

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia, salah satu negara berkembang, telah memulai Revolusi Industri 4.0. Banyak lembaga pemerintah di negara tersebut menggunakan sistem jaringan Internet untuk akuntansi, pengawasan pegawai, dan akses terhadap informasi internal. Pejabat pemerintah, pengembang web, dan pemilik blog harus bersiap menghadapi Revolusi Industri 4.0 yang masih terbilang muda. Salah satunya adalah kebutuhan sehari-hari yang berhubungan dengan teknologi informasi seperti komputer dan internet.

Pemerintah harus mengikuti perkembangan teknologi untuk menjadi pemerintahan modern yang berupaya melayani masyarakat dan dunia usaha. Namun karena rumitnya organisasi pemerintah dan banyaknya Untuk memenuhi kebutuhan seluruh komponen pendukung suatu organisasi, diperlukan suatu sistem yang kompleks dan terintegrasi pemerintah.

Di era globalisasi, kemajuan dan perkembangan teknologi terjadi dengan pesat. Hal ini sangat berdampak pada cara sistem informasi diterapkan dalam organisasi. Sistem informasi dapat digunakan untuk berbagai tujuan, termasuk akurasi, kecepatan, fleksibilitas, dan integrasi data yang dihasilkannya. Banyak lembaga pemerintah pusat dan daerah kini memanfaatkan Sistem Informasi Komputer sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam mengelola sistem pemerintahan. Meskipun demikian, penggunaan sistem ini tidak menghilangkan pentingnya sarana komunikasi tradisional antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat tetap dapat mengakses layanan pemerintah dan mendaftar secara online untuk menerima layanan tersebut kapan saja dan dimana saja melalui sistem informasi komputer.

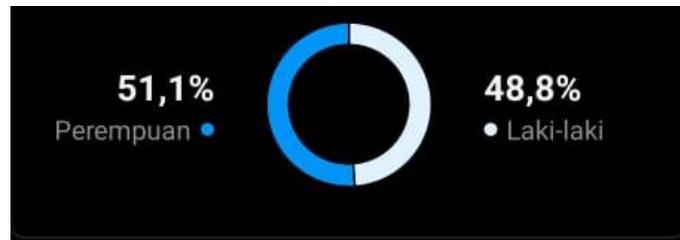
Diharapkan dengan dibangunnya sistem informasi ini dapat mempermudah penyelesaian seluruh tugas ASN. Semua ASN pemerintah harus efisien.

Namun dengan disahkannya Perubahan kedua atas undang-undang no. 9 Tahun 2015. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, setiap daerah berupaya meningkatkan citra dan mutu penyelenggaraan pemerintahannya dengan melakukan berbagai upaya. Pembuatan sistem informasi komputer adalah salah satunya untuk meningkatkan administrasi publik di dunia global saat ini.

Berkenaan dengan perkembangan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah di Provinsi Jawa Barat, khususnya untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan tahun 2018–2023, pemanfaatan sistem informasi sangatlah penting; salah satu contohnya adalah penggunaan komputer untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Pengenalan sistem informasi komputer di Badan Narkotika Nasional Kota Bandung telah menyebabkan perubahan budaya kerja pemerintah yang berarti penggunaan komputer dalam proses kerja dan pendokumentasian pendataan menjadi elektronik. Pekerjaan menjadi kurang efisien dan produktif sebelum diperkenalkannya sistem informasi komputer. Berkat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, informasi dapat dengan cepat dikirimkan dan data dapat diproses.

Badan Narkotika Nasional, disebut juga BNN (berdasarkan Peraturan Badan Pemberantasan Narkoba), adalah organisasi non-pemerintah yang didirikan di Indonesia. Bertanggung jawab kepada Presiden dan diberi wewenang oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Keputusan Presiden Nomor 83 Tahun 2007). Badan Narkotika Nasional mempunyai beberapa cabang yang salah satunya berlokasi di Kota Bandung dan di Provinsi Jawa Barat, serta bertugas melaksanakan kebijakan nasional untuk mencegah dan memberantas penyalahgunaan narkoba dan prekursor narkoba khususnya di wilayah timur. Negara. Lokalitas di provinsi Jawa. Badan Nasional Anti

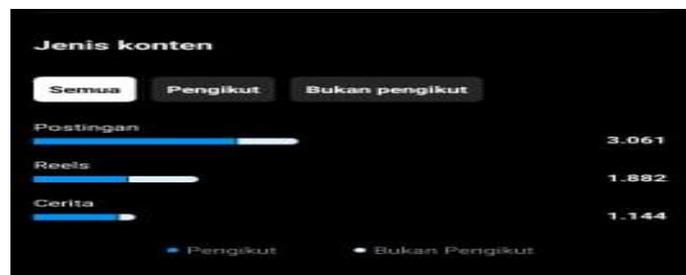
Narkoba Provinsi Jawa Barat sendiri mempunyai banyak departemen, dan Departemen Umum merupakan salah satunya.



Gambar 1. 1 Perbandingan Jenis Kelamin Yang Mengakses Pelayanan Terpadu

(Sumber: Sistem Informasi yang Telah diakses Dalam Pelayanan Terpadu di BNN Kota Bandung yang diolah peneliti Tahun 2024)

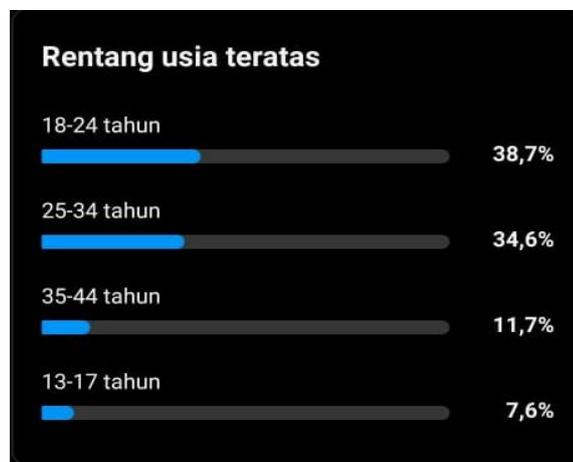
Gambar di atas menunjukkan bahwasanya terdapat perbedaan yang tampaknya kecil antara jumlah perempuan (51,1%) dan laki-laki (48,8%) yang mengakses sistem informasi pelayanan terpadu, penting untuk tidak hanya melihat angka-angka tersebut secara kasar. Kritik terhadap perbandingan ini mencakup pertanyaan tentang mengapa masih ada kesenjangan dalam akses berbasis gender dan apakah ada faktor-faktor tertentu yang mungkin menghambat laki-laki dari menggunakan layanan tersebut dengan seimbang. Selain itu, perlu juga dipertimbangkan apakah sistem tersebut secara efektif melayani kebutuhan dan kepentingan semua kelompok, termasuk laki-laki yang mungkin memiliki tantangan atau preferensi khusus dalam mengakses layanan tersebut.



Gambar 1. 2 Total dan Jenis Postingan melalui media

(Sumber: Sistem Informasi yang Telah diakses Dalam Pelayanan Terpadu di BNN Kota Bandung yang diolah peneliti Tahun 2024)

Dari gambar di atas peneliti merasa perlu mencatat bahwa sementara jumlah postingan, *reels*, dan cerita yang disajikan dalam sistem informasi pelayanan terpadu ini cukup signifikan, namun fokus pada jenis konten tertentu mungkin menimbulkan ketidakseimbangan dalam representasi informasi. Dengan jumlah postingan yang jauh lebih besar daripada *reels* dan cerita, mungkin ada kecenderungan untuk kurangnya variasi dalam cara informasi disajikan kepada pengguna. Penelitian ini menyoroti perlunya keseimbangan yang lebih baik antara jenis konten untuk memastikan pengguna mendapatkan pengalaman yang lebih kaya dan bervariasi dalam mengakses layanan terpadu ini.



Gambar 1. 3 Rentang Usia yang mengakses Pelayanan Terpadu

(Sumber: Sistem Informasi yang Telah diakses Dalam Pelayanan Terpadu di BNN Kota Bandung yang diolah peneliti Tahun 2024)

Peneliti merasa perlu mencatat bahwa meskipun terdapat keberagaman dalam persentase usia pengguna pelayanan terpadu ini, namun masih terdapat ketidakseimbangan yang cukup mencolok. Persentase yang tinggi pada kelompok usia 18-24 tahun sebesar 38,7% dan 25-34 tahun sebesar 34,6% mungkin menunjukkan bahwa platform ini belum cukup berhasil dalam menarik perhatian dari kelompok usia yang lebih tua. Dengan persentase yang lebih rendah pada kelompok usia 13-17 tahun sebesar 7,6% dan 35-44 tahun sebesar 11,7%, Untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan ketimpangan tersebut dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk

memperbaikinya, perlu dilakukan kajian lebih lanjut inklusivitas platform ini bagi berbagai kelompok usia.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Hanya sedikit masyarakat yang tahu cara mengakses melalui sistem pelayanan di BNN Kota Bandung;
2. Belum efektifitasnya penerapan sistem layanan dan sistem informasi di BNN Kota Bandung;
3. Kurangnya sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat tentang sistem informasi dan pelayanan terpadu oleh BNN kota Bandung

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, permasalahan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana ketepatan sasaran program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung ?
2. Bagaimana sosialisasi program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung ?
3. Bagaimana tujuan program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung ?
4. Bagaimana pemantauan program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti dapat menggambarkan tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui ketepatan sasaran program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung
2. Untuk mengetahui sosialisasi program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung

3. Untuk mengetahui tujuan program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pemantauan program sistem informasi pelayanan terpadu berbasis elektronik di BNN Kota Bandung

1.5 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka maksud penggunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Kami berharap hasil penelitian ini bermanfaat untuk penelitian dan pengembangan teori. Diharapkan juga dapat memberikan tinjauan terhadap teori sistem informasi dan kinerja pegawai sehingga dapat membantu peneliti yang ingin melakukan penelitian terkait teori tersebut.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan peneliti mengenai dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja pegawai di Badan Narkotika Nasional Kota Bandung. Dan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana adalah penelitian ini.

b. Bagi Badan Narkotika Nasional Kota Bandung

Sebagai sumber saran dan pertimbangan pelaksanaan program, khususnya mengenai penggunaan sistem informasi sebagai alat penilaian kinerja pegawai.

1.6 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengkaji bagaimana efektifitas program diterapkan pada pelayanan terpadu di Badan Narkotika Nasional Kota Bandung. Untuk melakukan penelitian, landasan teori yang mendasari pokok bahasan harus dipahami agar dapat membahas dan memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan pokok bahasan

tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini dimulai dengan teori umum. (*Grand Theory*), yakni mengenai Administrasi Publik menurut (Pasolong, 2019).

Kajian implementasi pelayanan publik atau penerapan pelayanan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik didefinisikan sebagai "semua jenis layanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan penerima layanan dan untuk mematuhi ketentuan hukum yang berlaku". dikuti teori antara (*Middle Range Theory*) mengenai Pelayanan Publik menurut (Sinambela, 2005).

Keberhasilan pelayanan publik terletak pada pelaksanaannya. Menurut Tika (2008:129), efisiensi adalah komponen produktivitas yang memungkinkan pelaksanaan pekerjaan secara optimal, yaitu mencapai tujuan dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu. Dan kemudian teori aplikasi (*Applied Range Theory*) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengenai efektifitas menurut (Budiani, 2007).



Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran

