

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memberikan pengaruh besar terhadap perubahan pola kerja birokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan TIK memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, efisien, transparan, dan akurat, Pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dan memerlukan waktu lama, kini bisa diselesaikan dengan cepat berkat sistem komputerisasi yang modern. Teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan dalam cara kerja organisasi, termasuk di lingkungan lembaga pemerintahan. Perkembangan ini terlihat dari mulai dikenalkannya konsep *e-government* di berbagai negara (Rahmawati & Febriana, 2022).

E-government merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya internet, untuk menciptakan layanan publik yang lebih efisien, efektif, dan interaktif. Konsep ini tidak hanya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dengan warga negara, pelaku usaha, serta lembaga-lembaga lainnya melalui mekanisme digital yang transparan dan responsif. Kemudian menurut Indrajit (2002:36), *e-government* adalah bentuk interaksi modern yang dibangun antara pemerintah dengan masyarakat serta pihak-pihak terkait lainnya, yang didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi dengan tujuan utama untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan publik (Puji Lestari & Fajri, 2022)

Implementasi *e-government* pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Harapannya, proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu dan biaya besar dapat

dipangkas secara signifikan dengan digitalisasi. Selain itu, sistem elektronik diyakini dapat menekan praktik birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan akuntabilitas. Pemerintah menginginkan agar masyarakat bisa mengakses layanan kapan pun dan di mana pun tanpa harus datang ke kantor pelayanan. *E-government* adalah bentuk pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang bertujuan untuk memperkuat hubungan dengan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan sektor bisnis, dalam rangka mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta meningkatkan mutu pelayanan publik secara lebih efisien dan efektif. (Muliawaty & Hendryawan, 2020)

Kesadaran akan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik ini kemudian ditegaskan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Berdasarkan Instruksi tersebut pengembangan *e-government* diarahkan pada penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi, khususnya *e-government*, diyakini mampu mendukung kinerja aparatur negara dengan mengurangi berbagai keterbatasan yang ada. Selain itu, implementasi *e-government* juga diharapkan dapat mendorong peningkatan produktivitas dan efisiensi kerja pegawai (Rahmawati & Febriana, 2022)

Kebijakan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik berbasis digital menjadi langkah strategis untuk memperkuat tata kelola pemerintahan. Dengan dukungan teknologi, aparatur negara dapat memberikan pelayanan yang lebih akuntabel dan responsif. Kondisi ini diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebab pelayanan yang diberikan lebih transparan dan minim praktik birokrasi yang berbelit.

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2016 mengenai Kebijakan Umum Penyelenggaraan *e-government* di lingkungan

Pemerintah Kabupaten Bandung, regulasi tersebut disusun sebagai pedoman untuk merancang, mengembangkan, dan mengimplementasikan *e-government* secara sistematis, terpadu, serta berkesinambungan di wilayah pemerintahan Kabupaten Bandung. Sejalan dengan ketentuan tersebut, sebagai bagian dari wilayah administratif Kabupaten Bandung, kantor Kecamatan Cileunyi telah menerapkan sistem *e-government* yaitu aplikasi Bandung Digital Service. Kantor kecamatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan di tingkat kecamatan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan daerah. Kecamatan, sebagai unit pemerintahan terkecil di bawah kabupaten atau kota, memiliki peran yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan berbagai layanan administratif di tingkat lokal. (Irfan et al., 2024)

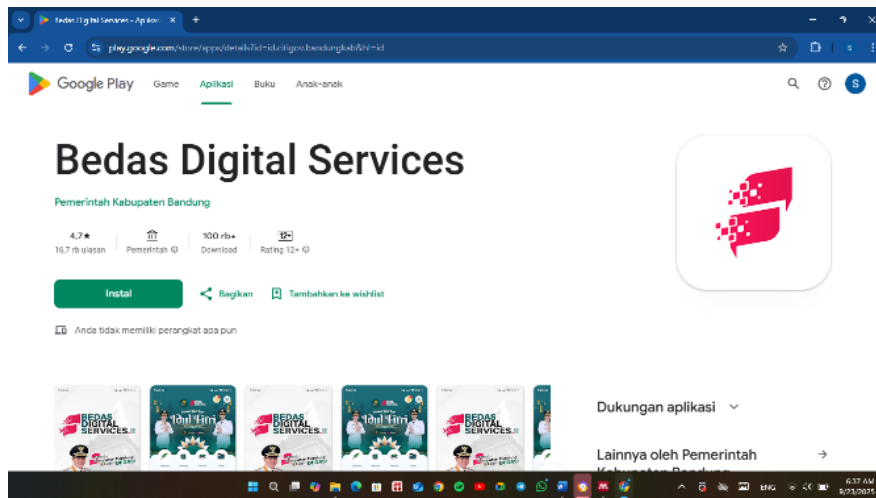
(Mubarok & Suparman, 2019) dalam buku Pelayanan Publik Kontemporer, mendefinisikan Pelayanan publik sebagai proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara, dengan tujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan serta kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah berkewajiban untuk memastikan pelayanan yang diberikan berjalan secara optimal, karena kualitas pelayanan yang baik merupakan bentuk “keuntungan sosial” yang sewajarnya diterima oleh masyarakat sebagai hasil dari kinerja pemerintah (Suparman, 2017). Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin meningkat seiring berkembangnya kesadaran akan hak-hak sipil, sehingga pemerintah dituntut untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanannya.

Aplikasi Bandung Digital Service yang telah diterapkan di Kantor Kecamatan Cileunyi ini dirancang untuk menyatukan berbagai layanan administrasi

kependudukan dalam satu sistem terintegrasi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa perlu mengunduh banyak aplikasi

Gambar 1. 1

Tampilan Aplikasi



Sumber: *Google Play Store*

Aplikasi *Bedas Digital Service* (BDS) resmi diluncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung pada tahun 2023 sebagai wujud nyata penerapan *e-government* di tingkat daerah. Masyarakat dapat mengakses aplikasi BDS melalui perangkat android dengan cara mengunduhnya langsung di *Google Play Store*.

Aplikasi ini merupakan platform layanan terpadu yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai kebutuhan administrasi pemerintahan, termasuk pelayanan di Kecamatan Cileunyi. Melalui BDS, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengajukan layanan-layanan Administrasi Kependudukan, seperti layanan e-KTP, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Pindah Penduduk, Akta Lahir, Akta Kawin, Akta Cerai dan layanan lainnya. Proses pelayanan dilakukan secara daring, mulai

dari pengajuan, verifikasi, hingga pemrosesan dokumen, yang seluruhnya terekam secara sistematis dalam aplikasi. Hal ini sejalan dengan tujuan utama penerapan *e-government*, yaitu menciptakan sistem pelayanan publik yang cepat, efektif, dan efisien.

Penerapan *e-government* tidak sepenuhnya berjalan mulus. Di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan tujuan awal dari sistem digital ini belum tercapai secara maksimal. Salah satu permasalahan yang menonjol adalah keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memiliki dan mengoperasikan aplikasi layanan digital. Meskipun aplikasi *Bedas Digital Services* (BDS) telah disediakan untuk mempermudah akses pelayanan, masih banyak warga yang kurang familiar dengan penggunaan teknologi, sehingga memilih datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini tentu menambah beban kerja pegawai yang seharusnya dapat dikurangi melalui sistem digital.

Perubahan sistem pelayanan dari manual ke digital membawa konsekuensi pada pola kerja pegawai yang semakin kompleks dan dinamis. Dalam situasi ini, pegawai dituntut untuk memiliki ketelitian tinggi dalam memastikan setiap proses pelayanan berjalan lancar dan sesuai prosedur. Kondisi lapangan yang bervariasi memerlukan ketahanan kerja dan kreativitas pegawai dalam mencari solusi. Sistem layanan berbasis digital tidak selalu berjalan tanpa kendala, sehingga pegawai harus siap melakukan penyesuaian dan penanganan cepat ketika terjadi hambatan. Sikap responsif dan kemampuan mengelola situasi tak terduga menjadi salah satu indikator penting produktivitas kerja, karena menentukan keberlanjutan layanan yang dibutuhkan masyarakat setiap harinya.

Selain keterbatasan dari masyarakat sebagai pengguna, permasalahan juga muncul dari sisi teknis sistem itu sendiri. Beberapa pegawai menyampaikan bahwa aplikasi BDS tidak selalu berjalan stabil. Terkadang sistem mengalami gangguan seperti lambatnya akses. Ketidakkonsistenan performa aplikasi menyebabkan

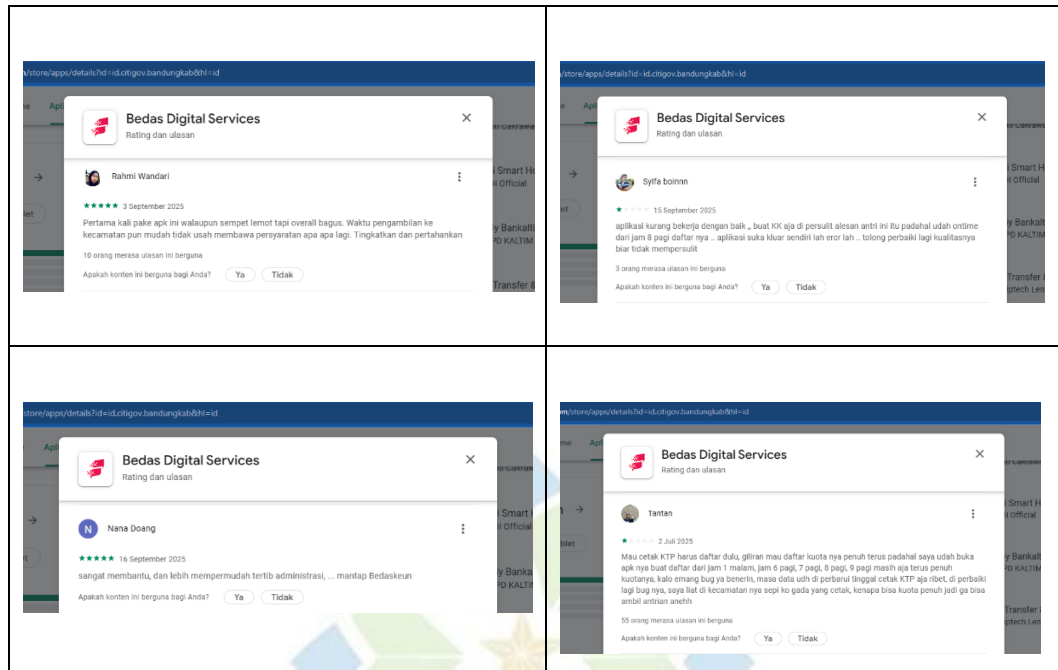
hambatan dalam pelaksanaan tugas pegawai, yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat dan efisien melalui digitalisasi

Sebagian masyarakat mengakui bahwa penerapan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* memberikan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi secara daring, namun beberapa pengguna juga mengeluhkan ketidakstabilan sistem yang sering mengalami gangguan saat digunakan.

Tabel 1. 1

Ulasan Penggunaan Aplikasi Bedas Digital Service

Ulasan Positif	Ulasan Negatif
	
	



Sumber: *Google Play Store (Diolah Peneliti, 2025)*

Ulasan masyarakat terhadap penerapan aplikasi *Bedas Digital Service (BDS)* menunjukkan adanya dinamika dalam proses pemanfaatan teknologi digital di tingkat pelayanan kecamatan. Di satu sisi, sebagian masyarakat mulai merasakan kemudahan melalui sistem ini karena dapat mengakses layanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, di sisi lain, masih banyak keluhan yang muncul terkait kendala teknis, seperti aplikasi yang sering *error*, respon sistem yang lama, kesulitan login, serta proses *loading* yang memakan waktu cukup panjang. Keluhan juga banyak muncul pada layanan pembuatan e-KTP, di mana kuota pendaftaran yang terbatas membuat masyarakat sulit mendapatkan jadwal pelayanan sesuai kebutuhan. Akibatnya, banyak warga yang mengadukan keluhan tersebut langsung kepada pegawai kecamatan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara desain sistem *e-government* yang ideal dengan realitas implementasinya di lapangan.

Ketika sistem tidak berjalan optimal dan masyarakat belum siap secara digital, pegawai justru dihadapkan pada beban ganda menjalankan sistem baru sekaligus mempertahankan mekanisme manual untuk melayani masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi

Pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan publik dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan sistem yang berbasis digital. *E-government* memberikan dukungan teknologi untuk membantu pegawai dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja sehari-hari (Puspita et al., 2023) Implementasi sistem digital seperti *e-government* seharusnya dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui otomatisasi proses, pengurangan tumpang tindih pekerjaan, dan peningkatan akurasi data. Namun, peningkatan produktivitas tersebut hanya dapat terwujud apabila pegawai memiliki pemahaman, keterampilan, dan kesiapan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sistem kerja berbasis digital tersebut..

Pemanfaatan teknologi yang mempermudah pengelolaan data, pengarsipan, serta pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek yang berperan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai (Sitio, 2021). Produktivitas kerja pegawai dapat terlihat dari bagaimana mereka menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai target, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Dalam konteks pelayanan publik, produktivitas tidak hanya berarti banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup ketepatan waktu, efektivitas, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Lebih lanjut, produktivitas kerja mencerminkan capaian pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Zahroh, 2016). Oleh sebab itu, peningkatan produktivitas pegawai menjadi aspek mendasar dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima di Kantor Kecamatan Cileunyi.

Penerapan *e-government* tidak hanya soal teknologi, tetapi juga menyangkut aspek manajerial dan perubahan budaya kerja. Produktivitas pegawai tidak akan

mengalami peningkatan jika sistem digital hanya dipandang sebagai alat tambahan tanpa ada transformasi dalam cara berpikir dan bekerja. Oleh karena itu, strategi implementasi *e-government* harus mencakup pendekatan menyeluruh, mulai dari pelatihan, pengawasan, evaluasi berkala, hingga penciptaan lingkungan kerja yang mendukung perubahan (Pratiwi & Wulandari, 2022).

Penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi di tengah penerapan sistem *e-government* menjadi relevan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi kebijakan digital. Hasil penelitian dapat menjadi landasan bagi pengambil kebijakan untuk menyusun strategi yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan efektivitas pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi kantor kecamatan lain dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih efisien dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Dengan memperhatikan dinamika yang ada, perlu dilakukan analisis menyeluruh terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi kerja pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi dalam implementasi sistem *e-government*. Analisis ini akan memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana sistem digital telah berkontribusi terhadap efisiensi kerja, serta apa saja hambatan yang masih perlu diatasi. Dengan demikian, kebijakan penguatan sistem digital tidak hanya fokus pada pembangunan aplikasi, tetapi juga menyentuh aspek peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung lainnya.

Untuk memperkuat analisis, penelitian ini menggunakan teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Teori ini membantu menjelaskan bagaimana ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung memengaruhi penerapan *e-government*, yang pada akhirnya

berdampak pada produktivitas kerja pegawai di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yang ditemukan, diantaranya sebagai berikut:

1. Terbatasnya pemahaman dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital
2. Kesenjangan digital di kalangan Masyarakat
3. Kinerja sistem aplikasi yang belum optimal
4. Jumlah kuota antrean untuk layanan pengambilan KTP pada aplikasi pelayanan digital sangat terbatas,

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana *performance expectancy* (Ekspektasi Kinerja) pegawai terhadap peningkatan produktivitas kerja melalui penerimaan dan penggunaan teknologi di Kantor Kecamatan Cileunyi?
2. Bagaimana *effort expectancy* (Ekspektasi Usaha) pegawai dalam mendukung produktivitas kerja melalui penerimaan dan penggunaan teknologi di Kantor Kecamatan Cileunyi ?
3. Bagaimana *social influence* (Pengaruh Sosial) berperan terhadap produktivitas kerja pegawai melalui penerimaan dan penggunaan teknologi di Kantor Kecamatan Cileunyi?
4. Bagaimana *facilitating conditions* (Kondisi Fasilitas) berperan terhadap produktivitas kerja pegawai melalui penerimaan dan penggunaan teknologi di Kantor Kecamatan Cileunyi?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, peneliti memiliki tujuan yang ingin dicapai yakni sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana *performance expectancy* (Ekspektasi kinerja) terhadap peningkatan produktivitas kerja melalui penerimaan dan penggunaan teknologi di Kantor Kecamatan Cileunyi
2. Mengetahui *effort expectancy* (Ekspektasi usaha) dalam menunjang produktivitas kerja melalui penerimaan dan penggunaan teknologi
3. Mengetahui bagaimana *social influence* (pengaruh sosial) berperan terhadap produktivitas kerja pegawai melalui penerimaan dan penggunaan teknologi
4. Mengetahui bagaimana *facilitating conditions* (kondisi fasilitas) berperan terhadap produktivitas kerja pegawai melalui penerimaan dan penggunaan teknologi

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kegunaan, baik kegunaan ilmiah (signifikansi akademik) maupun kegunaan sosial (signifikansi praktis). Berikut kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti:

1. Kegunaan Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik di bidang administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan public melalui implementasi *e-government* dan pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai di sektor pemerintahan tingkat kecamatan serta hasil penelitian ini dapat menjadi sumber acuan bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa, terutama mengenai efektivitas sistem digital dalam birokrasi publik dan kaitannya dengan kinerja pegawai.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini secara praktis, diharapkan dapat berguna bagi kepentingan-kepentingan praktis diantaranya sebagai berikut:

a. Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan keterampilan dalam bidang administrasi publik

b. Instansi

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengukur keberhasilan penerapan sistem *e-government* serta membantu dalam mengambil kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

c. Pegawai

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pegawai terhadap pentingnya adaptasi teknologi dalam pelayanan publik serta mendorong peningkatan kinerja melalui pemanfaatan sistem *e-government* secara optimal.

d. Publik

Secara tidak langsung, hasil analisis produktivitas kerja pegawai dalam penerapan *e-government* dapat membantu pemerintah daerah dalam memahami sejauh mana sistem digital berkontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas kerja pegawai sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik yang diterima masyarakat, seperti pelayanan yang lebih cepat, dan efisien.

F. Kerangka Berpikir

Penerapan sistem layanan *e-government* di Kabupaten Bandung berlandaskan pada Peraturan Bupati Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2016 tentang Kebijakan Umum Penyelenggaraan *e-government*. Peraturan ini menjadi pedoman

bagi seluruh instansi pemerintahan daerah, termasuk Kantor Kecamatan Cileunyi, untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Tujuan dari kebijakan ini adalah mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien melalui sistem digital yang dapat diakses oleh masyarakat. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kinerja sistem aplikasi yang belum optimal dan tingkat pemanfaatan teknologi oleh masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, produktivitas pegawai menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Produktivitas kerja tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga dari efektivitas, ketepatan waktu, dan kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan. Semakin tinggi tingkat produktivitas pegawai, semakin optimal pula pelayanan publik yang dapat diwujudkan oleh instansi pemerintahan.

Untuk menilai sejauh mana penerimaan dan penggunaan teknologi mampu berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja pegawai, penelitian ini menggunakan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dikemukakan oleh Venkatesh et al. (2003). Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan dan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas. Melalui keempat dimensi tersebut, dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mendorong maupun menghambat pegawai dalam mengadopsi sistem *e-government* sebagai bagian dari rutinitas kerja mereka. Keempat dimensi tersebut akan dielaborasi sebagai berikut:

1. Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektasi kinerja mengacu pada keyakinan bahwa penggunaan sistem *e-government* dapat memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan hasil kerja.

2. Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektasi usaha menggambarkan sejauh mana sistem *e-government* dianggap mudah digunakan, dipahami, dan dioperasikan oleh penggunanya. Dimensi ini menekankan pentingnya kemudahan teknis, kejelasan fitur, serta kenyamanan dalam penggunaan sistem.

3. Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial menggambarkan sejauh mana dukungan, dorongan, atau tekanan dari lingkungan sosial memengaruhi penggunaan sistem *e-government*.

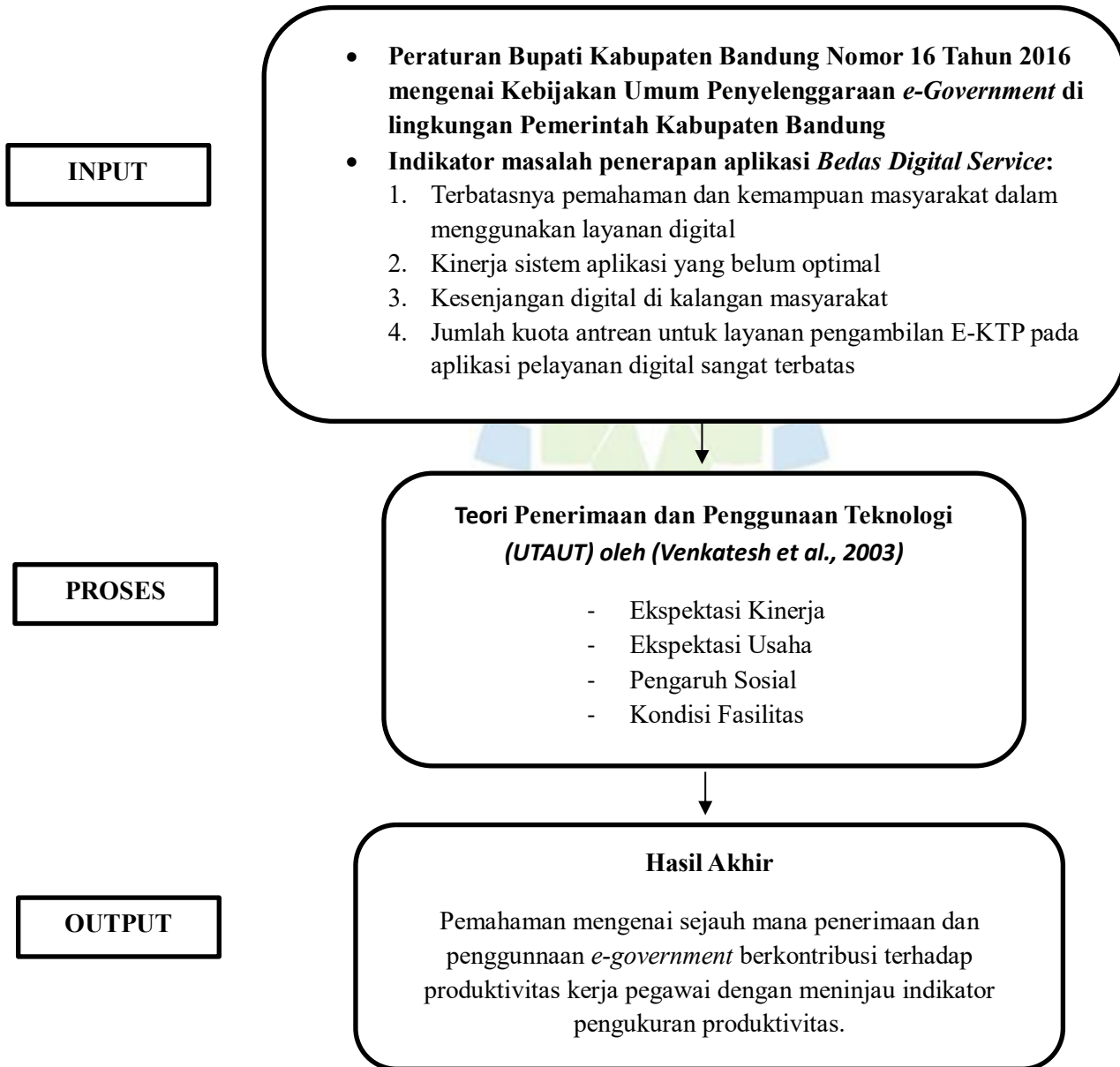
4. Kondisi fasilitas (*Facilitating Conditions*)

Kondisi yang memfasilitasi menggambarkan sejauh mana infrastruktur, sarana, dan dukungan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem *e-government* secara optimal.



Gambar 1. 2

Kerangka Pemikiran



Sumber: (Diolah Peneliti, 2025)