

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan yang baik atau yang disebut dengan *Good Governance* berdasarkan Penjelasan Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil pasal 2 huruf d dirumuskan pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. *Good governance* adalah pemerintahan yang baik dalam melaksanakan tugas-tugasnya dan bertanggungjawab kepada publik secara profesional, bertanggungjawab, dan adil (Novianti, 2015). *Good governance* ini sebagai sebuah konsep yang mana dalam melaksanakan pemerintahan yang baik perlu adanya suatu inovasi. Adanya kemajuan di bidang teknologi, informasi, dan komunikasi mengharuskan pemerintah berupaya untuk melakukan inovasi dengan memanfaatkan perkembangan tersebut. Inovasi dilakukan dalam rangka mewujudkan *good governance* yang menciptakan kondisi efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Inovasi tersebut dituangkan dalam bentuk sistem elektronik yang digunakan dalam pemerintahan atau yang biasa disebut dengan *e-government*. *Electronic government* atau e-gov merupakan bentuk implementasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berbasis sistem informasi digital. Kemudian The World Group (dalam Suaedi & Wardiyanto, 2010) mendefinisikan *E-government* adalah sebagai upaya dalam memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sebagai perwujudan *good governance*. Pada awal penerapannya, *e-government* atau *e-gov* hanya menyediakan informasi dan data-data yang berbasis digital tentang penyelenggaraan pemerintahan sebagai wujud penerapan keterbukaan informasi kepada masyarakat (*transparency*). Kemudian *e-gov* berkembang pelayanannya menjadi sarana komunikasi

baik secara internal maupun eksternal dengan organisasi perangkat daerah (OPD) lainnya ataupun adanya layanan interaktif dengan masyarakat.

E-gov dalam perkembangannya memiliki empat jenis yakni *Government to Government* (G2G), *Government to Business* (G2B), *Government to Citizens* (G2C), dan *Government to Employees* (G2E) (Indrajit, 2016). Jenis G2G maksudnya adalah layanan informasi atau aplikasi dibuat oleh pemerintah dan digunakan antar pemerintah atau instansi dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Jenis G2B merupakan layanan informasi atau aplikasi yang dibuat oleh pemerintah yang digunakan oleh pemerintah dengan pelaku bisnis untuk urusan bisnis contohnya pengurusan izin usaha secara daring. Jenis G2C dibuat oleh pemerintah untuk digunakan oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan pemerintah contohnya dalam pengurusan data kependudukan secara daring. Jenis G2E diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di instansi. Keempat jenis tersebut merupakan penerapan *e-government* dalam mencapai tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

Salah satu kota di Indonesia yakni Surabaya telah menerapkan *e-government* dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Hal ini dilakukan untuk mengatasi masalah masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan publik. Oleh karena itu, walikota Surabaya membuat kebijakan mengenai pedoman pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi yang dituangkan dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan mutu layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan; meningkatkan pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif.; sebagai sarana perbaikan organisasi, sistem manajemen, dan proses kerja pemerintahan. Selain itu, kebijakan ini berdasarkan asas kemudahan bagi pemgguna; tanpa sekat (jarak) antara satu instansi dengan instansi lain (*seamless*); keterbukaan (*transparent*) dan ketersediaan informasi publik; perlakuan yang sesuai dan adil (*fairness*); dapat dipertanggungjawabkan (*accountable*); dan standarisasi layanan.

Saat ini, seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) di seluruh pemerintah kota Surabaya sudah menerapkan *e-government* ini dengan beragam jenis baik *web* maupun aplikasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun, tak terkecuali Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Salah satu *e-government* yang dimiliki oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya adalah SIAGUS atau Sistem Aplikasi Guru Surabaya. SIAGUS pertama kali diluncurkan pada tanggal 17 Mei 2017 dan mulai diterapkan pada tanggal 13 September 2017. Aplikasi ini tidak hanya untuk guru atau tenaga pendidik saja namun juga untuk tenaga kependidikan baik di sekolah negeri maupun sekolah swasta. Aplikasi SIAGUS memuat pengurusan administrasi meliputi kenaikan pangkat, sasaran kinerja pegawai, tunjangan kinerja, serta berbagai macam perizinan seperti izin cuti dan pensiun. Awal mula Siagus ini muncul dikarenakan dulu pada pengurusan kenaikan pangkat Kepala Dinas Pendidikan menerima keluhan para guru di Surabaya bahwa dalam pengurusan kenaikan pangkat dikenakan tarif dan tidak adanya transparansi apakah usulannya diterima atau tidak. Menjawab permasalahan tersebut, Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya meluncurkan aplikasi Siagus untuk mengurus administrasi guru tanpa dipungut biaya. Seperti yang dilansir dari media *online*, Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya mengatakan, “*Seluruh pelayanan ini akan kami berikan secara gratis termasuk dalam mengurus kenaikan pangkat*”. Lebih lanjut, Kepala Dinas Pendidikan menyatakan bahwa pelayanan tersebut gratis karena sudah menggunakan sistem online dan jika terjadi penarikan biaya selama pengurusan, selanjutnya dimohon melaporkan ke dispendik. (dalam Lathifiyah, 2019).

Seiring berjalannya waktu, SIAGUS mengalami berbagai pembaharuan yang disesuaikan pada kondisi berlangsung seperti halnya pada saat pandemi ini. Berbagai terobosan atau inovasi telah diluncurkan seperti yang terbaru saat ini yaitu adanya jurnal kegiatan, absensi *online*, dan jurnal kelas untuk memudahkan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam memantau pembelajaran daring yang dilakukan oleh guru. Semua sekolah baik negeri maupun swasta wajib untuk menerapkan sistem terbaru tersebut. Berbagai pembaharuan tersebut menimbulkan pro dan kontra dalam pelaksanaannya. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti saat ini, ditemukan bahwa banyak guru dan tenaga kependidikan di Surabaya yang mengalami kesulitan dalam menerapkan pembaharuan tersebut.

Hal ini didukung juga pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yudhistiro Rekso Yudho bahwa seiring dengan adanya pembaruan sistem dan fitur yang baru masih banyak guru yang belum maksimal memanfaatkan aplikasi Siagus (Yudho & Fanida, 2017). Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang sejauh mana penerapan aplikasi SIAGUS sesuai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 dengan mengambil lokasi penelitian di SMPN 52 Surabaya. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian di SMPN 52 Surabaya adalah karena peneliti melakukan prasurvei yang dimana tenaga pendidik dan kependidikan di SMPN 52 Surabaya mengalami kesulitan dalam menerima pembaharuan Siagus. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yudhistiro Rekso Yudho dan Eva Hany Fanida juga meneliti Siagus, namun yang membedakannya adalah pada penelitian tersebut lebih berfokus pada pelaksanaan menu kenaikan pangkat pada Siagus sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih berfokus pada penerapan aplikasi Siagus dengan semua menu pelayanannya. Selain itu, pada penelitian terdahulu tersebut menggunakan indikator faktor-faktor implementasi *electronic government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li Yiqun (2014) yang terdiri atas faktor institusional, faktor terkait sumber daya, faktor terkait akses, dan faktor legal. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan indikator keberhasilan penerapan e-government berdasarkan hasil kajian dan penelitian dari Harvard JFK *School of Government* (dalam Gunawan, 2015) yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya sebagai implementasi kebijakan peraturan walikota nomor 5 tahun 2013?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya sebagai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2013.
2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan baik teoritis maupun praktis terhadap permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Berikut manfaat yang ingin dicapai antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian tentang Ilmu Administrasi Publik dalam bidang penerapan *e-government* sebagai implementasi kebijakan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan, pertimbangan dalam melakukan keputusan, maupun dalam bahan evaluasi dalam penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya sebagai implementasi kebijakan peraturan walikota Surabaya Nomor 5 tahun 2013.

- b. Bagi Mahasiswa

Agar dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat guna mengembangkan berbagai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian dan menganalisis berbagai masalah yang terjadi dalam melakukan penelitian.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian tentang penelitian terdahulu, kerangka teori relevan dan terkait dengan tema penelitian, serta kerangka pemikiran. Pada penelitian ini, untuk menjawab rumusan masalah menggunakan teori indikator keberhasilan penerapan *e-government* berdasarkan

kajian riset dari Harvard *JFK School of Government* (dalam Gunawan, 2015).

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat deskripsi objek penelitian yaitu instansi tempat penelitian berlangsung, penyajian data berupa hasil wawancara, dokumentasi serta hasil observasi dan pembahasan mengenai penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari pembahasan penerapan aplikasi SIAGUS di SMPN 52 Surabaya serta saran yang diberikan oleh peneliti kepada instansi.