BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja yang profesional dan akuntabel. Birokrasi dalam melakukan kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi kepada kinerja aparatur itu sendiri demi kepuasan pelanggan, yakni masyarakat sebagai pengguna jasa. Kepuasan total dari masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan sumber daya manusia (SDM) yang professional sebagai pihak pemberi pelayanan. Dalam era otonomi daerah, Pemerintah Daerah diberikan hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dengan tujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu demi tercapainya keberhasilan di bidang pelayanan maka diperlukan langkah-langkah yang dapat mendukung, yaitu dengan memanfaatkan teknologi yang dapat membantu suatu instansi pemerintahan.

Teknologi sudah digunakan diberbagai bidang pekerjaan. Seperti halnya, organisasi pemerintahan telah menggunakan teknologi sebagai media untuk mempermudah kinerja aparaturnya yang dikenal dengan istilah e-Government. Awalnya pemerintah hanya menggunakan alat elektronik dan komputer saja sebagai sarana penunjang kelancaran pekerjaan bidang administrasi baik pemberian pelayanan maupun media untuk menyimpan data-data. Namun itu saja

tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan suatu organisasi pemerintahan, maka diperlukan suatu aplikasi baru yang dapat melakukan tugas dengan mudah dan cepat yaitu dengan menggunakan teknologi informasi.

Pemerintah sebagai penyedia layanan menggunakan informasi teknologi yang disebut dengan istilah *e-Government,* yaitu penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat. *E-Government* ini dapat diimplementasikan dalam berbagai cara. Salah satu contohnya adalah sistem informasi manajemen kelurahan (Simkel) yang selenggarakan oleh pemerintah Kota Cimahi.

Pemanfaatan teknologi informasi dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum yaitu terdapat dalam Peraturan Daerah Kota Cimahi nomor 18 Tahun 2010. Tentang pengembangan *e-Government* di lingkungan pemerintah Kota Cimahi, bahwa teknologi informasi dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Kota Cimahi terdiri dari 15 kelurahan, setiap kelurahan mempunyai peranan dalam penyediaan sumber informasi kepada masyarakat. Khususnya informasi yang dibutuhkan oleh aparatur untuk memudahkan kinerjanya dengan tujuan agar lebih cepat dalam pelayanan kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai pengguna layanan sangat membutuhkan proses yang cepat dan tidak berbelit-belit. Hal tersebut menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi keinginan degan mengeluarkan aplikasi yang memanfaatkan teknologi, oleh karena itu Kantor Perpustakaan dan Pengelolaan Data Elektronik (KPPDE) Kota Cimahi membuat aplikasi sistem informasi kelurahan yang bertujuan untuk

meningkatkan pelayanan dengan menerapkan Simkel tersebut di setiap kelurahan Kota Cimahi.

Adanya inisiatif dari aparatur untuk menyelenggarakan Simkel merupakan langkah untuk menjawab apa yang dibutuhkan masyarakat sebagai bentuk pelayanan. Simkel merupakan aplikasi yang dipergunakan untuk membantu dalam menangani pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan surat keterangan yang ada di kelurahan Kota Cimahi dan aplikasi sistem informasi untuk kelurahan pertama yang diterapkan di Indonesia. Berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Cimahi No.045/Kep.141-KPPDE/2010 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Dan Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan, bahwa tugas KPPDE dalam menjalankan Simkel adalah melaksanakan pengumpulan, pengelolaan, dan distribusi serta penyajian data penduduk dengan memanfaatkan teknologi informasi. Terlaksananya sistem informasi tersebut berkat adanya kerja sama antara apartur KPPDE dengan pihak kelurahan sebagai pelaksana yang mengoperasikan Simkel.

Aplikasi Simkel telah diterapkan di kelurahan Cigugur Tengah karena Kelurahan merupakan pihak pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, sehingga keberadaannya mempunyai andil yang cukup besar dalam melayani masyarakat. Peran kelurahan sebagai penyedia layanan khususnya dalam pembuatan berbagai surat keterangan, misalnya surat keterangan tidak mampu, surat keterangan nikah dan lain sebagainya, kemudian dengan pemanfaatan teknologi informasi melalui Simkel aparatur kelurahan dapat mengakses data yang

diperlukan sehingga proses pembuatan surat keterangan lebih mudah dan masyarakat tidak perlu menganteri ataupun menunggu lama.

Penggunaan teknologi Simkel di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, tidak semudah yang dibayangkan perlunya persiapan, pengelolaan, sumber keuangan yang memadai serta sumber daya manusia (SDM) yang handal dengan kualitas kinerja yang baik. Pengelolaan tersebut memerlukan sumber keuangan yang berperan penting dalam mengembangkan proses teknologi. Biaya menjadi salah satu hambatan berhasilnya proses aplikasi sistem informasi tersebut, misalnya biaya dalam penyelenggaraan Simkel kurang mencukupi maka kinerja aparatur dalam penyelenggaraan Simkel tidak akan terlaksana. Perlunya biaya yang cukup besar karena harga teknologi semakin maju maka akan semakin mahal.

Kelurahan umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis atau perusahaan, Kekurangan SDM ini menjadi salah satu penghambat implementasi dari *e-government*. Sayang sekali kekurangan kemampuan pemerintah ini sering dimanfaatkan oleh oknum bisnis dengan menjual solusi yang salah dan mahal dengan menawarkan barang dan jasa di bidang teknologi dan informasi.

Penggunaan teknologi di kelurahan Cigugur Tengah dalam palayanan Simkel,memerlukan aparatur yang mempunyai kemampuan dibidang teknologi, akan tetapi kurangnya tenaga ahli yang handal yang tidak menguasai kemampuan di bidang teknologi meneyebabkan terhambatnya pelayanan kepada masyarakat. Ketika ada kerusakan pada aplikasi Simkel, aparatur kelurahan Cigugur Tengah

tidak dapat mengatasi kerusakan tersebut sehingga pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan surat keterangan dilayani secara manual. Aparatur kelurahan dalam melayani pembuatan surat keterangan hanya menggunakan komputer biasa atau mesin tik, sehingga masyarakat harus menunggu karena proses pembuatan memerlukan waktu yang lama mulai dari pengisian nama, alamat, jenis surat yang diperlukan dan seterusnya diketik secara manual.

Permasalahan lain juga sering terjadi kepada aparatur tertentu yang menyangkut motivasi kerja. Seringkali diacuhkan karena faktor kurangnya dorongan untuk meraih hasil prestasi kerja dan ketidak tegasan dari pihak atasan membuat aparatur santai dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini bisa dilihat dari tidak tepat waktunya jam masuk kerja yang dilakukan oleh aparatur kelurahan Cigugur tengah karena terlalu santai dan membuang-buang waktu dalam melaksanakan tugasnya. Permasalahan tersebut akan mempengaruhi hasil prestasi kerja terhadap aparatur itu sendiri dan masyarakat sebagai pengguna layanan maupun organisasi pemerintah itu sendiri. Hasil prestasi kerja dapat diperoleh apabila adanya hubungan positif antara motivasi kerja aparatur dengan tingkat kedisiplinannya untuk memaksimalkan kinerjanya. Semakin tinggi motivasi maka semakin tinggi pula tingkat kedisiplinan aparatur, begitu pula adanya hubungan positif antara kedisiplinan kerja akan berpengaruh terhadap etos kerja aparaturnya itu sendiri.

Pemberian pelayanan yang dapat mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan surat keterangan merupakan suatu langkah dan terobosan yang baik. Mengingat kebutuhan masyarakat akan memerlukan pelayanan yang baik sudah

menjadi sebuah kewajiban, namun ternyata dalam penerapannya di lapangan tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Aparatur banyak mengalami hambatan dan tantangan dalam melaksanakan tugasnya.

Kelurahan Cigugur Tengah sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakatnya akan menjadi ukuran atau barometer bagi masyarakat dalam menilai kinerja aparatur secara keseluruhan. Dengan kata lain baik buruknya kinerja aparatur kelurahan dalam berbagai segi akan mengimbas pada citra masyarakat terhadap Pemerintah Pusat. Pemerintah sebagai penanggung jawab kemajuan wilayah dan kesejahteraan rakyat dapat memberikan kemudahan dengan memanfaatkan teknologi sistem informasi manajemen kelurahan yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan baik untuk masyarakat maupun pemerintah itu sendiri.

Kinerja Aparatur dalam pelayanan Simkel diharapkan lebih efektif dan terorganisir dengan baik sehingga pencapaian visi dan misi Kelurahan Cigugur Tengah kota cimahi dapat tercapai. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti mengambil judul "**Kinerja Aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi (Suatu Studi Tentang Pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kelurahan)**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan paparan yang telah disajikan dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti kemudian mengidentifikasikan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemampuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel?
2. Bagaimana motivasi aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam memberikan pelayanan Simkel, sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kemampuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.
2. Untuk mengetahui motivasi aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sesuatu yang dikerjakan tentunya mempunyai maksud, tujuan dan juga diharapkan membawa manfaat, baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain. Berkaitan dengan hal tersebut maka penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

   Penelitian ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti mengenai kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.

2. Secara teoritis

Penelitian ini untuk mengembangkan teori-teori yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian ini dan dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan Ilmu Pemerintahan, serta dapat dijadikan bahan acuan untuk masa yang akan datang bagi yang melaksanakan penelitian mengenai pembahasan kinerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.

3. Secara praktis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi mengenai kinerja aparatur dalam pelayanan Simkel.