

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Program Nawacita yang digagas oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo menuntut kesiapan dan hadirnya pemerintah dalam setiap layanan publik. Kapanpun dan dimanapun masyarakat membutuhkan pelayanan, pemerintah dan aparatur negara dituntut kesiap siagaannya selalu. Tak hanya itu, selain responsif pemerintah juga harus inovatif dalam peningkatan pelayanan ke publik.

Saat ini kualitas layanan publik masih dirasa belum cukup memuaskan. Untuk itu yang perlu diperhatikan dan menjadi fokus pembenahan adalah pelayanan cepat dan kepastian pelayanan.

Penerapan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membantu memfasilitasi terhadap terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel. Pelayanan publik yang prima bukanlah hanya sekedar mengikuti trend global, melainkan suatu langkah strategis dalam upaya peningkatan akses dan mutu layanan kepada masyarakat.

*e-Government* sebagai wujud dan implementasi dari terciptanya sistem tata kelola pemerintahan yang modern menuju *good governance* yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel.

Pemerintah Republik Indonesia telah menerapkan kebijakan pengembangan *e-Government* sejak tahun 2003 dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Pemerintah pusat telah mendorong seluruh Pemerintah Daerah untuk mengoptimalkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian dari upaya pelayanan publik. Namun menurut penelitian yang dilakukan oleh Masyhur (2017), bahwa upaya untuk membangun dan mengembangkan *e-Government* belumlah optimal.

Pengembangan *e-Government* merupakan sebuah proses panjang yang harus dikelola secara berkesinambungan, bukan hanya pengembangan infrastruktur dan aplikasi saja, akan tetapi juga menyangkut faktor lainnya seperti pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), kebijakan, data dan lain sebagainya. Terbatasnya pemahaman Aparatur Sipil Negara (ASN) di daerah tentang *e-Government*, terbatasnya tenaga ahli Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta tidak adanya kesiapan individu untuk berubah, sering menjadi kendala dalam penerapan *e-Government* di tingkat Pemerintah Daerah. Oleh karenanya perlu adanya kesiapan yang matang.

Holt (2007) menjelaskan bahwa adanya kesiapan individu untuk berubah merupakan faktor yang penting dan perlu ditinjau sebelum melakukan perubahan dalam sebuah organisasi.

Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan berupaya untuk menerapkan dan mengembangkan *e-Government* di lingkungan Pemerintah

Daerah Kabupaten Pekalongan. Bersama DPRD Kabupaten Pekalongan, telah mempersiapkan regulasi yang akan mengatur kebijakan yang berkaitan dengan penerapan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan No 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Tata Kelola Pengembangan *e-Government* Kabupaten Pekalongan. Raperda tersebut disusun sebagai upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi (IT). Pada intinya tujuan akhir dari *e-Government* adalah untuk mengembangkan e-demokrasi yang memungkinkan efektif dan efisiensi pemerintah untuk melayani warga.

*e-Government* akan membawa masyarakat menuju ke arah internasionalisasi atau pola-pola hubungan internasional yang membangun jaringan-jaringan internasional melalui media akses *internet* (Riley, 2002).

Keberhasilan *e-Government* tidak cukup hanya dengan hadirnya sebuah Perda saja. Namun perlu adanya komponen-komponen pendukung lainnya terutama Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pengguna, yang harus diikuti dengan ketrampilan (*skill*), pengetahuan tentang *e-Government* itu sendiri, *knowledge manajemen* untuk berbagi pengetahuan yang mendukung terlaksananya *e-Government*, serta kesiapan setiap individu untuk berubah dari sistem pemerintahan yang manual menuju sistem pemerintahan yang berbasis teknologi.

Pencapaian keberhasilan pemerintah untuk mencapai tahapan *e-government* dalam tingkat tertentu dipengaruhi oleh *e-Readiness* pemerintah maupun masyarakat pengguna (Wisnu, 2005).

Dalam konteks kesiapan dan kemampuan pegawai dalam hal ini ASN sebagai pelaksana dan pengelola program, oleh karenanya sangat diperlukan upaya pengembangan kompetensi SDM khususnya dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Upaya ini mutlak dilakukan untuk mengimbangi tuntutan penerapan *e-Government* yang harus dilakukan oleh masing-masing Pemerintah Daerah (Triatmojo & Muttaqin, 2009).

Implementasi dari *e-Government* tak hanya mensyaratkan kecanggihan yang bersifat teknis saja, namun juga mensyaratkan adanya kesiapan sumber daya manusia menuju perubahan. Perubahan teknologi dengan sendirinya akan membawa perubahan, baik yang bersifat administratif maupun budaya (Nurhakim, 2014).

Menurut Williams-Piehota *et al.* (2011) dalam proses perubahan organisasi, baik publik maupun non publik selalu diperlukan adanya kesiapan individu untuk berubah. Ada dua aspek yaitu "*people*" dan "*methods*" yang dapat memengaruhi kesiapan individu untuk berubah.

Dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arizqi dan Fachrunnisa (2017) diperoleh hasil bahwa untuk mendorong kesiapan sumber daya manusia untuk berubah (*readiness to change*) di organisasi dapat ditingkatkan melalui pendekatan *people* dengan menggunakan

variabel *employee engagement* dan *methods* dengan menggunakan variabel budaya inovasi.

Penelitian ini berangkat dari saran peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian mengenai peningkatan kesiapan individu untuk berubah dengan menggunakan dimensi *people* dan dimensi *methods*. Dalam penelitian kali ini peneliti mencoba mengambil variabel ketrampilan penggunaan teknologi dan pengetahuan tentang *e-Government* sebagai dimensi *people* dengan dimediasi praktek-praktek *knowledge management (KM Practice)* sebagai dimensi *methods* yang belum digunakan oleh peneliti sebelumnya.

Penelitian tentang *e-Government* sendiri telah dilakukan diantaranya oleh Masyhur (2017) yang bertujuan untuk mengeksplorasi penelitian-penelitian yang telah dilakukan selama 5 (lima) tahun terakhir dari perspektif dimensi pemerinkatan *e-Government*. Hasil penelitian membuktikan bahwa secara kuantitas jumlah penelitian terkait *e-Government* masih kurang.

Penelitian yang dilakukan Nograšek (2011) menghasilkan bahwa *e-Government* secara dominan dilihat hanya sebagai misi teknologi dan bukan sebagai masalah transformasi organisasi. Sehingga diperlukan suatu manajemen untuk mengidentifikasi serangkaian perubahan komprehensif yang harus dilakukan dan dipertimbangkan dalam implementasi *e-Government* di lingkungan Pemerintah Dearah Kabupaten Pekalongan.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Saputro *et al.* (2015) yang meneliti dari sisi teknis yang mengukur kesuksesan *e-Government* di Pemerintah Kota Pekalongan.

Dari keterkaitan beberapa hasil penelitian dan fenomena tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa variable-variabel seperti *Ketrampilan Penggunaan Teknologi*, *Pengetahuan tentang e-Government*, *Kesiapan Individu untuk Berubah* serta adanya dukungan dari *KM Practice* mempunyai keterkaitan dengan keberhasilan *e-Government*. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang *e-Government* di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan, dengan mengambil judul penelitian : **“Peran *Knowledge Management Practice* Terhadap Kesiapan Individu Untuk Berubah Dalam Menghadapi Penerapan *e-Government* di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena dan saran dari peneliti terdahulu, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Ketrampilan Penggunaan Teknologi* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah* ?
2. Bagaimana pengaruh *Pengetahuan tentang e-Government* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah* ?

3. Bagaimana pengaruh *KM Practice* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah ?*

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis bagaimana pengaruh *Ketrampilan Penggunaan Teknologi* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah* dalam menghadapi penerapan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan.
2. Menganalisis bagaimana pengaruh *Pengetahuan tentang e-Government* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah* dalam menghadapi penerapan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan.
3. Menganalisis bagaimana pengaruh *KM Practicee* terhadap *Kesiapan Individu Untuk Berubah* dalam menghadapi penerapan *e-Government* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan khususnya sumber daya manusia dalam kaitannya dengan kesiapan individu untuk berubah, ketrampilan penggunaan teknologi, pengetahuan tentang *e-Government* dan praktek-praktek *knowledge management* di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan dalam mengambil kebijakan dalam penerapan *e-Government* di Pemerintah Daerah Kabupaten Pekalongan.