

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Salah satu aspek penting dalam reformasi birokrasi adalah penataan manajemen pemerintah pusat dan daerah (provinsi, kabupaten dan kota). Hal tersebut dinilai penting antara lain karena keberhasilan suatu kebijakan ditentukan pula oleh kemampuan manajemen dalam birokrasi pemerintahan untuk melaksanakan kebijakan tersebut secara efisien dan efektif. Seluruh aktivitas dalam lingkungan instansi pemerintah akan diukur dari sisi akuntabilitas kerjanya, baik dari sisi kinerja individu, kinerja unit kerja dan kinerja instansi dan bahkan juga kinerja pemerintahan secara keseluruhan.

Di Indonesia, praktik pengukuran kinerja dilakukan untuk menanggapi TAP MPR No. IX/MPR/1998 tentang penyelenggaraan pemerintahan daerah yang bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme dan UU No. 28 tahun 1999 tentang hal yang sama. Menanggapi mandat tersebut maka dikeluarkan Inpres No. 7 tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah menyusun perencanaan strategik, melakukan pengukuran kinerja dan melaporkan sebagai wujud akuntabilitas.

Salah satu hal yang mempengaruhi kinerja instansi pemerintah daerah adalah pemanfaatan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer atau website. Sistem informasi yang didukung Teknologi Informasi

dapat memberikan nilai tambah lagi bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif.

Kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh penguasaan teknologi informasi dan pegawai suatu organisasi. Dengan aplikasi teknologi maka organisasi akan mengalami perubahan sistem manajemen, dari sistem tradisional ke sistem manajemen kontemporer. Teknologi informasi berkaitan dengan pelayanan, dalam hal ini kinerja instansi dalam memberikan pelayanan publik.

Pada dasarnya, perkembangan teknologi berdampak besar terhadap berjalannya dunia digital di Indonesia, tak terkecuali dalam instansi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi dapat diimplementasikan lewat *e-government* untuk pelayanan publik pada tataran pemerintah Daerah diharapkan dapat menghasilkan kinerja pelayanan publik yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien, serta dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemerintah Daerah bekerja secara optimal dan terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mempercepat tercapainya visi pemerintah untuk dapat mewujudkan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan teknologi melalui *Website* Pemerintah Daerah merupakan sarana informasi yang sangat penting pada era keterbukaan informasi publik pada saat ini. Melalui website yang dimiliki, Pemerintah Daerah dapat menginformasikan kepada publik/masyarakat tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan, sehingga publik/masyarakat dapat mengetahui segala informasi dan perkembangan yang terjadi di daerahnya. Demikian halnya pada

Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, selain memiliki website Pemerintah Daerah, beberapa SKPD lingkup Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis juga memiliki website tersendiri, sehingga informasi yang berkaitan dengan program, kegiatan, tugas dan fungsi SKPD dapat diketahui oleh masyarakat melalui website ini.

Domain *website* yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis yaitu www.ciamiskab.go.id. Sedangkan *Website* SKPD sebagaimana dimaksud di atas adalah merupakan subdomain dari Website Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Dalam *Website* SKPD menyediakan berita, profil SKPD, informasi Pembangunan dan lain-lain. Pada tahun 2020 seluruh SKPD di Kabupaten Ciamis sudah memiliki website yaitu sebanyak 23 (Dua puluh tiga) SKPD dari yang ditargetkan sebanyak 20 (dua puluh) SKPD, Pembuatan/kepemilikan website oleh setiap SKPD merupakan salah satu upaya dalam rangka meningkatkan transparansi atas berbagai informasi kepada masyarakat serta sebagai salah satu program Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis dalam rangka menuju *Smart City*. (Pemkab Ciamis, 2021)

Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-government* dapat meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan dapat memberikan kinerja pelayanan publik yang lebih cepat dan efisien. Dalam implementasi *e-government* untuk pelayanan publik, kendala yang sering dihadapi tidak hanya pada ketersediaan teknologi dan dana penunjang operasional, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan manajerial yang kompleks (Dwiyanto,2016).

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan pemanfaatan teknologi untuk pelayanan publik adalah adanya komitmen pimpinan pemerintahan daerah, dan kompetensi sumberdaya manusia (Agustini, 2019). Masyarakat dalam hal ini sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki harapan agar kinerja penyelenggara pelayanan publik semakin profesional, dan mampu memuaskan masyarakat.

Selain pemanfaatan teknologi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja operasional pemerintahan adalah fasilitas kerja. Fasilitas kerja merupakan pengembangan sarana dan prasarana yang memberikan dampak langsung terhadap kehidupan kantor secara berkesinambungan. Prasarana yang dikembangkan harus dimanfaatkan sampai jangka panjang. Menciptakan fasilitas kerja dimana karyawan produktif adalah hal penting untuk meningkatkan kinerja organisasi, korporasi atau usaha kecil. (Chrisyanti, 2019: 215).

Kabupaten Ciamis merupakan kabupaten yang sedang berkembang. Dimana kinerja pemerintahannya didukung dan terbagi oleh 23 SKPD, setiap SKPD memiliki tugas masing – masing dalam menjalankan roda pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam strategic planning suatu organisasi. Kriteria keberhasilan tersebut berupa target atau tujuan-tujuan yang hendak dicapai. Tujuan atau target yang hendak dicapai oleh suatu organisasi merupakan tolok ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi.

Berdasarkan dokumen Perubahan Perjanjian Kinerja Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020 telah ditetapkan 18 sasaran dengan 25 indikator sasaran. Secara umum pencapaian kinerja sasaran menunjukkan keberhasilan sesuai dengan target kinerja yang disepakati, dengan hasil pengukuran kinerja sasaran menunjukkan rata-rata capaian kinerja sebesar 83,29 %. Namun, berdasarkan hasil pengukuran kinerja sasaran masih terdapat beberapa capaian kinerja sasaran yang belum mencapai target yang ditetapkan. Hal tersebut menjadi catatan dan bahan evaluasi bagi seluruh jajaran Pemerintahan Kabupaten Ciamis dalam memperbaiki manajemen kinerja pemerintahan di masa mendatang (Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kab. Ciamis, 2021)

Salah satu permasalahan yang menyebabkan kinerja Pemerintah kurang optimal adalah faktor pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja. Dimana pemanfaatan teknologi mampu mempercepat kinerja dan menghasilkan kinerja yang akuntabel dan transparan. Sedangkan fasilitas kerja yang mumpuni mampu mendorong dan mendukung kinerja operasional pemerintah agar lebih optimal.

Namun terdapat masalah dalam pemanfaatan teknologi pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak Pemerintah Kabupaten Ciamis diketahui bahwa tidak semua SKPD mampu memanfaatkan teknologi informasi atau menjalankan *e-government*, disebabkan karena keterbatasan sumber daya baik itu SDM, perangkat serta pengetahuan tentang teknologi yang masih awam diantara beberapa SKPD. Hal ini menjadi hambatan untuk kinerja operasional pemerintah daerah, ditambah dengan situasi pandemi Covid19 saat ini yang mengharuskan dilakukannya *Work From Home*

(WFH) sehingga pemanfaatan teknologi sangat lah diperlukan, baik untuk melakukan *virtual meeting* atau untuk pelayanan publik.

Selain itu, SKPD Pemerintah Kabupaten Ciamis memberikan berbagai fasilitas kerja untuk menunjang kinerja operasional pemerintahan agar pelayanan publik dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Setiap SKPD di Kabupaten Ciamis diberikan fasilitas sebagai operasional kerja, seperti kendaraan dinas, perangkat penunjang kerja seperti laptop dan lain sebagainya. Namun dari hasil pengamatan, fasilitas kendaraan dinas yang diberikan kepada pegawai sudah lama dan kurang sehat serta perangkat kerja seperti laptop dengan spesifikasi yang rendah. Permalsahan terkait fasilitas ini sangat mempengaruhi efektifitas dan efisien kerja SKPD dalam melakukan kegiatan operasional kerjanya.

Pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja yang baik mampu menjadi pendorong dalam meningkatkan kinerja operasional pemerintah Kabupaten Ciamis. Pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja yang baik merupakan strategi peningkatan layanan yang mampu mendukung kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas, terutama dilihat dari permasalahannya penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menyajikannya dalam bentuk usulan penelitian dengan judul “**Pengaruh Pemanfaatan Teknologi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pemerintah pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka agar penelitian terarah dengan baik, maka permasalahan pokoknya dapat di identifikasikan sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan teknologi pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
2. Bagaimana fasilitas kerja pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
3. Bagaimana kinerja pemerintah pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
4. Bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pemerintah pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis baik secara simultan maupun parsial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pemanfaatan teknologi pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
2. Fasilitas kerja pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
3. Kinerja pemerintah pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis.
4. Pengaruh pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja terhadap kinerja pemerintah pada SKPD di Pemerintah Kabupaten Ciamis baik secara simultan maupun parsial.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil dari penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat ataupun memberikan sedikit wawasan untuk pengembangan ilmu dan terapan ilmu:

1. Pengembangan ilmu pengetahuan

Dapat menjadi kontribusi wawasan ilmu pengetahuan umumnya bidang manajemen operasional, khususnya mengenai pemanfaatan teknologi, fasilitas kerja dan kinerja.

2. Terapan ilmu pengetahuan

a. Bagi Penulis

Dapat memperdalam pemahaman khususnya tentang permasalahan yang diteliti sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu pegangan atas bahan informasi yang diperlukan dalam pengambilan kebijakan – kebijakan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam permasalahan yang sama di masa yang akan datang.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan contoh bagi pemerintah atau organisasi lain dan bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian terhadap permasalahan yang serupa di masa yang akan datang, terkait pengaruh pemanfaatan teknologi dan fasilitas kerja terhadap kinerja.

1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis yang beralamat di Jalan. Jend. Sudirman No.16, Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan selama 7 (tujuh) bulan, dimulai pada bulan September 2021 sampai dengan bulan Maret 2022. Adapun waktu penelitiannya secara lengkap pada Tabel 1.1, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

Kegiatan	September 2021				Oktober 2021				November - Desember 2021				Januari – Februari 2022				Maret 2022			
	Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Persiapan dan Pengajuan Izin	■	■																		
Penyusunan Usulan Penelitian			■	■																
Bimbingan					■	■	■	■												
Seminar UP									■											
Revisi UP										■										
Penelitian											■									
Pengolahan Data												■								
Bimbingan													■	■	■	■				
Ujian Sidang Skripsi																	■	■		