BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan Teknologi Informasi (TI) di era globalisasi menuntut kesiapan kinerja aparatur akan adanya keterbukaan yang sedang dihadapi oleh setiap pemerintahan dan organisasi lainnya. Globalisasi yang dihadapi oleh Bangsa Indonesia menuntut adanya efisiensi dan daya saing dalam urusan pemerintahan. Pemerintah yang bertugas menjadi pengayom masyarakat diharuskan untuk senantiasa melakukan perbaikan-perbaikan kinerja secara komprehensif. Peran pemerintah dalam menghadapi era globalisasi ini, salah satunya adalah peningkatan kinerja aparatur, khususnya aparatur dalam melaksanakan roda pemerintahan terhadap masyarakat, karena pemerintah berperan untuk melayani masyarakat.

Kinerja aparatur di era globalisasi bukan merupakan hal yang mudah. Berbagai macam suprastruktur dan infrastruktur perlu disiapkan untuk mendukung proses terwujudnya kinerja aparatur yang berkualitas. Pemerintah yang ingin memiliki citra positif di mata masyarakat tidak akan mengabaikan aspek pengembangan kualitas kinerja aparaturnya. Peran manajemen kinerja aparatur dalam organisasi tidak kecil, bahkan sebagai sentral pengelola maupun penyedia kinerja aparatur bagi bagian-bagian atau departemen lainnya.

Peran manajemen kinerja aparatur adalah faktor kunci persaingan global, yaitu menciptakan kinerja manusia yang berkualitas. Kinerja merupakan potensi

yang terdapat dalam setiap diri aparatur. Aparatur yang mampu mengelola diri dalam mencapai tujuan. Pemberian insentif merupakan imbalan yang diberikan kepada seorang pegawai telah melakukan suatu pekerjaan diluar tugas pokoknya atau melebihi target dari pekerjaan tersebut. Insentif sangat penting bagi aparatur guna merangsang seseorang untuk melakukan pekerjaan melebihi apa yang diinginkan oleh organisasi. Insentif juga berfungsi sebagai penghargaan dari pegawai yang telah melakukan suatu pekerjaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

Disiplin kerja sangatlah penting dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya guna mewujudkan tujuan organisasi tersebut. Disiplin kerja mengatur aparatur akan mentaati segala norma, kaidah dan peraturan yang berlaku dalam organisasi. Tujuan disiplin kerja ini dalam rangka memperlancar seorang aparatur dalam melaksanakan pekerjaannya agar pencapaian tujuan organisasi tepat waktu, tepat sasaran serta efektif dan efesien.

Kebijakan penerapan *e-Government* dilakukan dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi. Kebijakan penerapan *e-Government* dikembangkan untuk membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah secara terpadu. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut meliputi pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik.

Perkembangan teknologi di bidang pemerintahan, khususnya dalam pelayanan *Mobile Community Access Point* (M-CAP) di Dinas Komunikasi dan

Informatika Provinsi Jawa Barat, sebagai wujud dari pelayanan *e-Government* tersebut yang ditujukan untuk meningkatkan manajemen kinerja aparatur di bidang pemerintahan dalam pengelolaan dan pelayanan M-CAP terhadap masyarakat supaya mempersiapkan pegawai yang professional.

M-CAP adalah sebuah kendaraan dengan fasilitas untuk pembelajaran bagi warga masyarakat khususnya di pedesaan, dengan menyediakan akses informasi dan pengetahuan berbasis internet yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi. Fasilitas M-CAP memiliki kelengkapan komputer, akses internet *wifi*, telepon, faksmili, printer, pemutar video melalui *LCD TV* (*Liquid Crystal Display Televition*), *VCD* (*Video Compact Disc*), *DVD* (*digital video disc*), dan lain-lain, *sound system* dan generator listrik. Tujuan fasilitasi M-CAP adalah guna memperluas jangkauan layanan pemanfaatan telematika, serta memberikan kesempatan pemerataan pembelajaran bagi warga yang belum terjangkau layanan internet.

Pelayanan *e-Government* khususnya M-CAP di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Hal ini terlihat dari penerapan M-CAP yang belum diakses oleh masyarakat luas, terbatasnya fasilitas, sosialisasi terhadap masyarakat kurang karena masyarakat awam tidak begitu mengerti tentang tekhnologi.

Masalah lainnya yang dihadapi aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat khususnya pada pelayanan M-CAP kurang akan adanya penguasaan teknologi terhadap pelayanan M-CAP ke masyarakat, hal ini dapat terlihat hanya sebagian aparatur yang mampu mengoperasikan M-CAP ini.

Keberadaan suatu alat baru berupa sistem informasi di dalam sebuah organisasi memerlukan sebuah adaptasi. Keberadaan tenaga ahli dalam mengoperasikan sistem informasi merupakan faktor pendukung lainnya. Tenaga ahli dalam mengoperasikan sistem informasi sangat diperlukan dalam penggunaan alat baru tersebut. Tenaga ahli di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat saat ini masih kurang. Kekurangan tenaga ahli yang di bidangnya, tingkat kedisplinan tersebut merupakan kendala yang sekarang dihadapi.

Berikut ini adalah permasalahan yang peneliti temukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat khususnya pada pelayanan M-CAP terhadap masyarakat, yaitu:

Pengoptimalan pelayanan M-CAP ditemui beberapa kendala antara lain dukungan teknologi tinggi pada perangkat keras maupun perangkat lunak masih terkendala oleh ketersediaan kecepatan data yang disediakan operator jaringan untuk akses internet. Isu kompatibilitas antar perangkat keras maupun interoperabilitas antar aplikasi perangkat lunak masih memerlukan pemecahan masalah tersendiri. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) terutama tutor juga perlu mendapatkan perhatian khusus.

M-CAP sebagai layanan bergerak, memiliki nilai tambah akses *broadband* internet maupun melalui Jaringan Telkom Speedy untuk memudahkan pemakai, sehingga kapan, dimana, siapa pun warga masyarakat dapat memanfaatkannya. Optimalisasi pemanfaatan layanan M-CAP dapat dimanfaatkan untuk layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) keliling secara *online*, maupun pelayanan kependudukan dan catatan sipil keliling secara *online*, maupun pelayanan

perijinan keliling secara *online*. Selain itu, M-CAP diharapkan dapat mengintegrasikan layanan informasi dan diseminasi informasi dalam pengembangan integrasi fungsi penyiaran, diseminasi dan akses informasi, serta pembelajaran literasi *digital*.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti mengambil judul penelitian sebagai berikut: **"Manajemen Kinerja Aparatur Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat (Studi Tentang Pelayanan *Mobile Community Access Point*)"**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan latar belakang di atas, maka untuk mempermudah arah dan proses pembahasan, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP?
2. Bagaimana pembinaan aparatur Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP?
3. Bagaimana evaluasi kinerja Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengetahui manajemen kinerja aparatur pada pelayanan M-CAP di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perencanaan Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP.
2. Untuk mengetahui pembinaan aparatur Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP.
3. Untuk mengetahui evaluasi kinerja Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat dalam pelayanan M-CAP.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan penelitian bagi diri sendiri adalah dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pelaksanaan proses penelitian, khususnya tentang pelayanan M-CAP tersebut terhadap masyarakat yang awam akan adanya teknologi informasi, mulai dari pencarian masalah aparaturnya yang menjalankan pelayanan M-CAP sampai dengan selesai, dan sebagai ajang implementasi ilmu-ilmu yang didapatkan selama perkuliahan di Ilmu Pemerintahan. Banyak hal baru yang ditemukan dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga

menambah pengetahuan dan dapat secara langsung menerapkan dari berbagai teori yang dipelajari sangat idealis.

2. Pada bidang keilmuan yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian yang dilaksanakan dapat berguna untuk peneliti sesuai bidang Ilmu Pemerintahan yang dipelajari sesuai konsep *e-Government*. Penelitian ini, diharapkan akan memberikan sumbangan ilmu serta dapat dijadikan bahan tinjauan awal untuk melakukan penelitian serupa di masa yang akan datang, yaitu dengan mengetahui gejala-gejala baik hambatan, tantangan, dan gangguan dalam proses pelaksanaan penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan diharapkan para aparatur Dinas Komunikasi dan informatika Provinsi Jawa Barat, dapat mengaplikasikan teori-teori yang sesuai dengan proses pelaksanaan yaitu manajemen kinerja aparatur pada pelayanan M-CAP serta dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat yang awam akan teknologi dan informasi.