

BAB I

PENDAHULUAN

I.A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin pesat menuntut setiap orang harus tanggap dan memanfaatkannya jika tidak ingin ketinggalan, begitu pula dengan pemerintah yang seyogyanya bertugas menyediakan informasi dan memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi dilakukan dengan menerapkan *electronic-government (e-government)* untuk menciptakan tata pemerintahan yang lebih baik dengan menekankan pada aspek akuntabilitas, responibilitas dan terutama transparansi. Melalui jaringan internet, pelayanan publik pemerintah pada masyarakat akan dapat semakin ditingkatkan [Parajuli, J, 2007].

E-government di Indonesia mulai diperhatikan sejak dikeluarkannya Inpres tahun 2003. Sistem manajemen pemerintah yang selama ini merupakan sistem hirarki kewenangan dan komando sektoral yang mengerucut dan panjang, harus dikembangkan menjadi sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat memperpendek pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Penerapan *e-government* yang baik akan menciptakan tata pemerintahan yang lebih baik (*good governance*) yang bertujuan meningkatkan kualitas hubungan organisasi internal pemerintahan, menyediakan informasi dan pelayanan yang baik, meningkatkan transparansi pemerintahan untuk menurunkan korupsi, memperkuat kredibilitas dan akuntabilitas politik. Untuk mencapai

semua itu, bukan hanya memerlukan *e-government* yang baik, tapi juga harus ditambah dengan unsur *e-democracy* melalui partisipasi dan konsultasi publik yang disebut juga dengan *e-governance*.

Penerapan *e-governance* di Indonesia, khususnya pada Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika (Dishubkominfo) Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah masih sangat minim. Bentuk pelayanan publik masih dilakukan dengan sistem konvensional, sehingga masyarakat yang memerlukan informasi atau pelayanan publik dari Dishubkominfo Kabupaten Katingan harus datang secara langsung untuk memperoleh informasi yang diinginkan dan mengurus keperluannya, seperti pengurusan dan pembayaran surat perijinan. Hal ini tentu menjadi kendala bagi masyarakat yang diwajibkan membayar retribusi daerah, selanjutnya disebut masyarakat wajib retribusi yang tinggal di kecamatan-kecamatan dan jauh dari Ibukota Kabupaten. Selain kendala dibidang waktu tempuh yang lumayan lama, mahalnya biaya juga menjadi salah satu faktor atau alasan masyarakat wajin retribusi jarang ke Ibukota Kabupaten. Belum lagi kendala Kepala Dinas Perhubungan sebagai individu yang berhak menandatangani ijin trayek tidak ada ditempat. Hal ini menyebabkan masyarakat wajib retribusi sering terlambat melakukan pengurusan surat perijinan.

Tabel I.1. Jarak Ibukota Kecamatan ke Ibukota Kabupaten

No.	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Jarak ke Ibukota Kabupaten (km)
1	Katingan Kuala	Tumbang Senamang	111
2	Marikit	Tumbang Hiran	73
3	Sanaman Mantikei	Tumbang Kaman	65
4	Katingan Tengah	Tumbang Samba	43
5	Pulau Malan	Buntut Bali	19

Tabel I.1. Lanjutan

6	T. S. Garing	Pendahara	21
7	Katingan Hilir	Kasongan	0
8	Tasil Payawan	Petak Bahandang	12
9	Kamipang	Baun Bango	24
10	Katingan Hulu	Pegatan	93
11	Mendawai	Mendawai	113
12	Petak Malai	Tumbang Baraoi	95
13	Bukit Raya	Tumbang Kajamei	141

Dengan jarak yang cukup jauh antar kecamatan tersebut (tabel I.1) menyebabkan permasalahan transportasi dalam penyelenggaraan pemerintahan juga cukup dominan, ini harus diatasi untuk efisiensi dan efektivitas pembangunan dan pelayanan masyarakat [Badan Pertanahan Nasional Kab Katingan, 2007].

Untuk mewujudkan *e-governance* di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kab. Katingan perlu adanya penerapan *e-government* yang merupakan syarat utama dan modal dasar terbentuknya *e-governance*. Penerapan *e-government* dilakukan dengan menyediakan situs (*website*) pelayanan publik untuk mempercepat proses informasi dan transaksi data. Penambahan unsur *e-democracy* pada *website* sebagai bagian dari partisipasi berupa forum diskusi dan layanan pengaduan masyarakat serta dilengkapi dengan fasilitas konsultasi secara *online* merupakan langkah terakhir dalam tahapan terwujudnya *e-governance* di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kab. Katingan.

Penerapan *e-governance* berupa *website* di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kab. Katingan ini memerlukan proteksi keamanan sehingga masyarakat (*user*) merasa nyaman dalam menggunakannya. Proteksi keamanan

ini berupa pemberian *multiple password*. *Password* kedua yang merupakan *One-time Passwords* (OTP) akan dikirimkan melalui *mobile user*. Alasan pengiriman OTP melalui *mobile user* yaitu karena *mobile* / seluler merupakan hak milik yang bersifat pribadi dan hampir seluruh masyarakat di Indonesia dapat menggunakan dan mengoperasikannya.

Berbeda dengan penerapan teknologi informasi di kebanyakan organisasi swasta yang sudah menggunakan konsep *e-commerce* secara ekstensif, penerapan konsep *e-governance* dalam organisasi publik di Indonesia masih tertinggal. Kendala yang dihadapi dalam organisasi publik bukan semata-mata ketersediaan teknologi atau dana, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan politis dan manajerial yang sangat banyak dan memerlukan upaya pemecahan masalah yang begitu kompleks. Komitmen pimpinan organisasi dan lemahnya sumberdaya manusia merupakan dua faktor penting yang sering menjadi kendala pengembangan *e-governance*.

Pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi ini tentunya memerlukan suatu proteksi dan keamanan yang menjamin bahwa transaksi aman dilakukan, sehingga menambah kepercayaan masyarakat menggunakan *website* / situs milik pemerintah. Sistem proteksi *e-governance* ini mengadopsi dari sistem *payment e-commerce* yang bekerjasama dengan pihak Bank dalam melakukan transaksi keuangan.

I.A.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah penelitian :
“Bagaimana merancang *e-governance* Retribusi Daerah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Katingan?”

I.A.2. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menerapkan *e-governance* retribusi daerah melalui *website* ini adalah :

- a. Merancang *website* resmi untuk transaksi retribusi daerah dengan melakukan studi kasus dari *e-governance* yang ada selama ini.
- b. Merancang sistem proteksi keamanan berupa *multiple password* pada *website* dengan memasukkan *challenge key* yang diterima oleh masyarakat wajib retribusi melalui *mobile user*.
- c. Data yang digunakan adalah peraturan perundang-undangan tentang pajak dan retribusi daerah di Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kab. Katingan.
- d. Transaksi Retribusi Daerah pada *website* hanya terbatas pada masyarakat yang memiliki kendaraan angkutan transportasi sungai berupa kapal (kapal motor, tug boat, tongkang dan speed boat), mengingat selama ini masyarakat yang memiliki kapal banyak mengalami kesulitan dalam hal pengurusan surat perijinan karena berdomisili jauh dari Ibukota Kabupaten.

- e. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan publik Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kab. Katingan pada masyarakat.
- f. Implementasi hanya terbatas pada simulasi karena kesulitan memperoleh perijinan dari pihak Bank.

I.A.3. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai rancangan *e-governance* melalui pembuatan *website* resmi ini belum pernah dilakukan sebelumnya pada Kabupaten Katingan, khususnya Dishubkominfo Kabupaten Katingan.

I.A.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah membantu Pemerintah khususnya Dishubkominfo Kabupaten Katingan, Kalimantan Tengah dalam hal mempermudah pembayaran retribusi daerah dan menciptakan media informasi serta interaksi dua arah antara masyarakat dan pemerintah, sedangkan manfaat penelitian untuk pemerintah adalah menciptakan tata pemerintahan yang lebih baik melalui *e-governance* sehingga mewujudkan *good governance*, dan dengan adanya transparansi dari pihak Pemerintah akan menambah kepercayaan masyarakat.

Masyarakat juga dipermudah dalam hal pembayaran retribusi, penerimaan informasi yang lebih cepat, dan tersedia media untuk menyampaikan pendapat, saran dan kritik pada Dishubkominfo Kabupaten Katingan.

I.A.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah merancang *e-governance* Retribusi Daerah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Katingan.

I.A.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, dipergunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi informasi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian, metode yang digunakan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai beberapa teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang uraian terinci mengenai bahan atau materi penelitian, alat, dan langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL PERANCANGAN DAN ANALISA

Hasil Perancangan memuat uraian secara jelas dan tepat mengenai perancangan ini. Analisa berisi tentang analisis yang dilakukan terhadap hasil perancangan dan kuisioner pada masyarakat wajib retribusi dan aparatur Dishubkominfo Kabupaten Katingan untuk menjaring opini terhadap hasil perancangan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, serta saran-saran peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk pengembangan lebih lanjut.

