

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan Pengaplikasian sistem e-government diharapkan mampu untuk mengupgrade sistem pemerintahan berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas (Atthahara, 2018).

Perkembangan teknologi informasi (TI) dalam beberapa dasawarsa terakhir telah mengubah paradigma dalam penyelenggaraan layanan publik di berbagai negara. Era digital membawa dampak signifikan terhadap tata kelola pemerintahan dan memberikan potensi besar untuk meningkatkan efektivitas layanan publik. Peran Teknologi Informasi dalam konteks pelayanan publik tidak hanya bersifat instrumental, tetapi juga Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo,1997). Mencakup aspek-aspek strategis yang dapat membentuk interaksi antara pemerintah dan masyarakat, (Wilkinson dan Cerullo,1997).

Pemanfaatan Teknologi Informasi di sektor pemerintahan telah melibatkan adopsi berbagai platform digital, sistem informasi, dan aplikasi yang dirancang untuk mempermudah akses, meningkatkan efisiensi, dan mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat. Transformasi digital ini memunculkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana peran TI dapat mendukung peningkatan efektivitas layanan publik dan sejauh mana dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi, munculnya tren *E-government* (pemerintahan elektronik) menjadi fenomena penting yang mempercepat proses transformasi pelayanan publik. Namun, tantangan-tantangan seperti ketidaksetaraan akses, keamanan data, dan resistensi terhadap perubahan juga

muncul sebagai dampak dari adopsi TI di sektor pemerintahan. Penerapan TI tidak hanya hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus dibutuhkan. Sebagai contoh pengajuan perijinan, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat ijin mengemudi (SIM) maupun informasi profile daerah. Seperti halnya perusahaan, pemerintah menghadapi masalah dalam penerapan TI. Seperti yang dikemukakan Morgan (1996) dalam Syam (1999); Martin dan Merle.P (1995), menyatakan bahwa penggunaan TI bagi suatu perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna TI, Martin dan Merle.P (1995).

Kelompok dan masyarakat birokrasi berpartisipasi dalam pelayanan publik dengan membantu masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Desakan pemerintah untuk mengelola lebih banyak pelayanan dan pelayanan publik yang mempengaruhi kehidupan masyarakat sehari-hari harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pelayanan. Akses ke sumber daya pemerintah merupakan prioritas bagi pemerintahan Indonesia yang baru. Pelayanan publik di daerah telah banyak mengalami perbaikan dan inovasi agar menjadi lebih efektif dan user friendly. Pemerintah memiliki tanggung jawab kepada warganya sebagai penyedia layanan publik yang vital, dan harus terus bekerja untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut. Namun, kualitas pelayanan publik dinilai dari seberapa baik mereka diterima oleh masyarakat, sehingga penting bahwa mereka melayani jumlah orang terbesar tanpa mengorbankan standar (Ombudsman RI, 2020).

Oleh Karena itu Teknologi Informasi Juga sebagai sarana Pelayanan publik, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamatkan bahwa semua pelayanan publik diselenggarakan menurut asas kepentingan umum dan persamaan hak. Orang mungkin mengharapkan layanan tepat waktu dengan harga yang wajar, dan setiap orang diperlakukan dengan hormat dan bermartabat; ahli didatangkan; tidak ada diskriminasi; ada keterbukaan dan tanggung jawab; mereka yang paling membutuhkan memiliki akses ke sumber daya yang mereka butuhkan; dan setiap orang memiliki suara.

Maka dari itu Tanggung jawab utama setiap pemerintah adalah menyediakan semacam barang atau jasa publik. Karena pelanggan dapat melihat secara langsung

seberapa baik kinerja suatu layanan, masuk akal bahwa memberi mereka apa yang mereka inginkan akan meningkatkan moral. Peringkat persetujuan adalah ukuran seberapa baik pemimpin melakukan pekerjaan mereka. Setiap lembaga publik berkaitan dengan aspek-aspek pelayanan publik yang dimiliki oleh masyarakat, oleh karena itu setiap orang berkepentingan untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya guna memenuhi harapan masyarakat. Layanan sangat penting untuk tata kelola yang baik. Pemerintah sebagai penyedia bagi rakyatnya adalah ide yang masuk akal. Pemerintah memiliki tugas administratif selain menyediakan barang dan jasa (Hayat, 2017:1).

Jika penyedia layanan publik ditemukan melanggar hukum dan peraturan ini, mereka akan dimintai pertanggung jawaban. Untuk itu, UU Pelayanan Publik harus diikuti karena menetapkan aturan bagaimana orang yang menerima layanan publik harus terlibat dengan mereka yang bertugas untuk memberikannya. UU Pelayanan Publik diundangkan untuk tujuan membangun moralitas, menjamin keadilan, dan menjaga ketertiban sosial. Dalam kebijakan publik, cita-cita *good governance* dan *clean government* sangat diharapkan. Negara Kesatuan Republik Indonesia dapat memanfaatkan hukum, khususnya peraturan perundang-undangan pelayanan publik, untuk membangun ketertiban (Putra A., 2020).

Menurut Dwi Ma'rufah & Sholichah (2018) Permasalahan umum lainnya dalam pelayanan publik antara lain hambatan, banyak perantara, antrian panjang, manajemen yang rumit, sumber daya manusia yang terbatas, serta minimnya pemahaman warga yang luas. Mengalami permasalahan itu, butuh dilakukan perbaikan pelayanan, seperti menciptakan jasa yang bertanggung jawab, tidak rumit, tidak lelet, bertanggung jawab, serta transparan. Perihal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan (Enitasari & Hertati,2013). Salah satu tujuan penting reformasi organisasi publik ialah menghasilkan kemampuan serta efektivitas penyelenggaraan pemerintahan supaya lebih bagus dari sebelumnya. Oleh sebab itu, butuh diadakannya efektifitas tingkatan efektivitas jasa buat menilaiefisien tidaknya jasa tersebut, (Enitasari & Hertati,2013).

Kemajuan teknologi informasi saat ini menuntut sektor publik, termasuk unit pemerintah, butuh membuat model baru, sebab pergantian sistem di Indonesia termasuk dalam jasa untuk memperluas tuntutan untuk warga kepada pelayanan

publik, alhasil selalu efisien serta berdaya guna, dan tidak rumit dalam 5 penerapannya. Situasi pelayanan di Indonesia terus berganti bersamaan dengan perkembangan reformasi, serta birokrasi ialah permasalahan yang butuh mendapat atensi lebih. Oleh sebab itu, kedudukan pemerintah dalam aspek pembangunan administrasi jadi amat berarti, seperti inovasi layanan yang disebut dengan *E-government*.

Menurut Kadir dalam Diana (2017), "*E-government* atau sering disingkat *E-gov* adalah istilah yang menyatakan penggunaan teknologi informasi untuk melakukan transformasi atau hubungan dengan masyarakat, bisnis, sesama instansi pemerintah, dan pegawai." Ini telah muncul sebagai pilihan untuk memperbaiki pemerintahan karena dunia semakin terhubung melalui sarana digital. Globalisasi telah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap evolusi setiap industri. Di sini, memiliki akses ke web dan layanan online lainnya hampir menjadi kebutuhan. Proyek *E-governance*, juga dikenal sebagai tata kelola berbasis elektronik, sedang dilaksanakan oleh pemerintah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi modern. Ketika pemerintah benar-benar berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat dan kebijakan mencerminkan upaya tersebut, Kadir dalam Diana (2017).

Dinas Informasi Dan Informatika merupakan salah satu instansi pemerintah Kabupaten Mojokerto yang memanfaatkan internet untuk menjalankan mandat pengelolaan kependudukan. Dinas Informasi dan Informatika dibentuk oleh Kementerian Kominfo untuk menangani Pelayanan di bidang informasi dan informatika. Oleh karena itu, Dinas Informasi dan Informatika bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan upaya-upaya seperti pencacahan penduduk, pencacahan sipil, dan manajemen informasi untuk meningkatkan bidang-bidang seperti pelayanan publik, pemerintahan, dan pembangunan. Masyarakat mengeluhkan proses pelayanan kependudukan yang terkesan terlalu rumit dan tidak tersedianya pedoman yang memadai. Akibatnya, Diskominfo kabupaten Mojokerto akan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk memberikan pelayanan kepada warga dan menjaga ketenteraman dan ketertiban. Kualitas pelayanan publik harus selalu berada pada level yang semaksimal mungkin. Pelayanan publik yang ditawarkan

oleh Diskominfo Kabupaten Mojokerto juga perlu ditingkatkan (Hasibah. et al., 2022).

Meskipun telah ada upaya-upaya sebelumnya dalam menerapkan TIK, masih diperlukan evaluasi mendalam terhadap peran Diskominfo dalam menghadirkan inovasi dan kemajuan teknologi untuk mendukung penyelenggaraan layanan publik yang lebih baik dan inklusif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara lebih mendalam tentang peran dan kontribusi Diskominfo Kabupaten Mojokerto dalam meningkatkan efektivitas layanan publik, serta mengevaluasi dampak implementasi teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik di kabupaten tersebut. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan pemerintahan daerah di Kabupaten Mojokerto.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran Diskominfo Kabupaten Mojokerto dalam memberikan layanan publik teknologi informasi dan komunikasi?
2. Bagaimana kinerja Diskominfo Kabupaten Mojokerto melalui bidang teknologi Informasi dan komunikasi berupa layanan *Call Center* 112?

1.3. Tujuan

1. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan layanan publik melalui teknologi informasi dan komunikasi di Diskominfo Kabupaten Mojokerto
2. Untuk memahami kinerja Diskominfo Kabupaten Mojokerto dalam penerapan teknologi informasi melalui *Call Center* 112.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

- a. Kontribusi Akademis bagi Prodi Ilmu Pemerintahan

Proposal ini akan memberikan kontribusi pada literatur akademis di bidang ilmu pemerintahan, khususnya dalam konteks penerapan Teknologi Informasi dalam meningkatkan efektivitas layanan publik. Temuan penelitian dapat memberikan wawasan baru dan pemahaman yang lebih

mendalam tentang dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam era digital.

b. Peningkatan Kualitas Layanan Publik bagi Diskominfo Mojokerto

Dengan memahami secara lebih baik peran Teknologi Informasi, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Ini dapat mencakup peningkatan aksesibilitas, efisiensi proses administratif, dan keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

c. Informasi bagi Praktisi dan *Stakeholder*

Temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan berharga bagi praktisi di sektor pemerintahan, pemangku kepentingan terkait, dan pengembang kebijakan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam menerapkan Teknologi Informasi. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka terhadap potensi dan tantangan dalam mengadopsi TI.