

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hampir dalam seluruh aktivitas kehidupan manusia, kerjasama sangat diperlukan untuk mengisi dan menyempurnakan batasan dan kemampuan individu secara berurutan agar dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diharapkan. Istilah administratif berkaitan dengan kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lebih rasional untuk mencapai suatu tujuan. Bentuk kerjasama yang efektif dan efisien dapat tercipta jika individu atau kelompok dalam organisasi melaksanakannya bekerja secara teratur, terarah dan sistematis sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.

Organisasi merupakan suatu tempat atau wadah tempat berlangsungnya kegiatan administratif berkelanjutan, yang mempunyai peranan penting dalam pengorganisasian dan mengarahkan kegiatan kolaboratif agar dapat berjalan efektif dan efisien. Sekelompok orang dalam suatu organisasi bekerja sama untuk memberikan kontribusi terbaik dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan kemampuannya. Kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi bersifat formal dan terikat dalam suatu hierarki, serta berinteraksi berdasarkan hubungan kerja sesuai dengan pembagian tugas yang disusun.

Tujuan organisasi pada hakikatnya dapat berupa tujuan atau sasaran individu secara keseluruhan. Maksud atau tujuan organisasi secara keseluruhan adalah tujuan utama didirikannya organisasi. Salah satunya bertanggung jawab membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan secara sopan dan profesional. Artinya mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat luas sesuai dengan regulasi keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tujuan organisasi lainnya adalah untuk meningkatkan dan mencapai kepuasan serta kesejahteraan para pegawai yang berperan sebagai penggerak organisasi.

Tujuan organisasi dapat dicapai dengan bantuan manajemen untuk mendefinisikan dan mengarahkan setiap tugas sesuai dengan tujuan yang diberikan. Manajemen berperan penting dalam optimalisasi kinerja tugas dan penggunaan sumber daya secara tepat dan akurat untuk mencapai hasil yang diharapkan. Dalam hal ini kegiatan manajemen dapat berupa : Perencanaan, pengorganisasian, pengukuran kinerja, pengarahan dan pengawasan.

Pengelolaan sumber daya organisasi yang tepat dapat meminimalkan hambatan dalam mencapai berbagai tujuan sehingga organisasi dapat mencapai misinya secara efektif. Fungsi-fungsi tersebut dapat terlaksana jika manajemen mampu mengatur alur proses bisnis atau berfungsinya organisasi dan mengintegrasikan dengan baik seluruh komponen sumber daya. Dengan demikian tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal sesuai dengan prinsip utama manajemen yaitu efisiensi dan efektifitas.

Saat ini, dunia sedang diguncang dengan revolusi industri, salah satu dampaknya ada pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat maju dan pesat. Teknologi telah menjadi suatu kebutuhan bagi setiap individu maupun kelompok untuk mengikuti perkembangan zaman, dengan teknologi pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah dan cepat.

Kemudahan dalam memberikan pelayanan publik adalah salah satu hal yang diinginkan oleh pegawai, hal ini juga menjadi salah satu upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Beberapa negara lain sudah banyak yang dalam menjalankan pemerintahannya memanfaatkan teknologi. Karena adanya teknologi tersebut, Indonesia juga ikut serta memanfaatkannya. Dengan merancang suatu sistem manajemen berbasis teknologi yang merata, mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah. Dengan adanya teknologi seperti internet, akan memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi ini untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah yang disebut sebagai *E-Government*.

Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. Dan ayat (4) dijelaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri dari sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi: profil penyelenggara, profil pelaksana,

standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksakannya *E-Government* dapat mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik.

Pentingnya penerapan *E-Government* dilaksanakan karena pertama, mengurangi biaya. karena melalui sistem online, maka biaya administrasi, biaya cetak kertas dan lain sebagainya berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Proses dari pelayanan dapat diketahui, tanggungjawab pun dapat terwujud dan hal-hal lain yang menyimpang yang mungkin terjadi dapat dihindarkan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik. Karena masyarakat akan lebih mudah mengakses informasi mengenai pelayanan administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor.

United Nations (UN) *E-Government* survey 2020 telah menetapkan Indonesia pada peringkat 88 atas pengembanaan dan pelaksanaan *E-Government* atau sistem pemerintaha berbasis elektronik (SPBE). Hasil dari tahun 2020 yang dirilis oleh EGDI, Indonesia berhasil melompat naik 35 peringkat pada *E-Participant Index* tahun 2020, dari yang sebelumnya peringkat 92 pada tahun 2018, menjadi peringkat 53 pada tahun 2020 dengan skor 0.5677, data tersebut dapat dilihat dibawah ini

**Gambar 1. 1United Nations (UN) *E-Government* Survey 2020**



*Sumber: United Nations (UN) E-Government Survey 2020*

Dari peringkat table diatas, dalam dua tahun terakhir Indonesia telah menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik. Tetapi pemerintah tetap perlu menyusun strategi perbaikan, baik dalam hal penguatan infrastruktur telekomunikasi, dan juga sosialisasi kepada masyarakat, kerana sepertinya masih banyak masyarakat yang bingung bagaimana cara mengopersikan aplikasi pelayanan dari pemerintah.

Kota Bekasi tentunya akan terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu lembaga yang menerapkan *E-Government* di Kota Bekasi adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Berdasarkan Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor:470/Kep.609-Disdukcapil/XII/2020 Pemerintah Kota Bekasi meluncurkan Aplikasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui *E-Open* (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan). Hal tersebut merupakan bukti bahwa

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi mendukung pemerintah pusat dalam mengembangkan penerapan *E-Government* yang akan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Bekasi. Penggunaan aplikasi tersebut dapat di akses dengan men-download di Google PlayStore. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dalam estimasi waktu 3 hari, berikut pelayanan yang dapat diakses:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)
2. Kartu Identitas Anak (KIA)
3. Kartu Keluarga (KK)
4. Surat Keterangan Pindah dan Datang WNI
5. Akte Kelahiran dan Akte Kematian

Dengan adanya penerapan e-govenment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terdapat pergeseran budaya kerja pemerintah menjadi lebih modern dimana dokumentasi pendataan dilakukan secara elektronik. Sebelum ada penerapan *E-Government* sangat kurang efektif dan efisien. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi telah siap mengoptimalkan perkembangan Teknologi dan Komunikasi untuk kepentingan kemajuan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan aplikasi E-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan).

Namun terdapat beberapa faktor yang menyebabkan masih minimnya pengembangan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bekasi. Diantaranya adalah terkait dengan belum memadainya kapasitas sumber daya manusia (SDM) pengelola teknis, keterbatasan infrastruktur pendukung.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan *E-Government*, dimana SDM mampu dan handal dibidang teknologi informasi. Ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada, padahal harus diakui manusia adalah faktor penting yang turut menentukan keberhasilan suatu instansi. Oleh karena itu, keberhasilan suatu instansi pemerintah khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi sangat di tentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia yaitu orang-orang yang menyediakan tenaga, dan bakat kreativitas. Dalam hal ini yang paling menonjol adalah belum siapnya SDM dalam menghadapi penerapan *E-Government* ini, sehingga masih banyak pegawai yang tidak paham tentang tata cara penggunaan komputer dan teknologi lainnya.

Kurangnya pegawai pada bagian IT, contoh aplikasi E-Open tersebut di buat oleh vendor diluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Salah satu yang mengakibatkan hal itu terjadi adalah kurangnya sarana dan prasana misalnya komputer dan laptop yang mendukung untuk dapat membuat program aplikasi. Hal ini dapat menghambat proses penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

Dalam penerapan *E-Government* suatu instansi pemerintah tak lepas dari pengaruh peranan pegawai yang ada di instansi pemerintah tersebut. Sehingga akan terdapat kolerasi antara penerapan *E-Government* terhadap kinerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut. Yang mana dalam hal ini, kinerja pegawai juga merupakan kunci keberhasilan peaksanaan *E-Government* tersebut. Hal ini pun sesuai dengan salah satu konsep *E-Government* itu sendiri yaitu “*Governemnt to Employees*: Pada akhirnya, aplikasi *E-Government* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat” (Indrajit,2006;41). Dengan pernyataan tersebut terdapat keterkaitan anatar penerapan *E-Government* terhadap kinerja pelayanan penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat.

Berdasarkan data di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian skripsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dengan judul: **“Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
2. Bagaimana Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?
3. Bagaimana Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian dilakukan untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan permasalahan yang sedang dibahas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Penerapan *E-Government* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
2. Mengetahui Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
3. Mengetahui Pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama kuliah di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mempertimbangkan ide-ide yang berguna mengenai masalah pengaruh Penerapan *E-Government* Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.