

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat pelayanan masyarakat dan untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien. e-Government ini adalah bagian dari *cyber public relation*. Dimana *cyber public relation* adalah kegiatan kehumasan yang dilakukan melalui internet, *cyber public relation* merupakan hal baru seiring kehadiran media baru (*new media*) yaitu internet atau *media online*. Kegiatan kehumasan *online* berdampak pada efektivitas dan efisiensi pemanfaatan situs web (*website*) yang merupakan kantor online yang terus buka nonstop 7 hari seminggu selama 24 jam klien, konsultan, pelanggan atau relasi dapat “berkunjung” ke kantor sebuah instansi/ perusahaan kapan saja dan dimana saja selama ada perangkat komputer atau gadget dan koneksi internet sehingga penghematan besar atas biaya kertas, cetak dan pengiriman.

Instansi pemerintah Provinsi Sumatera Utara (PemprovSU) tentu sudah menyadari perubahan ini dapat dieksplorasi menjadi energi menciptakan kehidupan yang lebih baik yang berinisiatif mengembangkan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk situs web yaitu lebih dikenal e-Government. Dan kesadaran ini mendapat aktualisasi ketika PemprovSU mulai dekat dengan teknologi informasi dan terus berproses mewujudkan elektronik e-Government.

Alamat (*web*) resmi PemprovSU yaitu *sumutprov.go.id*. Berkunjung ke webnya PemprovSU *sumutprov.go.id* kita akan melihat tampilan web tersebut

dengan tampilan pertama beranda menampilkan peta Sumut, beragam adat istiadat sumut yang ditampilkan secara bergantian. Kedua tentang pemerintahan antara lain sejarah, identitas, gubernur dan wakil gubernur, visi dan misi, organisasi, kabupaten dan kota, e-Government plant, penghargaan, program kerja, rencana strategi, kinerja dan akuntabilitas, penggunaan anggaran, informasi penyelenggaraan pemerintah, produk hukum, pengadaan barang dan jasa, pengumuman, dewan kerajinan nasional daerah. Ketiga untuk masyarakat yaitu rumah sakit umum, pusat kesehatan masyarakat, perguruan tinggi, panti sosial, fasilitas olahraga, asuransi kesehatan, bantuan pendidikan, sekolah luar biasa, pengaduan, pahlawan nasional.

Keempat untuk usaha perekonomian daerah, ketenaga kerjaan, perkebunan dan kehutanan, penanaman modal, komunikasi dan informatika, koperasi dan unit kerja masyarakat (ukm), perhubungan, potensi pengembangan wilayah, daya saing daerah. kelima yaitu untuk pariwisata, objek wisata, event wisata, kuliner, taman nasional, flora dan fauna, geopark kaldela toba, transportasi, hotel, bank, kantor pariwisata dan kebudayaan, biro perjalanan penerbangan dan taksi, penukaran uang, keadaan darurat. Keenam layanan PPID provinsi yaitu SIP PPID, hak pemerolehan informasi dan kewajiban badan publik, layanan informasi publik daftar informasi public, organisasi PPID provinsi sumut, dasar hukum penyelenggaraan layanan informasi publik, bahan pelayanan publik, layanan informasi publik dan berisi informasi-informasi terkini tentang pemprovsu. *sumutprov.go.id* juga menyediakan kolom pengaduan bagi masyarakat jika ingin bertanya atau memberikan saran.

Model penyampaian yang utama adalah *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C), *Government-to-Business* (G2B) serta *Government-to-Government* (G2G).

1. *Government-to-Citizen* atau *Government-to-Customer* (G2C) adalah penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, Memungkinkan pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi E-Government yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi e-Government bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.
2. *Government-to-Business* (G2B) adalah transaksi-transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagi kalangan bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Mengarah kepada pemasaran produk dan jasa ke pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik.
3. *Government-to-Government* (G2G) adalah memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi online antar departemen atau lembaga pemerintahan melalui basisdata terintegrasi.

Beberapa manfaat dari e-Government, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat.
- 2) Informasi dari pemerintah dapat disediakan 24 jam sehari, 7 hari dalam seminggu tanpa harus menunggu dibukanya kantor pemerintah.
- 3) Informasi dari pemerintah dapat dicari dan diperoleh dari kantor, rumah tanpa harus secara fisik harus datang ke kantor pemerintah.
- 4) Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh.
- 5) Adanya informasi yang mencukupi, maka masyarakat akan belajar untuk menentukan pilihannya di dalam mendapatkan suatu informasi yang diperlukan.

Tetapi penerapan e-Government ini juga mempunyai hambatan-hambatan dalam penggunaan e-Government yaitu:

1. Pola pikir masyarakat masih sederhana (gagap teknologi)
2. Terbatasnya jumlah server dan sedikitnya software berlisensi karena mahal
3. Sumber daya manusia yang handal di bidang TI kurang Belum terintegrasinya
4. database dan sistem aplikasi secara menyeluruh Infrastruktur belum memadai tempat dan akses terbatas.

Persepsi pada hakikatnya merupakan aktivitas mengindra, mengintegrasikan, dan memberikan penilaian pada obyek-obyek fisik maupun obyek sosial, dan penginderaan tersebut tergantung pada stimulasi fisik dan stimulasi sosial yang ada dilingkungannya. Sensasi-sensasi dari lingkungan akan

diolah bersama-sama dengan hal-hal yang telah dipelajari sebelumnya, baik hal itu berupa harapan-harapan, nilai-nilai, sikap, ingatan, dan lain-lain (Sunarto, 2006). Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian tentang Persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-Government Pemprovsu studi deskriptif pada kelurahan Denai.

Adapun alasan penulis meneliti pada masyarakat dikelurahan Denai kecamatan Medan Denai dikarenakan masyarakat dikelurahan ini sudah tergolong masyarakat yang mengenal teknologi khususnya internet dan penulis juga bertempat tinggal dikelurahan tersebut oleh sebab itu mempermudah penulis untuk meneliti persepsi masyarakat tentang e-Government pemprovsu. Adapun masyarakat yang akan diperoleh jawaban tentang persepsinya e-Government ini adalah masyarakat yang sudah mengenal e-Government dan diambil dari tingkat pendidikan dan profesi masyarakat tersebut.

Oleh sebab itu dari latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “ Persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-Government Pemprovsu studi deskriptif pada kelurahan Denai Kecamatan Medan Denai”.

1.2. Fokus Penelitian

Adapun fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Persepsi masyarakat terhadap Pelayanan e-Government Pemprovsu”. Untuk memudahkan penjelasan tentang fokus penelitian ini maka penerapan e-Government dibagi dalam beberapa kategori yaitu:

1. Keberadaan e-Government
2. Informasi-informasi/pesan yang disampaikan
3. Keakuratan informasi yang disampaikan
4. Kecepatan informasi

Dan penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat kelurahan Denai, Kecamatan Medan Denai terhadap pelayanan e-Government dan penelitian ini tidak bertujuan untuk menyudutkan ataupun memberikan nilai negatif terhadap instansi yang disebutkan.

1.3. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah peneliti teliti adalah “Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-Government Pemprovsu pada Kelurahan Denai Kecamatan Medan Denai ?”.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat kelurahan Denai kecamatan Medan Denai terhadap pelayanan e-Government Pemprovsu sebagai pelayanan publik.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu :

- a. Secara teoritis, peneliti ini bermanfaat untuk menguji pengalaman teoritis penulis selama mengikuti studi Fakultas Ilmu sosial dan politik, terutama pada program studi ilmu komunikasi

- b. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai persepsi masyarakat tentang kinerja pemerintah dalam pelayanan e-Government sebagai pelayanan publik.
- c. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masyarakat bagi pemerintahan provinsi sumatera utara sebagai pembenahan tentang e-Government yang sudah ada untuk lebih di optimalkan.

