

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, pemerintahan di seluruh dunia berlomba-lomba untuk menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan pemerintahan. Hal ini berdampak pada perubahan pola pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, yang semula berorientasi dari dimensi ruang ke dimensi waktu. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan seperti pegawai negeri sipil atau karyawan pemerintahan yang bekerja sebagai pelayan masyarakat, untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Pengembangan *E-Government* saat ini didasarkan pada rencana strategis yang dirancang di bawah tanggung jawab pemerintah dan bahwa semua menetapkan target serupa untuk modernisasi administrasi publik: minimisasi biaya dan waktu selama pelaksanaan layanan publik dan pengembangan administrasi publik yang terpusat pada warga negara.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan

dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.<sup>1</sup>

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun IKM sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan

---

<sup>1</sup> “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah” (2004).

<sup>2</sup> Darius Bada Daton, “Layanan Publik dan Kepuasan Masyarakat - Ombudsman RI,” diakses 11 Agustus 2023, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--layanan-publik-dan-kepuasan-masyarakat->

mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Untuk membantu dalam penyelenggaraan terhadap survei kepuasan masyarakat digunakan Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi (SIPUTRI) yang bisa diakses oleh masyarakat bahkan melalui telepon gengam yang dimiliki masyarakat sendiri.

Dari proses pembelajaran yang dijelaskan diatas terhadap IKM sehingga penelitian bisa mengetahui dampak IKM di unit kerja sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir. Maka penelitian ini akan membahas tentang “Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Menindak lanjuti masalah yang terdapat pada latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah :

- 1) Perbedaan proses ketika sebelum penggunaan SIPUTRI dan ketika setelah SIPUTRI digunakan,
- 2) Dampak penggunaan SIPUTRI tersebut terhadap pelayanan publik,

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka perlu adanya batasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu dengan analisis dan evaluasi sistem informasi pelayanan publik terintegrasi di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “bagaimana pengaruh SIPUTRI terhadap pelayanan publik pada sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir?”.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis dan identifikasi permasalahan yang muncul dalam penggunaan SIPUTRI untuk menunjang proses pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir.
2. Memberikan rekomendasi dan saran dari hasil penelitian dalam mendukung penerapan pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Memberikan hasil analisis permasalahan terhadap SIPUTRI pada penerapan pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir.
2. memberikan usulan perbaikan yang dapat diimpelentasikan pada pelayanan publik di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir.

### **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Penelitian hanya melakukan analisis dan identifikasi permasalahan berkaitan dengan sistem informasi pelayanan publik terintegrasi (SIPUTRI) di sekretariat daerah kabupaten ogan komering ilir,
2. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif.

### **1.8. Susunan dan Struktur Tesis**

Susunan dan struktur tesis ini maksudnya agar dapat memberikan garis besarnya secara jelas sehingga terlihat hubungan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Susunan dan struktur tesis dijabarkan di bawah ini sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang landasan teori, dan penelitian terdahulu sebagai dasar dari penelitian yang akan dilakukan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini pembahasannya yang terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data penelitian, perancangan penelitian, dan teknik analisis data yang akan digunakan.

#### BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum dari penelitian, pengumpulan data, dan pembahasan hasil penelitian.

#### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil simpulan yang penulis ambil dari hasil pembahasan, termasuk juga saran-saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian.

