

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis pada teknologi. Teknologi informasi adalah bidang-bidang teknologi yang berhubungan dengan penyedia dan penyebaran informasi. Produk teknologi informasi pada saat ini berkembang sangat pesat. Berbagai aplikasi sistem informasi memungkinkan pemrosesan data dan laporan dengan cepat. Saat ini pelayanan sektor publik di kota Metro sudah terbiasa memproses data secara elektronik, ragam penggunaan teknologi mengakibatkan seluruh bidang kehidupan berubah, tidak terkecuali organisasi bisnis. Kehidupan saat ini nyaris tidak lepas dari teknologi, hampir di semua lini menggunakannya, baik dalam hal pengetahuan, ekonomi, budaya dimanjakan dengan teknologi. Dari yang biasanya mengerjakan sesuatu menggunakan alat tradisional sekarang sudah menggunakannya dengan berbagai macam teknologi seperti teknologi komputer dan sebagainya.

Di abad yang ke 21 ini banyak sekali perkembangan-perkembangan baik dalam hal pendidikan, pemerintahan, ekonomi, maupun teknologi. Tak perlu diragukan lagi, kemajuan teknologi membuat kita semakin mudah untuk berkomunikasi dengan orang lain. Tidak ada batasan wilayah antara satu dengan yang lain. Masyarakat hampir di seluruh dunia memanfaatkan teknologi yang ada, mulai dari *handphone*, laptop, netbook dan *gadget-gadget* lainnya. Di dalam *gadget* itu pun masyarakat (konsumen) sudah dimanjakan dengan aplikasi-aplikasi yang sangat canggih, mau tidak mau para pengguna pun harus mengikuti perkembangan dan dengan sendirinya terpengaruh dan akhirnya menggunakan aplikasi tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan web browser. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan sangat manual dieliminir

melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Seperti yang terdapat di Kota Metro, pelayanan administrasi publik pada Kota Metro masih ada sedikit yang menggunakan sistem manual, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga halnya pada sektor pelayanan administrasi di sektor publik yang dilakukan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi dan *web browser*. Pelayanan pemerintah yang manual dieliminir melalui pemanfaatan aplikasi menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

Sedangkan Pemerintah Kota Metro telah melakukan salah satu upaya pemberdayaan masyarakat melalui model partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mewujudkan masyarakat berbudaya informasi. Model ini memberikan kemudahan kepada masyarakat mengenai kebutuhan-kebutuhan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu upaya dalam peningkatan pelayanan disektor publik yang diperlukan masyarakat dapat diakses kapanpun dan dimanapun karena program ini tidak terbatas waktu seperti halnya pelayanan pada kantor kelurahan dicanangkan untuk membantu pemerintah Kota Metro dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, tepat dan akurat dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi.

Selain itu juga dengan adanya pelayanan melalui media online dengan memanfaatkan teknologi ini dapat membantu pemerintah Kota Metro dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan akurat serta mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi di desa. Hal ini juga sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam menyelenggarakan administrasi pemerintahan Kota Metro yang lebih baik. Tujuan dari menggunakan teknologi informasi ini Pemerintah Kota Metro ingin memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang selama ini menjadi keluhan masyarakat dengan pelayanan

berbasis IT juga diharapkan menghapus pungli dan proses pelayanan bisa menjadi lebih cepat dan akurat.

Penulis memandang bahwa tulisan tentang pengaruh peranan teknologi informasi ini belum ada yang membuat dalam bentuk tulisan karya ilmiah (skripsi), sehingga dari permasalahan yang peneliti amati selama observasi 1 bulan dapat peneliti sampaikan dan peneliti tertarik dengan judul mengambil judul **“Pengaruh sistem Teknologi Informasi terhadap peningkatan pelayanan Administrasi Sektor Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi masalah

Pelayanan administrasi publik pada Kota Metro masih ada sedikit yang menggunakan sistem manual, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seiring dengan aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan, maka perlu melakukan inovasi-inovasi dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi guna meningkatkan pelayanan administrasi di sektor publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

2. Perumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diketahui, maka perumusan masalah yang perlu peneliti sampaikan adalah: Adakah pengaruh sistem teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan sektor publik di kota metro?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh peranan teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan sektor publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang dapat diharapkan dari riset ini adalah:

1. Manfaat Praktisi
Sebagai bahan pertimbangan dan masukan di Pemerintah Kota Metro

2. Manfaat Akademisi
 - a. Bagi Penulis, sebagai penerapan ilmu pengetahuan yang didapat pada bangku kuliah serta untuk mengetahui antara teori dan praktek dilapangan.
 - b. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai sumbangsih pemikiran terhadap masalah teknologi sistem informasi.
 - c. Untuk memnuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada fakultas ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Metro.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menentukan identifikasi dan perumusan masalah yang diteliti, maka perlu dibatasi dalam ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. Sifat penelitian | : Pengaruh |
| 2. Subjek yang diteliti | : Sistem teknologi informasi dalam peningkatan pelayanan sektor publik |
| 3. Objek Penelitian | : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil |
| 4. Waktu Penelitian | : Tahun 2020 |