.”*

Dari definisi yang disampaikan oleh Bank Dunia diatas, dapat dilihat bahwa *e-gov* mengarah pada pelayanan yang menggunakan teknologi informasi, teknologi ini diterapkan pada lembaga-lembaga publik baik pemerintah maupun swasta. Dengan penerapan teknologi ini diharapkan pelayanan dapat meningkat lebih efisien, efektif, produktif dan responsif. Tentunya penerapan ini dilakukan di lembaga eksekutif, legislatif, maupun yudikatif. Kemudian pengertian dari Pemerintah Federal Amerika Serikat dalam Simangunsong (2010) mendefinisikan bahwa *e-government* mengacu kepada penyampaian informasi dan pelayanan online pemerintahan melalui internet atau media digital lainnya. Perkembangan *e-gov* di Indonesia sendiri menurut Kumorotomo (2012) mulai tampak pada tahun

1990an dan pemerintah mulai serius akan perkembangannya sehingga pemerintah Indonesia menerbitkan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-government*. Dalam Instruksi tersebut setidaknya terdapat 4 tingkatan yang harus dilakukan dalam pengembangan *e-government*, yaitu (1) persiapan, (2) pematangan, (3) pemantapan, dan (4) pemanfaatan (Yunita & Aprianto, 2018).

Buleleng merupakan salah satu kabupaten yang berada di provinsi Bali. Menurut Badan Pusat Statistik Buleleng dari laman resminya tertera luas wilayah kabupaten ini adalah 1365,88 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi sembilan kecamatan, yaitu: 1) Gerokgak, 2) Seririt, 3) Busungbiu, 4) Banjar, 5) Buleleng, 6) Sukasada, 7) Sawan, 8) Kubutambahan, 9) Tejakula. Buleleng sendiri merupakan kabupaten terluas di provinsi Bali. Sebagai daerah yang luas Buleleng memiliki tantangan tersendiri dalam mengurus ke pemerintahannya, salah satunya adalah dalam penerapan *e-gov*. BPP Buleleng (2014) menyebutkan bahwa demi menghadapi tuntutan masyarakat dan menuju *good governance*, Kabupaten Buleleng menyadari akan pentingnya pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintahannya. Dalam hal ini diperlukan perencanaan strategi TIK yang terstruktur dan komprehensif sebagai pedoman penyelenggaraan *e-Government* di setiap SKPD. Berbagai layanan baik dari kelas *Publish*, *Interact*, dan *Transact* berusaha ditingkatkan oleh pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau wali kota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah (Andriansyah, 2015).

Berbagai layanan yang ada di kantor kecamatan dan kantor desa terus ditingkatkan oleh pemerintah. Penerapan *e-gov* pun diterapkan untuk membantu

pelayanan agar lebih baik. Akan tetapi dari *e-gov* yang disediakan oleh pemerintah masih belum bisa mengatasi beberapa permasalahan. Berdasarkan wawancara dengan Gede Dodi SOA, S. Sos, M. Si. pada tanggal 03 Juli 2017 selaku Sekretaris Camat Kecamatan Kubutambahan terdapat beberapa permasalahan diantaranya adalah sebagai berikut: 1) Jarak antara rumah warga kantor desa dan jarak kantor desa ke kantor kecamatan, 2) Proses permohonan atau prosedur pembuatan dokumen yang kurang jelas, 3) Satu kategori dokumen tertentu memiliki format yang berbeda-beda, 4) Arsip dokumen yang kurang tertata, baik di kantor desa maupun kantor kecamatan, 5) Penggunaan kertas berlebih yang menguras anggaran baik untuk kertas atau penyelenggaraan tempat khusus untuk kertas atau dokumen tertentu, 6) Penyelesaian dokumen terhambat hingga berhari-hari karena pejabat yang bertanggung jawab sebagai pengesah dokumen tidak berada ditempat.

Jarak antara rumah warga kantor desa dan jarak kantor desa ke kantor kecamatan merupakan hal yang bisa menjadi suatu permasalahan. Sekretaris Camat Kubutambahan menyampaikan bahwa salah satu warganya yang ingin mengurus surat tertentu harus menghabiskan ongkos ojek yang mahal karena jarak rumahnya dan kantor kecamatan. Beliau menambahkan jika warga tersebut salah satu warga kurang mampu, bukankah ongkos yang telah ia keluarkan bisa digunakan untuk uang makan sehari atau dua hari. Kemudian jika ia adalah pekerja harian, maka ia telah kehilangan gajinya untuk mengurus surat tersebut. Untuk itu jika jalur birokrasi dapat dipangkas menjadi lebih pendek (cukup di kantor desa), setidaknya warga tersebut tidak harus mengeluarkan ongkos yang mahal dan dapat bekerja untuk pagi atau sore harinya.

Proses permohonan atau prosedur pembuatan dokumen yang kurang jelas. Hal ini tentu merupakan salah satu permasalahan yang harus diatasi. Permohonan pembuatan surat-surat tentunya memiliki syarat-syarat yang harus dipenuhi. Semisal warga sudah berada di kantor dan ada syarat yang kurang, maka yang bersangkutan harus kembali kerumah atau mengurus surat tertentu dulu ke kantor dinas lain. Hal-hal seperti itu tentu saja merugikan baik dari segi waktu maupun ekonomi.

Satu kategori dokumen tertentu harusnya memiliki format yang sama. Sekretaris Camat Kubutambahan mengungkapkan bahwa format surat untuk kategori tertentu masih ada yang berbeda. Hal ini tentunya dapat menyulitkan petugas saat melakukan pemeriksaan. Untuk itu perlunya pemerataan format yang disepakati bersama. Selain itu arsip dokumen yang kurang tertata tentu saja perlu diperbaiki. Pengarsipan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan seperti, tanggal berapa surat dikirim atau terima, ditujukan untuk siapa, pengirimnya dari siapa dan lain sebagainya. Dengan pengarsipan yang baik, jika sewaktu-waktu diperlukan tentu saja proses pencarian surat akan cepat dilakukan.

Selama ini dokumen tercetak di kertas, hal ini tentunya menuntut ketersediaan kertas yang cukup. Padahal seperti yang kita tahu bahwa kertas berbahan dasar kayu. Jika penggunaan kertas yang kurang bijak tentu saja akan merugikan berbagai pihak. Kemudian untuk peletakan surat tersebut tentu saja harus menyediakan tempat tempat khusus untuk kertas atau dokumen tersebut, dan tentunya akan menambah anggaran. Selanjutnya, permasalahan terakhir adalah penyelesaian dokumen terhambat karena pejabat yang bertanggung jawab sebagai pengesah dokumen tidak berada ditempat. Hal ini sering terjadi, melihat pejabat

atau penanggung jawab terkadang melakukan tugas yang mengharuskannya meninggalkan kantor. Hal ini menjadi tambah bermasalah jika surat yang perlu di sahkan adalah surat yang mendesak dan harus selesai secepatnya.

Selanjutnya peneliti melakukan konfirmasi permasalahan serupa di kecamatan Buleleng. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah permasalahan serupa terjadi di kecamatan lain. Dari hasil wawancara dengan Gede Dodi SOA, S. Sos, M.Si. pada tanggal 23 Januari 2019 selaku Camat Buleleng dapat disimpulkan bahwa hal serupa juga terjadi di kecamatan ini dan diperkirakan terjadi di semua daerah, hanya saja taraf terjadinya yang lebih sering atau tidak. Beliau juga menuturkan bahwa sebagai kepala pemerintah di kecamatan Buleleng, beliau sering berada di luar kantor untuk melakukan kunjungan tugas atau keperluan lainnya. Sehingga permasalahan terkait surat-surat tertentu yang harus di tanda tangani olehnya jadi terhambat.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan Bapak I Gede Putra Aryana. S. Sos., MAP. selaku camat Busungbiu. Beliau menuturkan tugas yang mengharuskan untuk keluar kantor memang sering terjadi, seperti rapat di kota serta kunjungan ke desa-desa. Hal ini dapat mengakibatkan surat menjadi tertunda, akan tetapi jika sudah berada dikantor maka beliau secepatnya akan menyelesaikan surat yang memerlukan pengesahan dengan segera. Sebelumnya peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dengan Aat Rayudha, S.Kom pada tanggal 21 Januari 2019 seorang staf programmer Dinas Kominfo. Dalam wawancara, beliau menuturkan bahwa Dinas Kominfo telah menyediakan sistem-sistem pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi benar bahwa mengenai sistem-sistem yang sudah ada, belum bisa mengatasi permasalahan-permasalahan diatas.

Berdasar pemaparan diatas, ada beberapa solusi yang sudah bisa digunakan untuk mengatasi permasalahan di atas. Seperti sistem pencatatan surat masuk dan keluar yang sudah digunakan oleh kantor kecamatan Kubutambahan. Akan tetapi sistem ini hanya bisa mengatasi permasalahan pencatatan surat yang masuk dan keluar. Kemudian melalui Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pemerintah memperkenalkan SiVION (Sistem Verifikasi Identitas Online Nasional) sebagai program promosi dan pemanfaatan sertifikat digital dan tanda tangan digital nasional. Melalui SiVION, Ditjen Aplikasi Informatika menyediakan sertifikat digital kepada pemohon yang menjadi validasi baginya untuk menggunakan tanda tangan digital dalam melakukan transaksi di sistem penyelenggara sistem elektronik (Kominfo, 2016). Sertifikat digital yang disediakan ini berupa dokumen .p12 yang penerapannya dapat menggunakan aplikasi seperti Ms. Office dan Adobe Reader. Akan tetapi masih belum bisa diterapkan di sebuah web secara langsung. Dalam pengaplikasiannya perlu penerapan algoritma seperti Rivest-Shamir-Adleman (RSA), Digital Signature Algorithm (DSA), Digital Dignature Standard (DSS) (Munir, 2004). Dokumen .p12 (berisi sertifikat digital, pasangan kunci, dan PIN) bisa didapatkan melalui email pemohon setelah melakukan proses pendaftaran di SiVION (Kominfo, 2016).

Berdasarkan pemaparan diatas, solusi yang sudah ada belum bisa menangani permasalahan yang ada sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengembangkan sebuah sistem manajemen surat yang di dalamnya terintegrasi tandatangan digital. Adapun judul dari penelitian ini adalah “Pengembangan *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng”. Dimana sistem ini nantinya akan

mengintegrasikan penandatanganan secara online atau digital. Dengan adanya sistem ini, diharapkan nantinya dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada.

### 1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, selanjutnya akan dibuat rumusan masalah yang terlebih dahulu akan dikaji sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengembangan *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng?
- 2) Bagaimana respon pengguna dari *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng?

### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk merancang dan mengimplementasikan pengembangan *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng.
- 2) Untuk mengetahui respon pengguna terhadap *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng.

### 1.5 BATASAN MASALAH

Pengembangan *Electronic Document Management System* ini digunakan untuk kantor Desa/Kecamatan di wilayah kecamatan Buleleng.

## 1.6 MANFAAT

Adapun harapan dari adanya *Electronic Document Management System* untuk Kantor Desa/Kecamatan di Kecamatan Buleleng ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### A. Manfaat Teoritis

Diharapkan peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan ke permasalahan secara langsung khususnya dalam pengembangan *electronic document management system* untuk kantor desa/kecamatan di kecamatan Buleleng ini.

### B. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Instansi

- a) Sebagai media untuk mengefisienkan waktu agar lebih cepat dan meminimalisir pengeluaran biaya atas layanan yang dirasakan masyarakatnya.
- b) Sebagai media yang dapat mempermudah mengarahkan masyarakat di setiap langkah per-langkah proses layanan dengan jelas.
- c) Sebagai media yang dapat mempermudah staf dalam memberikan pelayanan, terutama ketika memilah surat karena format surat sudah seragam.
- d) Sebagai media untuk menyimpan data surat dari mulai permohonan hingga surat tersebut diterbitkan, serta sebagai media arsip data surat masuk dan keluar. Serta mempermudah dalam proses pencarian.
- e) Mengurangi penggunaan kertas sehingga dapat menghemat anggaran.
- f) Sebagai media untuk tetap menjaga pelayanan yang maksimal dalam hal pengesahan surat meskipun pejabat penanggung jawab tidak berada di kantor.

## 2. Bagi Masyarakat

- a) Mengefisiensikan waktu menjadi lebih cepat dan meminimalisir pengeluaran biaya ketika mengurus surat.
- b) Mempermudah masyarakat dalam mengerti proses jalannya pelayanan. Mulai dari syarat yang harus dilengkapi serta alur pelayanan itu sendiri.
- c) Menyelaraskan pendapat masyarakat itu sendiri akan format surat yang benar seperti apa.
- d) Masyarakat tidak terkendala waktu yang lama hanya untuk mengesahkan surat karena pejabat penanggung jawab sedang tidak di kantor.

