

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan dan Pelatihan sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat baik dari kalangan anak-anak, remaja, maupun dewasa. Dimana kata Pendidikan dan Pelatihan tersebut sering digunakan oleh instansi-instansi pemerintahan. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan proses sistematis untuk meningkatkan, mengembangkan dan membentuk pegawai. Dimana pegawai mempelajari pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau perilaku terhadap tujuan pribadi dan organisasi sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 77 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja, disebutkan bahwa Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan unsur pendukung tugas Wali Kota di Bidang Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Selain itu berdasarkan Perda Kota Madiun Nomer 17 tahun 2018 tentang Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mendapatkan tugas tambahan mengelola Gedung Diklat. Pengelolaan Gedung Diklat Pemerintah Kota Madiun itu di ampu oleh Sekretariat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun khususnya di Sub Bag Umum dan Keuangan.

Berdasarkan evaluasi pada kegiatan pengelolaan Gedung Diklat khususnya dalam pemesanan atau booking fasilitas-fasilitas yang ada di Gedung Diklat selama ini masih menggunakan proses manual, dimana masih banyak menemui kendala dan kelemahan. Seperti pemesan harus datang khusus ke Gedung Diklat untuk mengecek jadwal dan menanyakan tarif fasilitas yang akan digunakan. Selain itu kesalahan administrasi pencatatan jadwal pemakaian fasilitas sangat mungkin terjadi kesalahan sehingga mengakibatkan terjadinya bentrok jadwal. Informasi besaran tarif fasilitas juga menjadi atensi dikarenakan belum tersosialisasikan secara baik.

Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan masyarakat perlu dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memperoleh layanan yang cepat, tepat dan mudah. Dalam melakukan pemesanan fasilitas-fasilitas Gedung Diklat, salah satunya dengan cara memberikan layanan yang berbasis digital. Sehubungan dengan

meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan Gedung Diklat, dan memudahkan bagi calon pengguna fasilitas Gedung Diklat dalam melakukan pemesanan/booking tempat.

E. Definisi Konsep

Berdasarkan evaluasi pada kegiatan pengelolaan Gedung Diklat khususnya dalam pemesanan atau booking fasilitas-fasilitas yang ada di Gedung Diklat selama ini masih manual, dimana masih banyak menemui kendala dan kelemahan. Seperti pemesan harus datang langsung ke Gedung Diklat untuk mengecek jadwal dan menanyakan tarif fasilitas yang akan digunakan. Selain itu adanya human eror berupa kesalahan administrasi pencatatan jadwal pemakaian gedung, sehingga mengakibatkan terjadinya bentrok jadwal. Informasi besaran tarif fasilitas juga menjadikan atensi dikarenakan belum tersosialisasikan secara baik.

Saat ini pemanfaatan teknologi dalam pelayanan masyarakat perlu dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam memperoleh layanan yang cepat, tepat dan mudah yang dituangkan dalam layanan yang berbasis digital. Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka diperlukan Sistem Informasi Pemesanan Gedung Diklat secara digital melalui web Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun.

F. Kajian Teori

Di era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*.

Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud (Dwiyanto, 2011:181) bahwa birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan, mempermudah interaksi dengan masyarakat, dan mendorong akuntabilitas serta transparansi penyelenggara pelayanan publik.

Pada dasarnya, sudah ada inovasi kegiatan pemerintahan berbasis teknologi yang selanjutnya disebut dengan *e-government*. Secara istilah, *e-government* berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *Electronic Government* yang artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Sedangkan menurut ahli, *e-government* adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan (Forman, 2005).

Sehingga tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi, transparansi, kenyamanan, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Adapun produknya dapat disebut dengan pelayanan berbasis elektronik (*e-service*), seperti contoh KTP Elektronik serta sistem pelayanan instansi yang berbasis *online*, seperti E-Kelurahan, BPJSTKU *Mobile*, *Mobile* JKN, dan sebagainya.

Pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan tentang asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang sangat berkaitan dengan penerapan *e-government*, terutama dalam perwujudan asas huruf f, yaitu partisipatif, huruf h tentang keterbukaan, huruf I tentang akuntabilitas, huruf k, yaitu ketepatan waktu, dan huruf l tentang kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Kemudian, merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional dan ayat (4) dijelaskan bahwa Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dipahami bahwa dengan dilaksanakannya *e-government* akan mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, pengawas pelayanan publik seperti Ombudsman Republik Indonesia maupun perwakilan akan lebih mudah dalam proses pengawasannya. Misalnya, dengan adanya pengelolaan pengaduan yang berbasis *online* sehingga

masyarakat mudah mengakses dan Ombudsman Republik Indonesia dapat mengawasinya.

Selanjutnya berdasarkan aturan *e-Government* diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *e-Government* untuk mendukung *good governance* (termasuk transparansi dan akuntabilitas publik) dan mempercepat proses demokrasi. Kemudian, untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas publik juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Adapun dalam program prioritas, *e-government* merupakan salah satu sektor prioritas Pembangunan Pitalebar Indonesia sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2014 tentang Rencana Pitalebar Indonesia 2014-2019. Pada Pasal 7 dicantumkan prioritas pembangunan Pitalebar Indonesia pada lima sektor, seperti e-Pemerintahan, e-Kesehatan, e-Pendidikan, e-Logistik dan e-Pengadaan. Sehingga terlihat jelas bahwa *e-government* sudah menjadi hal yang penting untuk diterapkan di berbagai bidang pemerintahan.

Adapun manfaat *e-government*, yaitu pertama mengurangi biaya, alasannya karena melalui sistem *online*, maka biaya administrasi dan sebagainya akan berkurang. Kedua, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melihat sejauh mana kegiatan pemerintah sudah dilakukan. Ketiga, meningkatkan pelayanan publik karena masyarakat akan lebih mudah mengakses (keterbukaan informasi dan partisipasi) pelayanan publik tanpa harus secara fisik datang ke kantor instansi pemerintah tertentu.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat dipahami bahwa *e-government* sangat penting diterapkan pada kondisi saat ini. Namun, hal tersebut harus didukung dengan beberapa hal, yaitu pertama, komitmen pemimpin, hal ini sangat penting untuk mendukung setiap proses dan kegiatan pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Hal tersebut karena pemimpin atau dalam hal ini penyelenggara ataupun pelaksana layanan publik dapat berkomitmen dan mengambil keputusan untuk memberikan pelayanan publik yang prima dengan menerapkan *e-government*. Kedua, sarana dan prasarana, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi penting karena tanpa hal tersebut, maka pelayanan berbasis elektronik akan sulit terwujud.

Adapun sarana dan prasarana tersebut adalah ketersediaan komputer/laptop, jaringan internet, dan sebagainya. Ketiga, sumber daya manusia, apabila komitmen pemimpin dan sarana prasarana sudah memadai, namun sumber daya manusia yang dapat mengeksekusi pelayanan berbasis elektronik tidak ada, maka hal tersebut akan sulit terwujud. Sehingga dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (pegawai instansi dan sebagainya) diperlukan dalam proses pelaksanaan *e-government*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah strategi mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna data lebih mendalam, seperti mengapa realitas itu terjadi, motif-motif pelaku sosial, latar belakang yang mempengaruhi motif, serta pengaruh konteks-konteks lain .

Sama seperti riset, strategi deskriptif kualitatif bersifat induktif sehingga peran data lebih penting daripada teori. Artinya, periset berupaya menggali sebanyak mungkin data sejak awal tanpa didahului keharusan merumuskan teori-teori sebagai landasan mencari data. Tetapi, pengetahuan teoritis bukan sama sekali tidak ada. Teori digunakan periset sebagai asumsi-asumsi awal (proposisi-proposisi awal atau asumsi-asumsi awal atau jawaban-jawaban awal) tentang masalah yang diriset.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Pada penelitian ini, lokasi yang digunakan adalah Gedung Diklat Pemerintah Kota Madiun yang beralamatkan di Jalan Duku No. 1 Kota Madiun.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan sebuah data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan sebuah data, diantaranya:

3.1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset-seseorang yang berharap mendapatkan informasi dan informan-seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek . Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini merupakan salah satu metode pengumpulan data pada riset kualitatif.

3.2 Dokumentasi

Metode dokumen bisa digunakan dalam riset kuantitatif dan kualitatif. Riset historis yang bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif, framing, semiotik, analisis wacana, analisis isi kualitatif menggunakan dokumentasi sebagai metodenya. Jenis-jenis dokumentasi antara lain, berita media massa, buku teks, tulisan prasasti, peraturan hukum, status Facebook, cuitan Twitter, chatting, program te levisi, film, video di Youtube, iklan, majalah, laporan polisi, memo, surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu, atau website. Metode observasi, kuesioner atau wawancara sering dilengkapi dengan kegiatan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data.

Berikut beberapa kriteria yang dibuat oleh penulis:

- a. Orang- orang yang memiliki wewenang, tanggungung jawab dan otoritas dalam pemesanan Gedung Diklat;
- b. Orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan pemesanan Gedung Diklat.

Dari kedua kriteria tersebut, penulis menentukan subjek penelitian sebagai berikut:

- a. Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun
- b. Petugas Administrasi pengelolaan Gedung diklat
- c. Pengguna Gedung Diklat (Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal)

Ketiga subjek penelitian tersebut mengarahkan penulis pada beberapa informan penelitian yang dapat membantu dalam proses pengumpulan data. Berikut ini beberapa informan dalam penelitian:

- a. Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Madiun (ABIED NUROL MIQDAR A.)
 - b. Petugas Administrasi pengelolaan Gedung Diklat (BUDI CAHYONO)
 - c. Pengguna Gedung Diklat (Perangkat Daerah dan Instansi Vertikal)
4. Keabsahan data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas penelitian ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut . Dalam menetapkan keabsahan data (trustworthiness) diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan ini didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data disebut triangulasi. Norman K. Denzim membedakan empat macam triangulasi, diantaranya: triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi waktu, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori yang kelimanya merupakan bagian dari teknik pemeriksaan. Disini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

4.1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, keatasan yang menguasai, dan ke teman kerja merupakan kelompok kerja sama. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana yang berbeda, dan

mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang valid.

4.2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya Metode Penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara dan observasi yang melibatkan instansi yang bersangkutan dan data yang diperoleh dari Lembaga tersebut sehingga dapat disimpulkan apakah data dan hasil observasi berkaitan sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses untuk mencari serta menyusun secara sistematis data-data yang didapatkan berupa hasil dari wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi yang didapatkan saat melakukan penelitian. Analisis data dilakukan dengan cara mengelompokkan data-data yang diperoleh kedalam beberapa kategori sampai membuat kesimpulan yang memudahkan untuk dipahami baik bagi peneliti maupun orang lain . Menurut Miles dan Huberman memaparkan bahwa dalam menganalisis data terdapat empat tahap pelaksanaan, yaitu sebagai berikut:

5.1. Reduksi Data

(Miles dan Huberman, 1984) menjelaskan bahwa reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung. Jadi reduksi data adalah lebih memfokuskan, menyederhanakan,

memindahkan data mentah ke dalam bentuk yang lebih mudah dikelola.

5.2. Penyajian Data

Setelah data direduksi langkah berikutnya yang akan dilakukan penulis adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk: bagan, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sebagainya. (Miles dan Huberman, 1984) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, display data dapat juga berupa grafik, matriks, network (jejaring kerja) .

5.3. Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Menurut Miles dan Huberman langkah yang ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang kuat, valid serta konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.