

BAB I

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu proses bantuan yang diberikan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu untuk memenuhi kebutuhan atau harapan secara intrapersonal dan terciptanya kepuasan. Upaya peningkatan pelayanan publik merupakan suatu rangkaian tindakan, strategi, dan program yang dirancang untuk memperbaiki kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dengan masyarakat.

Mengingat kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat belum memenuhi kebutuhan masyarakat, dalam arti kepuasan masyarakat masih rendah. Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian di era otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kantor gubernur merupakan wadah kegiatan dan aktivitas atau kegiatan dalam pemerintahan pusat setempat dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dan melayani kepentingan umum serta dapat berperan sebagai simbol filosofi, fungsional, teknis, monumental, serta memiliki fungsi keterbukaan yang menjadi cerminan kota atau provinsi tersebut.

Pada zaman sekarang ini upaya peningkatan pelayanan publik harus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terutama dibagian pelayanan administrasi. Pesatnya perkembangan teknologi pada saat sekarang ini dapat memudahkan suatu pekerjaan yang lebih cepat dan mudah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan yang sangat signifikan termasuk pada perubahan penyelenggaraan pemerintahan.

Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat sebagai institusi pelayanan publik, perlu beradaptasi dan berinovasi dengan perubahan dan perkembangan zaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk di mana

pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan, ketidakpastian penyelesaian.

Digitalisasi juga dapat mendorong pemberdayaan masyarakat berbasis teknologi informasi, mempercepat pertumbuhan, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Layanan publik harus menjadi lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat sebagai hasil dari digitalisasi, sehingga mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang baik.

Proses pemindahan data atau informasi dari format fisik ke dalam bentuk digital yang dapat ditangani oleh teknologi informasi dikenal sebagai digitalisasi. Pemerintah harus menggunakan media sosial, aplikasi seluler, dan situs web, di antara saluran online lainnya, untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan melakukan hal ini, masyarakat akan memiliki akses yang lebih mudah terhadap informasi dan layanan pemerintah sekaligus memperkuat sistem e-government. Oleh karena itu, digitalisasi sangat penting untuk kemajuan layanan publik dan peningkatan hubungan antara masyarakat dan pemerintah.

Digitalisasi menciptakan potensi untuk menghasilkan layanan baru dan kreatif yang dapat meningkatkan kehidupan manusia dan memungkinkan untuk menyimpan, memproses, dan bertukar data dengan lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, menggunakan ide digitalisasi dapat memberikan sejumlah keuntungan, termasuk meningkatkan produktivitas, memangkas biaya, dan meningkatkan kualitas layanan. Kesigapan pemerintah dalam mengupayakan transformasi digital di Indonesia ditunjukkan oleh beberapa faktor termasuk infrastruktur telekomunikasi yang memadai, populasi yang muda dan melek teknologi, peraturan perundang-undangan yang mendukung, dan ekosistem yang mendorong perubahan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik memilih judul

“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK DI ERA DIGITAL PADA KANTOR GUBERNUR PROVINSI SUMATERA BARAT”

2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan penulis bahas dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik di kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat melalui pemanfaatan teknologi digital?
2. Apa saja tantangan dan kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan teknologi digital untuk pelayanan administrasi publik pada kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat?

2.3 Tujuan kegiatan magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat melalui pemanfaatan teknologi digital.
2. Untuk mengetahui tantangan dan kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan teknologi digital untuk pelayanan administrasi publik pada Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat

2.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari kegiatan magang ini diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Instansi

Dapat membantu mengidentifikasi masalah yang terjadi secara spesifik dan memberikan solusi upaya peningkatan pelayanan publik bagian administrasi umum di era digital. Serta pelayanan publik yang lebih baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan reputasi kantor gubernur.

2. Bagi Penulis

Dapat mempersiapkan diri dalam dunia pekerjaan, memanfaatkan magang untuk menambah pengalaman, wawasan baru terkait dunia kerja dan mendalami praktik terbaik dalam bidang pelayanan publik bagian administrasi umum di era digital.

3. Bagi Universitas

Dapat digunakan sebagai study literatur dan memberikan manfaat yang sangat komprehensif bagi universitas terkait topik upaya peningkatan pelayanan administrasi umum di era digital. Dan sebagai bahan bacaan untuk adik tingkat dalam melaksanakan tugas akhir.

2.5 Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan dalam mendapatkan data ini adalah:

1. Studi literatur

Melakukan tinjauan pustaka mengenai upaya pelayanan administrasi umum di era digital, penggunaan teknologi yang relevan, efektif dan praktik terbaik di administrasi perkantoran.

2. Wawancara

Menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi lebih lanjut melalui sesi tanya jawab antara pihak pewawancara dengan narasumber, tentang praktik pelayanan administrasi umum di era digital dalam suatu instansi yaitu Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

3. Observasi

Observasi yaitu peninjauan langsung atau mensurvei secara langsung ke tempat dengan mengamati proses yang terjadi sehingga dapat menyimpulkan informasi yang ditemukan.

2.6 Tempat Dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang yang penulis laksanakan pada Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat Jl. Jendral Sudirman No. 51, Padang Pasir, Kec. Padang Barat., Kota Padang, Sumatera Barat 25129. Penulis melaksanakan kegiatan magang ini selama 2 bulan atau setara dengan 40 hari kerja.

2.7 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika, Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisi tentang tinjauan teori yang menjelaskan teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku yang menjadi pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat penulis.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bagian ini memberikan gambaran dari tempat magang pada Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat yang berisikan tentang sejarah, visi dan misi Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat, lokasi, dan struktur Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Bagian pembahasan ini merupakan hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada Bab I. Pembahasan ini harus menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pasti harus memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting di bagian ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada Bab I.

BAB V PENUTUP

Pada bagian penutupan ini berisikan kesimpulan dari hasil magang yang telah penulis laksanakan. Pada bagian ini kesimpulan harus disajikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian ini. Dan pada bagian ini memberikan saran yang baik bagi Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat untuk kedepannya. Dalam pemberian saran harus didasarkan atas data/hasil dari penelitian yang telah dilakukan.