**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi ini telah memaksa organisasi pemerintah untuk melakukan transformasi besar-besaran agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Secara global penggunaan teknologi informasi dalam kehidupan masyarakat sudah menjadi kebutuhan utama dalam mengembangkan suatu masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi komunikasi dan informasi saat ini telah begitu pesat, sehingga menempatkan suatu bangsa pada kedudukan sejauh mana bangsa tersebut maju didasarkan atas seberapa jauh bangsa itu menguasai kedua bidang tersebut di atas. Bangsa Indonesia merupakan salah satu bangsa yang hidup dalam lingkungan global, maka mau tidak mau juga harus terlibat dalam maju mundurnya penguasaan Iptek, khususnya untuk kepentingan bangsa sendiri. Untuk mencapai maksud tersebut pemerintah menuangkannya dalam salah satu bentuk dari tujuan dan arah Pembangunan Nasional, yaitu sektor/bidang iptek.

Pesatnya perkembangan zaman dan teknologi saat ini juga sangat menuntut perusahaan atau instansi untuk memiliki sumber daya dalam bentuk pengetahuan maupun teknologi yang memadai. Hal tersebut menyebabkan kelangsungan hidup dari sebuah perusahaan sangat tergantung kepada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap perubahan dan persaingan tersebut secara efektif karena keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh faktor-faktor produksi, teknologi dan juga kinerja yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Teknologi informasi menurut *Information Technology Association of America* (ITAA) (1987) dalam Sutarman (2009: 97) merupakan suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan, atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan, dan memperoleh informasi secara aman, sehingga teknologi informasi itu sendiri dalam berbagai aspek kegiatan perusahaan dapat dipahami sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer sehingga dapat mempermudah dan mempercepat kegiatan dari para karyawan. Hal tersebut dikarenakan teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Namun pada suatu perusahaan atau instansi seringkali ditemui banyak masalah yang pada akhirnya menyebabkan kurang optimalnya kinerja pelayanan yang diberikan karyawan atau pegawai kepada suatu masyarakat, baik yang disebabkan oleh ketidaksiapan dan ketidakmampuan beradaptasi dengan kemajuan teknologi maupun yang disebabkan oleh kurang baiknya hasil kerja dari sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Maka dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang berkembang dengan sangat pesat pada saat ini menuntut pula terjadinya proses pembagian informasi itu sendiri khususnya *sharing knowledge* yang efektif. Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel, merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik.

Oleh itu, perlu melakukan penyempurnaan sistem pelayanan publik yang menyangkut perbaikan metoda dan prosedur pelayanan publik. Penerapan dan pengembangan teknologi informasi (TI) dapat membantu memfasilitasi terhadap harapan tersebut di atas. Pelayanan publik yang prima ke depan bukan sekedar mengikuti trend global melainkan merupakan suatu langkah strategis di dalam upaya meningkatkan akses dan mutu layanan kepada masyarakat. Secara internal kelembagaan penerapan dan pengembangan TI menjadi tulang punggung sistem tata kelola pemerintahan menuju *good governance* yang transparan dan akuntabel. Efisiensi akan banyak dicapai melalui pemanfaatan TI tanpa harus merusak nilai-nilai kemanusiaan. Justru sistem TI yang dikembangkan harus mampu mengangkat harkat dan nilai-nilai kemanusiaan dengan terciptanya layanan publik yang lebih bermutu dan efisien, sehingga dapat memenuhi kebutuhan manusia di dalam zaman global dan kompetitif ini.

Teknologi informasi yang dikembangkan harus menuju terwujudnya sistem terpadu yang dapat membangun konektivitas antar komponen yang ada sehingga menjadi lebih dinamis dan lincah bergerak dalam mengadakan komunikasi guna memperoleh dan meraih peluang-peluang yang ada untuk pengembangan karakter di Indonesia. Sudah barang tentu semua ini harus diikuti oleh kesiapan seluruh komponen sumber daya manusia baik dalam cara berpikir, orientasi perilaku, sikap dan sistem nilai yang mendukung pemanfaatan teknologi informasi untuk kemaslahatan manusia serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau instansi kepada masyarakat.

Pelayan publik yang prima merupakan sumber kemajuan bangsa yang sangat menentukan daya saing bangsa, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus-menerus ditingkatkan mutunya. Fakta saat ini menunjukkan bahwa faktor kesenjangan pelayanan publik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan mutu layanan. Kesenjangan mutu layanan tersebut selain disebabkan karena faktor sarana dan prasarana yang belum memadai, sumberdaya manusia yang masih terbatas dan juga manajemen sistem layanan publik yang belum terpadu. Dalam kaitannya dengan faktor tersebut di atas, penggunaan dan pemanfaatan TI sebagai daya penggerak layanan publik masih dirasakan amat rendah. Walaupun sebagian institusi/lembaga di Indonesia sudah memanfaatkan TI, terutama dalam manajemen layanan, tetapi masih dalam lingkup yang terbatas. Ketertinggalannya dalam pendayagunaan TI merupakan isu penting dalam kebijakan pembangunan Indonesia.

Ketidak efisienan suatu pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dari berbagai instansi atau perusahaan salah satunya dikarenakan minimnya pengetahuan pegawai atau karyawan tentang penggunaan teknologi informasi seerta kurangnya fasilitas yang berbasis informasi teknologi yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah dan mempercepat proses kerja yang dilakukannya. Sehingga saat ini kerapkali terjadi ketidakpuasan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan ketika melakukan pengurusan di berbagai kantor maupun suatu perusahaan.

Penerapan dan pengembangan aplikasi terknologi informasi yang tepat dalam layanan publik merupakan salah satu faktor kunci penting untuk mengejar ketertinggalan dunia pendidikan dan kualitas sumber daya manusia (SDM) khusuya instansi-instansi atau perusahaan yang ada di kota Makassar ini. Berbagai keadaan menunjukkan bahwa masih banyak instansi di Kota Makassar belum mampu mendayagunakan potensi teknologi informasi secara baik, dan oleh karena itu perusahaan atau instansi yang ada saat ini terancam *digital divide* (kesenjangan digital) yang semakin tertinggal terhadap perusahaan-perusahaan yang sudah maju.

Penerapan teknologi informasi khususnya pada PT.Pos Indonesia Kota Makassar yang sebenarnya sudah mengalami banyak kemajuan. Namun jika dilihat dari keadaan dilapangan sampai dengan saat ini, masih terjadi beberapa masalah dan kekurangan. Mulai dari kurangnya dukungan manajemen dalam pengembangan infrastruktur teknologi informasi, lamanya proses pengimputan data pada saat orang ingin mengirim barang atau mengambil kiriman, Sistem Informasi Manajemen PT.Pos Indonesia Kota Makassar yang masih bermasalah dan kurang maksimal dalam operasionalnya dikarenakan masih banyaknya kesalahan-kesalahan pengoperasian transaksi dan komunikasi antar unit dalam implementasi sistem informasi manajemen berbasis teknologi informasi. Selain itu dari pengamatan yang dilakukan peneliti, ditemukan masih banyaknya keluhan seperti kurangnya keramahan pegawai, kurangnya kecepatan dalam memberikan pelayanan administrasi maupun sikap pelayanan yang kurang nyaman membuat berbagai evaluasi terus dilakukan. Jika dievaluasi, hal ini tentu sangat menggangu dan merugikan bagi PT.Pos Indonesia Kota Makassar, mulai dari proses efektifitas kinerja pegawai yang kurang efisien, fleksibel dan kurang tepat waktu, kurangnya penyediaan informasi yang akurat, tepat dan cepat untuk masyarakat.

Dari berbagai kesenjangan yang tejadi saat ini mengenai teknologi informasi terhadap suatu pelayanan publik, maka untuk mengkaji dan meneliti secara dalam tentang “pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PT. Pos Indonesia Kota Makassar”.

1. **Rumusan Masalah**

Sebagaimana diuraikan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Pos Indonesia Kota Makassar”.

1. **Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah memperoleh gambaran tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada PT. Pos Indonesia Kota Makassar.

1. **Manfaat Hasil Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis**
   1. Sebagai sumbangan yang dapat memperluas pengetahuan pada umumnya khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara.
   2. Sebagai bahan informasi dan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam skala yang lebih luas dan kompleks dalam hubungan dengan masalah ini.
2. **Manfaat Praktis**
   1. Sebagai sumbangan pemikiran kepada pemeirntah kota Makassar serta pimpinan PT. Pos Indonesia Kota Makassardalam meningkatkan pelayanan publik secara efisien dan efektif.
   2. Sebagai masukan kepada pegawai yang berada dalam suatu instansi untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi yang ada guna mencapai keefektivitasnya suatu pekerjaan.