

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi pada masa ini yang menuju kearah serba digital semakin pesat. Dalam semua aspek kehidupan teknologi sudah menjadi entitas umum. Teknologi dapat digunakan oleh manusia untuk membantu dalam sebagian besar kebutuhannya, sehingga pekerjaan dan tugas apapun dapat dilakukan dengan mudah, dengan demikian hampir semua lapisan masyarakat tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi. Peran ini yang telah membawa perkembangan peradaban manusia ke dalam era digital. Dalam dua dekade terakhir, pemanfaatan teknologi ini sudah secara mendasar mentransformasi prosedur dan praktik dalam hampir semua jenis perusahaan dan juga instansi pemerintahan.

Badan Pusat Statistik (BPS) telah mencatat pesatnya perkembangan dalam penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di Indonesia selama waktu 5 tahun terakhir. Beberapa indikator menunjukkan perkembangan yang cepat dalam pemanfaatan TIK di Indonesia. Salah satu Perkembangan yang paling pesat adalah penggunaan internet dalam rumah tangga, yang mencapai angka 78,18%. Selain itu, di ikuti oleh penggunaan telepon seluler juga mengalami peningkatan pada tahun 2020, mencapai 62,84%. pada tahun yang sama Kepemilikan komputer dalam rumah tangga juga mengalami peningkatan menjadi 18,83%. Selama periode 2016 hingga 2020, penggunaan internet oleh

penduduk juga mengalami peningkatan yang di tunjukkan dari peningkatannya persentase jumlah penduduk yang menggunakan internet dari sekitar 25,37 % pada tahun 2016 menjadi 53, 73% pada tahun 2020. (diakses kamis, 7/09/2023)

Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam kehidupan manusia sekarang ini teknologi tidak dapat dipisahkan. Mulai dari anak-anak hingga lansia, baik dalam skala usaha kecil maupun korporat besar, baik dari sektor swasta hingga pemerintahan, sadar atau tidak, pada teknologi informasi dan komunikasi tersebut semuanya sangat tergantung. Teknologi ini akan terus menjadi yang sangat penting selama peradaban manusia masih ada. Pada era saat ini, yang ramai dibicarakan ialah TIK yakni teknologi informasi dan komunikasi yang menjadi hal krusial di era ini.

TIK (Teknologi informasi dan komunikasi) terdiri dari dua aspek, yakni Teknologi informasi mencakup seluruh aspek yang berhubungan dengan manipulasi, proses, pengelolaan informasi dan penggunaan sebagai alat bantu. Sementara itu, teknologi komunikasi mencakup semua elemen yang berhubungan dengan pemanfaatan alat bantu guna memproses dan mengirimkan data dari perangkat yang satu ke perangkatnya yang lainnya. Kedua aspek ini, yaitu bagian yang saling terkait dan tidak bisa dipisahkan yang memiliki makna luas tentang berbagai aktivitas yang mencakup terkait dengan pemrosesan, transfer, atau pertukaran informasi melalui berbagai media.

Pemerintah memiliki tanggung jawab salah satunya yaitu menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada warganya. Penerapan teknologi informasi

dalam instansi pemerintahan sangatlah penting dalam menunjang efektivitas pelayanan publik sehingga sangat dibutuhkan pengetahuan serta sumber daya yang efisien dan terlatih dibidangnya. Dalam pemerintahan penerapan teknologi informasi diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi di sebuah lembaga pemerintahan diyakini memberikan kemudahan, efektif dan efisiensi dalam kaitannya dengan sistem pelayanan publik sebagaimana yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pasal 04 Butir (c) yang menyebutkan bahwa, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik merupakan tujuan dari dilaksanakannya pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik. Berdasarkan ketentuan ini, pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan publik diwajibkan untuk menggunakan teknologi informasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Menurut Gafar (2013) pemanfaatan teknologi informasi harus digunakan untuk menaikkan kinerja pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. andani, dkk (2020) juga menjelaskan bahwa melalui penggunaan teknologi informasi memudahkan pegawai dalam berkomunikasi, mempersingkat pekerjaan, dan membantu organisasi atau institusi dalam memberikan informasi kepada khalayak melalui internet. Maka dari itu, pemanfaatan teknologi informasi perlu dioptimalkan di setiap kantor atau

instansi karena dapat mempersingkat proses penyampaian informasi yang bersifat global dan memiliki tingkat keterbukaan yang tinggi. Langkah ini juga dapat mendorong pemerintah untuk mempercepat implementasi *e-government*, yakni langkah untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang dirancang oleh pemerintah adalah perangkat lunak (*software*) yang menggabungkan beberapa fitur tertentu yang memanfaatkan kemampuan komputer (*hardware*) secara langsung untuk melakukan suatu tugas.

Upaya pencapaian tujuan organisasi dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan pada lingkup pemerintahan, mulai dari perangkat daerah seperti kecamatan sampai pemerintah pusat. Saat ini Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang mulai memanfaatkan teknologi informasi ke dalam pelaksanaan tugasnya agar menjadi lebih efektif dan efisien. Pada sistem penyelenggaraan pemerintah kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah dan pelaksana urusan pemerintah umum. Berdasarkan kedudukannya tersebut, kecamatan mempunyai peran yang sangat strategis baik dari tugas pokok dan fungsi, organisasi, dan sumber daya manusia. Kecamatan adalah bagian dari pemerintahan di tingkat daerah yang bertugas menyediakan pelayanan publik yang sifatnya operasional kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi oleh kecamatan memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan dampak positif pada pelayanan publik. Melalui penggunaan teknologi informasi yang tepat, berbagai proses administrasi, seperti halnya Kecamatan lain di Indonesia yang dijadikan

perbandingan oleh peneliti yaitu kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelayanan publik sudah menerapkan pelayanan online, diantaranya:

1. Surat keterangan belum menikah.
2. Surat keterangan domisili.
3. Surat keterangan domisili usaha.
4. Surat keterangan kematian.
5. Surat keterangan tidak mampu
6. Surat keterangan usaha.



Gambar 1.1 Pelayanan Online di Kecamatan Panakkukang

Pada kantor Kecamatan Cileunyi yang berada di Kabupaten Bandung, berdasarkan hasil pengamatan dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan publik terdapat kurang optimalnya dalam keragaman perangkat lunak yang digunakan ini terlihat dari website Kecamatan yang isinya menunjukkan belum mempunyai informasi yang lengkap, selain itu belum adanya inovasi dalam pelayanan administrasi yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan website tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik dalam melakukan penelitian dengan judul, “Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjabaran pada latar belakang yang telah dijelaskan di atas, kemudian dapat diidentifikasi masalah yang sedang terjadi di lapangan adalah “Minimnya Inovasi sebagai pemanfaatan teknologi digital dalam memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.”

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Dari hasil identifikasi masalah sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana intensitas pemanfaatan (*intensity of use*) teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi?
2. Bagaimana frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*) teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi?

3. Bagaimana keragaman perangkat lunak yang digunakan (*divercity of software packages used*) dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi?
4. Bagaimana Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian, yaitu:

1. Untuk mengetahui intensitas pemanfaatan (*intensity of use*) teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi.
2. Untuk mengetahui frekuensi pemanfaatan (*frequency of use*) teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi.
3. Untuk mengetahui keragaman perangkat lunak yang digunakan (*divercity of software packages used*) dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi.
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di kantor Kecamatan Cileunyi.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Sebagai hasil dalam kegiatan penelitian ini, diharapkan manfaat bagi penulis serta lingkungan sekitarnya, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil Penelitian diharapkan akan menambah wawasan dan meningkatkan pemahaman bagi pembaca.
- b. Penelitian ini bisa dipergunakan menjadi acuan atau sebagai bahan untuk perbandingan dalam pengembangan penelitian berikutnya yang akan dilakukan terkait dengan Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Memberikan Pelayanan Publik

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai masukan dan informasi guna memberikan gambaran langsung bagaimana Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.
- b. Bagi instansi terkait, sebagai bahan evaluasi dan masukan apabila penulis menemukan kekurangan pada ruang lingkup kerja di instansi terkait serta untuk memberikan motivasi karyawan agar meningkatkan semangat kerja demi kemajuan organisasi.
- c. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan tentang Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Memberikan Pelayanan Publik.

1.6 Kerangka Pemikiran.

Teknologi informasi (TI) untuk mendukung pelayanan publik dianggap sebagai cara paling efektif oleh berbagai instansi pemerintah (baik pusat, provinsi, kabupaten, kota, maupun kecamatan). Menurut Pratama (2015), tujuan dari pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan yakni untuk meningkatkan

pelayanan publik, memperkuat hubungan antara dunia bisnis dan industry dengan pemerintah, meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan, serta melalui akses terhadap informasi dapat memberdayakan masyarakat.

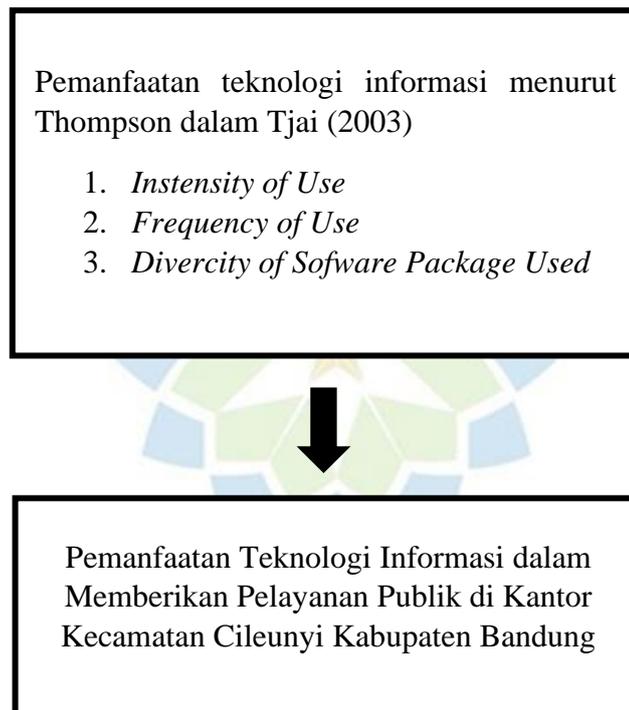
Penelitian ini membahas mengenai penggunaan teknologi informasi pada pemerintah Kecamatan, dimana hal ini pemanfaatan teknologi informasi yang ada pada Kecamatan Cileunyi yang menunjukkan masih belum optimal. Hal ini dikarenakan pada website kecamatan informasi-informasi yang tersedia masih belum lengkap, selain itu belum adanya pelayanan administrasi yang dilakukan secara online dengan memanfaatkan website tersebut.

Selanjutnya Thompson dalam Tjai (2003) menyebutkan bahwa ada beberapa dimensi mengenai pemanfaatan teknologi informasi. Adapun dimensinya sebagai berikut:

1. *Intensity of Use* (intensitas pemanfaatan), dimensi ini mengacu pada tingkat minat penggunaan teknologi informasi dikarenakan terdapat dorongan di dalam dirinya, dan penggunaan teknologi tersebut dilakukan secara terus menerus
2. *Frequency of Use* (Frekuensi penggunaan), dimensi ini mengacu pada pengertian seberapa sering atau kali seseorang menggunakan teknologi tertentu. Frekuensi dinyatakan dalam kurun waktu tertentu misalnya per jam, per hari atau per minggu.
3. *Diversity of Software Packages Used* (keragaman perangkat lunak yang digunakan), dimensi ini mengacu pada penggunaan perangkat lunak yang

beragam guna melaksanakan tugas-tugas tertentu atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Berdasarkan uraian di atas, Maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran