

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman era teknologi saat ini banyak sekali tantangan-tantangan yang dihadapi oleh pemerintah di seluruh dunia namun tak terkecuali dengan negara berkembang yaitu Indonesia. Seluruh negara yang ada di dunia secara tidak langsung dituntut harus mengikuti arus globalisasi dengan seiringnya zaman dan juga kemajuan teknologi yang begitu cepat. Namun di balik permasalahan yang harus dihadapi ada salah satu permasalahan tentang rendahnya pelayanan publik yang dilakukan oleh para aparatur pemerintah yang seringkali dijadikan isu di dalam sebuah negeri, terutama di Indonesia sendiri.

Pelayanan publik didirikan sebagai strategi untuk memberikan pelayanan dan juga area interaksi antara pemerintah dengan warganya. Warga melakukan pembayaran pajak untuk memberikan sebuah tugas kepada pemerintah dalam melayani semua kebutuhan barang dan jasa untuk kesejahteraan masyarakat. Tertuang di dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau pun rangkaian di mana di dalamnya memenuhi semua kebutuhan atas setiap warganya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan baik itu untuk barang, jasa atau pelayanan administratif yang telah dibuat. Dengan adanya undang-undang tersebut kebutuhan masyarakat di dalam sebuah pelayanan pun juga ikut meningkat sehingga pemerintah perlu menyiapkan segala keperluan di dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Di dalam kredibilitas pemerintahan daerah untuk memberikan pelayanan publik menunjukkan masih sangat rendah hal tersebut direkam dari pengaduan akses masyarakat. Sehingga tidak mengherankan bahwa partisipasi di dalam memberikan sebuah kebijakan masih sangat rendah. Selain itu juga penduduk miskin masih memiliki akses rendah terhadap pelayanan kesehatan, pendidikan, dan permodalan di dalam tenaga kerja. Hal tersebut merupakan kondisi yang sangat tidak jauh beda dari temuan bahwa inovasi pemerintah untuk memberikan pelayanan masih sangat minim. (Fajrianti 2021)

Pelayanan publik tentunya memiliki sebuah tujuan yaitu untuk memuaskan masyarakat dan juga memberikan kualitas pelayanan yang prima. Sampai saat ini pemerintah seringkali dituntut untuk memberikan para pegawai negeri sipil yang dapat bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan kepada masyarakat. Dengan tuntutan masyarakat yang kuat maka pemerintah tentunya akan berinovasi dan bergerak untuk meningkatkan di dalam prestasi Kerja di seluruh instansi pemerintah.

Di dalam meningkatkan sebuah kualitas pelayanan publik pemerintah tentunya memiliki sebuah kewajiban untuk membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Untuk meningkatkan sebuah kualitas pelayanan tentunya perlu melakukan sebuah terobosan baru yaitu dengan inovasi pelayanan publik. Jika dicermati bersama-sama bahwa inovasi keadilan publik sangat diperlukan agar dapat memaksimalkan sebuah kebijakan untuk masyarakat. Bukan hanya itu saja inovasi pelayanan publik menjadikan sebuah solusi agar dapat memenuhi sebuah kepentingan masyarakat terkait pelayanan publik. Secara konseptual bahwa inovasi dapat diartikan sebagai pembuatan produk baru yang ditujukan kepada masyarakat secara langsung untuk merasakan dampak kebijakan yang efektif dan efisien.

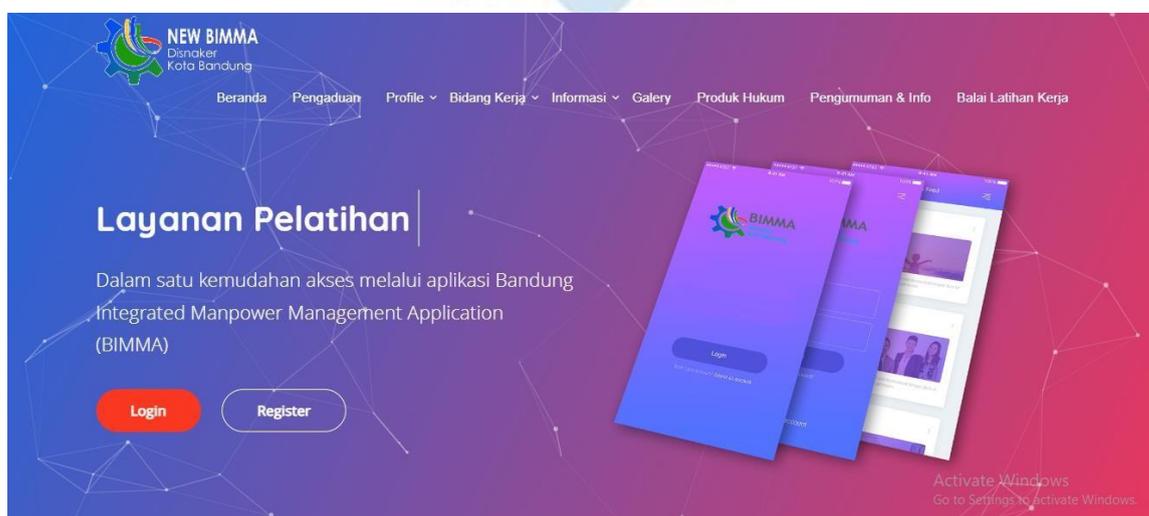
Di dalam sektor publik dengan adanya sebuah inovasi merupakan hal yang sangat penting karena pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip good governance yang dapat meningkatkan sebuah kualitas kinerja yang lebih baik lagi. Dengan langkah tersebut pemerintah baik itu di pusat ataupun daerah dapat mengatasi permasalahan yang berada di dalam sebuah pelayanan dengan menerapkan sebuah inovasi pelayanan publik yang berbasis online. Pelayanan basis online tersebut merupakan salah satu upaya untuk menjalankan sebuah proses penyelenggaraan e-government. Hal tersebut tertuang di dalam instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategis nasional pengembangan e-government. Dengan begitu adanya sebuah e-government merupakan sistem pengelolaan dan informasi elektronik yang dapat mengembangkan dan membantu sistem pelayanan publik secara transparan. (Kristanto 2018)

Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang saat ini dikembangkan oleh dinas ketenagakerjaan kota Bandung yaitu aplikasi Bimma (**BANDUNG INTEGRATED MANPOWER MANAGEMENT APPLICATION**)

merupakan sebuah aplikasi untuk memberikan informasi mengenai tentang ketenagakerjaan di kota Bandung. Inovasi aplikasi Bima hadir untuk mewujudkan dan juga mempercepat kesejahteraan di dalam pelayanan publik, dan khususnya berperan untuk meningkatkan bantuan informasi-informasi terkait tenaga kerja di daerah kota Bandung. Bukan hanya itu saja pelaksanaan e-government di dinas ketenagakerjaan kota Bandung merupakan salah satu upaya untuk meraih dinas instansi pemerintah yang inovatif dan unggul.

Dinas ketenagakerjaan kota Bandung merupakan instansi pemerintah yang berada di kota Bandung yang memiliki tugas-tugas untuk memberikan sebuah pelayanan baik itu secara administrasi ataupun pelayanan lainnya terhadap masyarakat. Dengan begitu dinas ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan dan juga kualitas terhadap publik dalam menerapkan aplikasi Bima untuk menyelenggarakan sebuah pelayanan secara digital. Dengan aplikasi ini para pengunjung akan dapat mengetahui informasi-informasi secara langsung tanpa harus menanyai kepegawaian berada di dinas ketenagakerjaan ataupun ke kantor dinas ketenagakerjaan kota Bandung. Berikut tampilan dari aplikasi Bimma.

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi BIMMA



Sumber : Aplikasi New Bimma

Berdasarkan gambar di atas bahwa untuk masuk ke layanan pelatihan di aplikasi Bima yang perlu dilakukan adalah register terlebih dahulu. Setelah

melakukan register maka dapat login yang sudah disediakan di aplikasi Bima tersebut.

Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi BIMMA secara mobile



Sumber : Aplikasi New Bimma

Berdasarkan gambar di atas bahwa aplikasi Bima tersebut memiliki versi mobile untuk dapat dibuka di smartphone sehingga memudahkan masyarakat dalam penggunaan aplikasi tersebut. Para pengunjung login di aplikasi Bima tersebut dapat memilih jenis pelayanan apa saja yang dibutuhkan. Namun sebelum itu ada unsur-unsur persyaratan yang perlu dilakukan oleh para pengguna seperti memasukkan biodata diri terdiri dari nama, nomor KTP, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan lain-lainnya.

Dengan hadirnya sebuah aplikasi Bima tersebut bertujuan untuk memberikan manfaat baik terhadap pengunjung ataupun masyarakat kota Bandung. Sebagaimana dengan teori yang digunakan yaitu teori dari Rogers yang menjelaskan tentang hal atribut-atribut yang dapat melaksanakan sebuah inovasi yang terdiri dari relatif advantage atau sebuah keuntungan relatif di mana perlu adanya keunggulan yang lebih dibandingkan dengan sebelumnya. Dengan keunggulan dari aplikasi tersebut para pengunjung dapat mengetahui secara langsung informasi-informasi tentang lowongan kerja, pelatihan, pemagangan, pengaduan, dan pelayanan lain-lainnya. Kemudian di dalam aplikasi ini tentu ada hasil dari penilaian para pengguna yang secara langsung akan muncul sehingga tidak perlu lagi memerlukan waktu yang cukup lama. Dengan adanya aplikasi Bima

ini Di dalam penggunaannya dapat memberikan sebuah dampak perubahan dan juga hasil di dalam penggunaan masyarakat.

Gambar 1.3 Tampilan Penilaian Aplikasi BIMMA dari Masyarakat



Sumber : Aplikasi New Bimma Playstore

Gambar 1.4 Tampilan Register Aplikasi BIMMA

A screenshot of the registration form for the BIMMA application. The form is organized into two columns. The left column contains: Username, Email, Kofirmasi Email, Password, Konfirmasi Password, No KTP, Nama Lengkap, and Tempat Lahir. The right column contains: Jenis Kelamin, Agama, Kewarganegaraan, Status, Kecamatan, Desa/Kelurahan, Alamat, and No Handphone. Each field is represented by a text input box or a dropdown menu. There are eye icons next to the Password and Konfirmasi Password fields to toggle visibility. At the bottom right, there is a watermark that says "Activate Windows".

Sumber : Aplikasi New Bimma

Dilihat dari gambar di atas, Adapun permasalahan yang muncul dari sebuah inovasi aplikasi Bima dari penilaian masyarakat bahwa adanya kerumitan di dalam penggunaan aplikasi tersebut, di mana masyarakat masih kebingungan dan juga masih merasakan kendala ketika mendaftar di aplikasi Bima. Selain itu juga ada permasalahan lainnya masyarakat menilai bahwa di dalam aplikasi tersebut masih jarang update tentang lowongan kerja. Sehingga masyarakat merasa kecewa dengan aplikasi ini dikarenakan tidak memberikan informasi secara lengkap dan update. Namun melihat dari kendala yang terjadi di dinas ketenagakerjaan bahwa penyebab permasalahan tersebut yaitu dikarenakan kurangnya sumber daya yang memadai seperti kurangnya sarana komputer, dan juga kurangnya kesiapan sumber daya manusia di mana yang memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggaraan aplikasi berbasis e-government tersebut.

Seperti yang terlihat pada gambar 1. 4 bahwa register untuk masuk ke dalam aplikasi Bima ini cukup rumit dan banyak data-data yang harus dimasukkan sehingga membuat masyarakat masih banyak kebingungan dan merasakan kesulitan.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai di bidang sekretariat dinas ketenagakerjaan kota bandung Tahun 2022

no	Bidang	Status Kepegawaian			Jumlah
		PNS	CPNS	TKK	
1	Sub bagian umum dan kepegawaian	2	2	2	6
2	Sub bagian keuangan	3	2	0	5
3	Sub bagian progam,data dan informasi	3	0	0	3
	Jumlah	8	4	2	14

Sumber : Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung

Seperti yang terlihat di tabel di atas bahwa pegawai dinas ketenagakerjaan kota Bandung di dalam bagian program data dan informasi memiliki sumber daya manusia yang sedikit sehingga di dalam pengelolaan sebuah aplikasi sangat minim.

Di dalam mengelola sebuah igo permen perlu adanya sumber daya manusia dengan keahlian yang baik dan juga banyak serta didukung dengan fasilitas dan prasarana yang memadai sehingga tidak terjadinya kendala ketika di dalam penerapan aplikasi Bimma di dinas ketenagakerjaan kota Bandung.

Terlihat dari latar belakang yang sudah dipaparkan di atas sehingga penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan berjudul "inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bandung integrated manpower manajemen application (BIMMA) di dinas ketenagakerjaan kota Bandung"

1.2 Identifikasi Masalah

Dari paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Masih banyaknya masyarakat kota bandug yang belum mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BIMMA
2. Fasilitas sarana dan Prasarana di lapangan masih kurang memadai.
3. Kurangnya sumber daya manusia yang memadai dalam menguasai Ilmu Teknologi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BIMMA di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BIMMA di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BIMMA di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BIMMA di Dinas Ketenagakerjaan Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penulisan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik itu secara teoritis atau keserasian praktis. Berikut manfaat di dalam penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan juga menjadi sarana teori tentang inovasi pelayanan publik di dalam mengenai aplikasi Bimma. Dan penelitian ini dijadikan informasi keterbukaan terkait aplikasi Bima di dinas ketenagakerjaan kota Bandung dan juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan untuk studi Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan sebuah ilmu wawasan untuk pengetahuan oleh peneliti serta diharapkan bermanfaat untuk membantu berikan pelayanan dan informasi terkait masyarakat terhadap kontribusi aplikasi Bima di dinas ketenagakerjaan kota Bandung selain itu juga peneliti ingin mengetahui tingkat pengetahuan dengan kesesuaian teori di dalam praktik di lapangan secara langsung.

b. Bagi Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi dinas ketenagakerjaan kota Bandung dan juga dapat memaksimalkan di dalam penerapan inovasi pelayanan publik untuk lebih baik di dalam pengembangan tiga permen di dalam aplikasi Bimma

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para mahasiswa-mahasiswi Administrasi Publik untuk melakukan sebuah penelitian di tahun selanjutnya serta menjadi bahan referensi penelitian.

d. Bagi Masyarakat Jawa Barat

Penelitian ini diharapkan menjadi informasi masyarakat dan mengajak kontribusi serta partisipasi masyarakat terhadap pemerintah untuk menggunakan layanan yang telah diberikan pemerintah dengan melalui aplikasi Bimma

1.6 Kerangka Pemikiran

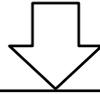
Menurut Rogers menjelaskan tentang inovasi yaitu “*innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*”. Perhatikan bahwa inovasi adalah sebuah ide dimana individu memiliki sebuah adat yang objek baru. Albury dalam (Wicaksana 2016) Mendefinisikan bahwa inovasi merupakan ide baru yang sangat efektif di mana yang memiliki keterkaitan dengan ide baru yang sangat berguna sehingga membuahkan hasil yang bernilai dan bermanfaat. Jika inovasi jika di barukan maka tidak ada artinya dan tidak memiliki sebuah manfaat yang dirasakan. Menurut Everett M.Roger dalam (Wicaksana2016) ada lima atribut mengenai inovasi diantaranya :

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Merupakan inovasi yang memiliki sebuah nilai dan keunggulan yang lebih di dalam pembaharuan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dan memiliki sebuah pembeda
2. *Compatibility* (Kesesuaian) Inovasi harus mempunyai sifat yang sesuai di mana diartikan sebagai inovasi yang lama tidak dibuang namun diperbaharui dengan inovasi yang lebih baik Dan mudah digunakan.
3. *Complexity* (Kerumitan) Merupakan sebuah perbandingan antara informasi sebelumnya. Inovasi tentunya memiliki siswa yang sangat tinggi dan memiliki sifat yang baru Namun inovasi memberikan sebuah metode yang lebih efektif dan efisien bukan hanya di dalam permasalahan saja dan yang penting adalah dapat diselesaikan.
4. *Triability* (Kemungkinan dicoba) Merupakan sebuah inovasi yang harus teruji dan telah dibuktikan inovasi secara nyata sehingga dapat dibandingkan inovasi yang lama dengan inovasi yang baru ditemukannya sebuah kelebihan.

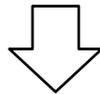
5. *Observability* (Kemudahan diamati) Merupakan inovasi yang dapat diamati dengan mudah agar dapat melakukan sebuah inovasi yang lebih baik lagi baik dari segi tingkat kerjanya inovasi tersebut.



Kerangka pemikiran



Administrasi Publik



Inovasi Pelayanan



Atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi di sebuah instansi menurut Rogers 1983 dalam Suwarno

1. *Relative Advantage* (keuntungan relative)
2. *Compatibility* (kesesuaian)
3. *Complexity* (kerumitan)
4. *Triability* (kemungkinan di coba)
5. *Observability* (Kemudahan diamati)



Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-government melalui layanan BIMMA Di Dinas Ketenagakerjaan