BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan progres dalam bidang teknologi yang cepat, segala bidang dalam kehidupan manusia telah berubah, diantaranya sektor publik (Aryanti et al., 2021). Indonesia menyadari betapa pentingnya transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas administrasi (Aryanti et al., 2021).

Saat dunia memasuki babak baru antara industri 4.0 dan 5.0 mendorong adopsi teknologi secara masif dalam memenuhi kebutuhan akan tata kelola yang efektif (Firdaus et al., 2021). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi dasar penting dalam implementasi *Electronic Government (e-Government),* yang mana berfungsi sebagai solusi strategis untuk mengoptimalkan kinerja birokrasi dan memperkuat akuntabilitas pemerintah (Jauhari et al., 2015).

Menurut *World Bank* (dalam Gronlund, 2007), *e-Government* merujuk pada pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, serta antar-unit kerja. Sejatinya, *e-Government* bertujuan untuk mendigitalkan layanan pemerintah, memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi untuk mendukung prinsip-prinsip utama seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, interoperabilitas, keamanan, kesinambungan, serta keterpaduan (Atmojo & Nurwulan, 2020)

Penggunaan *e-Government* dalam administrasi pemerintahan memiliki peranan yang cukup signifikan dalam pengolahan data guna menyediakan informasi yang bermutu, akurat, tepat waktu, dan kredibel. Dalam penyelenggaraannya, *e-Government* menuntut kesiapan yang menyeluruh, termasuk sumber daya manusia yang berkualitas, regulasi yang mendukung, alokasi dana yang mencukupi, dan infrastruktur yang memadai (Nugraha, 2018).

Kebijakan Peraturan yang ditetapkan Presiden pada tahun 2018 dengan nomor 95 untuk penerapan teknologi informasi dalam sistem pemerintahan menunjukkan komitmen penyelenggara negara di Indonesia terhadap transformasi digital. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk memanfaatkan teknologi untuk mengintegrasikan layanan pemerintah. Selain itu, kebijakan tersebut menekankan bahwa prinsip seperti interoperabilitas, keamanan, efektivitas, kesinambungan, efisiensi, dan akuntabilitas harus diterapkan pada penyelenggaraan layanan berbasis elektronik. Selain itu, SPBE dimaksudkan untuk meningkatkan sinergi antar organisasi, meningkatkan pelayanan publik, dan mempercepat reformasi birokrasi.

Dalam upaya penerapan *e-Government*, pemerintah telah membentuk tim koordinasi di tingkat nasional yang melibatkan berbagai kementerian serta Lembaga, ada sejumlah menteri, termasuk Menteri yang membidangi urusan dalam negeri, keuangan, instansi negara dan modernisasi birokrasi, bersama dengan perencanaan strategis pembangunan nasional, serta

komunikasi dan informatika, termasuk pula Pejabat tertinggi di institusi pengkajian dan pemanfaatan teknologi serta Pejabat tertinggi di instansi yang menangani keamanan siber dan sandi negara, tiap-tiap pihak mengemban tanggung jawab yang berbeda sesuai fungsinya untuk memastikan bahwa SPBE dilaksanakan dengan lancar (Ditjen Aptika Kominfo, 2020).

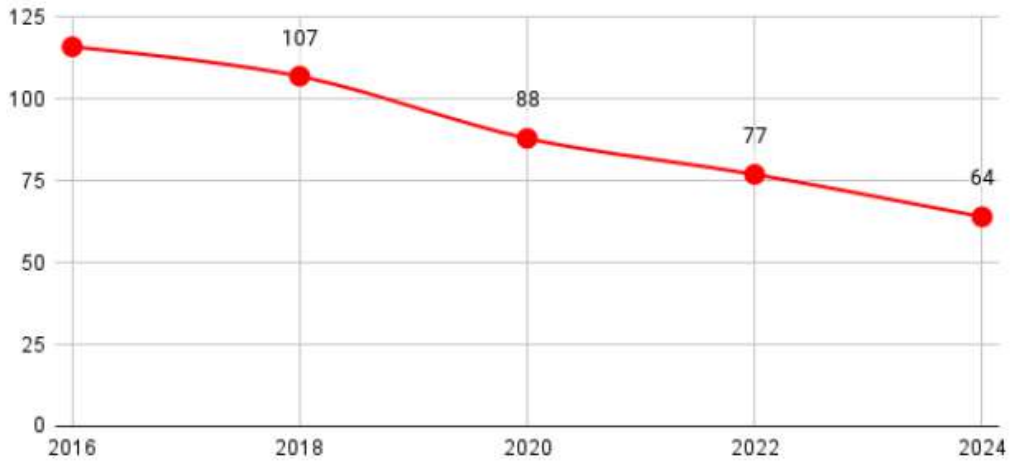
Dengan Keputusan Nomor 255 Tahun 2022 dari Kepala Kementerian yang bertanggung jawab atas pendayagunaan aparatur sipil dan reformasi birokrasi, pemerintah telah menetapkan peraturan yang mengatur tentang arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini merupakan landasan untuk melaksanakan proses bisnis, mengelola data dan informasi, serta mengembangkan sistem pendukung dan aplikasi yang terpadu.

Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dirancang agar konsisten dan fleksibel dalam menyesuaikan kebutuhan para pemangku kepentingan maupun perubahan kebijakan. Tujuannya adalah untuk menciptakan layanan SPBE yang berkesinambungan. Dalam penyusunannya, arsitektur aplikasi harus mengacu pada proses bisnis nasional dan mematuhi prinsip keterpaduan, efisiensi, serta keselarasan yang sejalan dengan tujuan SPBE. Aplikasi yang dihasilkan dapat berupa aplikasi tunggal atau integrasi dari beberapa aplikasi lain yang saling mendukung. Seluruhnya harus mengikuti kaidah pembangunan lintas

sektoral guna mempermudah tata kelola aplikasi di lingkungan pemerintah (Menpan.go.id, 2022)

Sebagai tindak lanjut, dalam rangka meningkatkan kualitas manajemen dan tata kelola dalam implementasi SPBE yang memenuhi regulasi yang tertuang dalam Peraturan Presiden Tahun 2018 Nomor 95, yang mengatur tentang pengintegrasian sistem elektronik dalam tata kelola pemerintahan di Provinsi Jawa Timur menetapkan kebijakan dalam bentuk Peraturan Gubernur (Pergub) aturan daerah Jawa Timur Tahun 2024 Nomor 11 yang mengatur tata kelola pemerintahan berbasis elektronik.

Tindakan yang diambil oleh Pemerintah Indonesia dalam mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik mulai menunjukkan hasil yang signifikan. Berdasarkan survei *"The Future of Digital Government"* yang dirilis oleh *United Nations (UN)*, Indonesia berhasil meningkatkan peringkatnya dalam e-*Government Development Index (EGDI)* dari posisi ke-107 pada tahun 2018 menjadi posisi ke-64 pada tahun 2024



Gambar 1.1 Peringkat Internasional e-Government Development Index (EGDI) Indonesia

Aturan yang diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, Pasal 61 Ayat (1), menetapkan bahwa kepala daerah untuk mengatur dan menetapkan kebijakan SPBE di wilayah pemerintahannya. Langkah yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta untuk menerapkan dan mengembangkan SPBE adalah melalui layanan *Government to Government*, yaitu dengan mengembangkan aplikasi untuk mengelola naskah dinas secara elektronik, yang dikenal dengan nama *e-Office*.

Aplikasi *e-Office* adalah bentuk digitalisasi tata kelola pemerintahan, yaitu transformasi metode penulisan data administrasi dari sistem manual seperti penggunaan kertas dan pena ke dalam format digital yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Astuti, 2023). Paradigma *e-Office* berawal dari penerapan software otomatisasi administrasi yang terintegrasi dengan sistem pegawai, pembayaran, anggaran, manajemen barang, serta persediaan yang bertujuan untuk mendukung operasional internal instansi. Sebelum adanya sistem *e-Office*, setiap bagian instansi harus mengelola informasi secara konvensional, yang memerlukan biaya besar dan ruang penyimpanan untuk pengarsipan, memakan waktu dalam proses surat-menyurat, dan rawan terhadap berbagai jenis kesalahan seperti kesalahan dalam penulisan, pencatatan, serta kehilangan data (Gusman, 2023)

Pada dasarnya tujuan dibentuknya *e-Office* adalah untuk memastikan kelancaran proses komunikasi kedinasan secara elektronik antara perangkat daerah. Sistem ini dirancang untuk mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur tentang Tata Naskah Dinas adalah Pergub Provinsi Jawa Timur Nomor 31 Tahun 2024.

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, peran setiap instansi terkait sangat penting, terutama dalam memastikan keberlanjutan dan integrasi sistem *e-Office* dalam struktur organisasi pemerintahan. Sebagai bagian dari Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Jakarta, Biro Pemerintahan memegang tanggung jawab besar dalam menyelaraskan aplikasi *e-Office* dengan kebijakan internal. Hal ini mencakup pengelolaan naskah dinas yang lebih efisien, terstruktur, dan mendukung pemerintahan yang lebih efektif

Pendidikan dan kebudayaan adalah tanggung jawab pemerintah Kabupaten Jombang. Instansi pelaksana pemerintahan daerah yang mengatur urusan pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Jombang bertugas melaksanakan fungsi pendampingan kepada Bupati dalam pengelolaan aspek pemerintahan yang berhubungan dengan pendidikan dan urusan kebudayaan. Tugas ini mencakup pembuatan kebijakan, pelaksanaannya, dan tinjauan serta pelaporan atas pelaksanaan program di bidang pendidikan dan kebudayaan.

Sudah jelas bahwa untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada pihak yang menangani urusan pendidikan dan kebudayaan di Kabupaten Jombang, berbagai bentuk administrasi seperti surat penugasan, pemberitahuan, perintah, dan lainnya diperlukan. Oleh karena itu, untuk mengelola administrasi pemerintahan di lingkup kerjanya, organisasi perangkat daerah yang mengatur urusan pendidikan dan kebudayaan menggunakan aplikasi *e-Office*.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Jombang menggunakan *e-office* untuk meningkatkan tata kelola administrasi dan mempercepat proses pelayanan internal. Namun demikian, ada banyak hambatan yang masih ada saat melakukannya, yang dapat menyebabkan perbedaan kinerja di antara anggota staf. Pegawai tertentu mampu beradaptasi dengan baik dan menunjukkan peningkatan, sementara yang lain menghadapi kesulitan dalam menjalankan aplikasi sehingga mereka tidak dapat bekerja dengan baik.

Kualitas aplikasi *e-office* adalah salah satu komponen yang diduga memengaruhi ketidaksesuaian kinerja tersebut. Aplikasi yang tidak *user-friendly*, sering mengalami gangguan, atau tidak sesuai kebutuhan pengguna dapat menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, aspek pelatihan dan pendampingan kepada pengguna juga menjadi kunci keberhasilan dalam implementasi teknologi baru. Tanpa pelatihan yang memadai dan pendampingan yang berkelanjutan, pegawai akan kesulitan untuk memahami dan memaksimalkan penggunaan aplikasi.

Output seseorang dapat dipengaruhi oleh gangguan kinerja, yang dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, analisis analitik harus dilakukan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi, pelatihan, dan pendampingan terhadap ketimpangan kinerja karyawan. Studi ini sangat penting untuk membantu pengambil kebijakan dalam menyempurnakan penerapan sistem digital di organisasi perangkat daerah yang mengatur urusan pendidikan dan kebudayaan Kabupaten Jombang.

Dengan mempertimbangkan uraian latar belakang di atas, penulis melaksanakan observasi terhadap **"Pengaruh Kualitas Aplikasi, Pelatihan Dan Pendampingan Pengguna Aplikasi *E-Office* Terhadap Ketimpangan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Jombang"**

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada pemaparan latar belakang sebelumnya, pertanyaan penelitian yang diajukan dalam studi ini adalah:

1. Adakah keterkaitan antara mutu aplikasi dan tingkat efektivitas kerja pegawai pada lembaga pendidikan dan kebudayaan di Kabupaten Jombang?
2. Apakah perbedaan kinerja karyawan di lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Kabupaten Jombang dipengaruhi oleh pelatihan?

3. Apakah pendampingan pengguna aplikasi *E-Office* mempengaruhi tingkat produktivitas pegawai di lingkungan lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Jombang?

1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah, penulis ingin mencapai tujuan penelitian berikut:

1. Untuk menemukan dan menjelaskan bagaimana kualitas aplikasi berdampak pada disparitas tingkat produktivitas pegawai di lingkungan lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Jombang
2. Untuk mengidentifikasi dan menguraikan dampak pelatihan terhadap disparitas tingkat produktivitas pegawai di lingkungan lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Jombang
3. Untuk mengetahui bagaimana pendampingan pengguna aplikasi E-Office berdampak pada ketimpangan tingkat produktivitas pegawai di lingkungan lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Jombang

1.4 Manfaat Penelitian

Salah satu keuntungan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat bagi mahasiswa Universitas Darul Ulum Jombang dan menambah penelitian ilmiah tentang SDM di Lembaga pemerintah daerah yang menangani sektor pendidikan dan budaya Jombang.

2. Manfaat Praktis

   Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan bahan pertimbangan atau dijadikan suatu pemikiran yang membangun tentang Kualitas Aplikasi, Pelatihan Dan Pendampingan Pengguna Aplikasi *E-Office* terhadap ketimpangan tingkat produktivitas pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Jombang