

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia yang semakin maju di era teknologi seperti sekarang ini tidak terlepas dari meningkatnya kebutuhan publik akan informasi dan layanan yang disediakan oleh pemerintah. Globalisasi adalah fenomena di mana negara-negara secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan sebelumnya. Dalam hal ini kemajuan pada teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang secara cepat sehingga memungkinkan diterapkannya cara-cara yang lebih efisien dan efektif untuk produksi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa dalam sektor pemerintah yang lekat dengan istilah pelayanan publik.

PT. ASABRI (Persero) sebagai perusahaan BUMN yang mengemban amanah Pemerintah untuk mengelola manfaat asuransi sosial bagi prajurit TNI, Polri, PNS, Kemhan, dan PNS Polri, PT. ASABRI (Persero) memiliki 33 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Asabri senantiasa hadir untuk memberikan kontribusi penuh demi mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan mengembangkan teknologi terbarukan. Demi 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. Sama seperti pemerintah dan BUMN lain, PT. ASABRI (Persero) sudah menerapkan *e-government* untuk meningkatkan kinerja pegawai dan perusahaan. Perkembangan teknologi yang semakin canggih menuntut pemerintah memberikan pelayanan tidak terpaku pada cara tradisional.

Di era globalisasi ini tidak terlepas dari peranan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM dituntut untuk memiliki keahlian dan keterampilan agar siap bersaing dalam perkembangan dunia yang semakin pesat. Dengan adanya kualitas layanan suatu organisasi memegang peranan penting karena dapat mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas layanan yang diciptakan kepuasan pelanggan akan membangkitkan kembali loyalitas pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas layanan diperlukan suatu evaluasi atau pengukuran untuk menilai efektivitas organisasi dalam

menyediakan layanan kepada langganan, pelayanan itu bisa ditingkatkan dengan pemanfaatan teknologi *e-government* secara maksimal meskipun dengan sumber daya yang seadanya.

*E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dalam mengatasi hal tersebut maka pemerintah memberlakukan Instruksi Presiden Republik Indonesia Dengan melalui proses transformasi *e-government* dapat mengoptimalkan dan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk menyediakan akses dengan memperluas informasi dan layanan yang menjadi tuntunan publik.

Pemanfaatan atau pengembangan *e-government* merupakan upaya yang dilakukan dalam rangka mencapai *good government*, yang menurut Bank Dunia didefinisikan sebagai layanan publik yang efisien, sistem pengadilan yang dapat diandalkan, serta pemerintahan yang bertanggung jawab kepada publik. Kaitannya dalam perwujudan pelayanan publik yang *good governance*, pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tidak tertinggal. Oleh karena itu pemanfaatan potensi TIK dalam meningkatkan kemampuan untuk mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan layanan yang berkualitas kepada publik dapat memanfaatkan informasi dan peluang menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan teknologi informasi yang disebut *e-government*.

Dengan adanya pemanfaatan peranan *e-government* pada 5 Juni 2020. PT. ASABRI (Persero) resmi meluncurkan ASABRI Mobile Aplikasi untuk para pesertanya. Acara peluncuran dilakukan di Kantor Pusat ASABRI (Persero) dengan tetap menerapkan protokol pencegahan Covid-19. Sebagai pengemban amanat pada peraturan perundang-undangan tentang Asuransi Sosial dan Pembayaran Pensiun, PT. ASABRI terus berupaya meningkatkan pelayanan kepada pesertanya di era digitalisasi dengan menyediakan Aplikasi ASABRI Mobile dan memberikan Versi Baru Aplikasi ASABRI Mobile untuk kemudahan layanan dalam genggam. Oleh karena itu Asabri menyediakan platform berbasis digital untuk memudahkan pesertanya dalam mencari informasi tentang Asabri lebih efisien, cepat dan nyaman.

Peserta Asabri yang terdiri dari Prajurit TNI, Anggota Polri dan Pegawai ASN Kemhan/Polri baik masih aktif maupun sudah pensiun. Oleh karena itu kemudahan dalam membantu pelayanan peserta terutama yang sudah pensiun di kalangan orang tua yang sudah lanjut usia untuk mengajukan haknya lebih cepat dalam proses hak pensiun peserta tersebut. Tetapi untuk orang tua juga memiliki keterbatasan dan mungkin akan kesulitan dalam menetapkan aturan dimana tidak memahami internet, jaringan media sosial. Sehingga perlu memahami cara dan dibantu oleh keluarga atau orang lain. Hambatan ini untuk di era internet orang tua yang lanjut usia harus mempelajari media sosial Peranan *e-government* dari segi manfaat yang didapat setelah menerapkan sistem pelayanan berbasis *e-government*. Dalam mewujudkan *Good Governmennt* merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif dalam memberikan informasi. Secara realistis, peranan *e-government* dari satu pemerintahan dengan pemerintahan yang lain tidaklah sama. Masing-masing memiliki kecepatan dalam menerapkan *e-government* berbeda-beda.

Apalagi dimasa pandemi Covid-19 ini, peran pelayanan peserta sangat perlu diperhatikan dalam menjaga keamanan protokol kesehatan serta dapat memberikan kenyamanan dan kepercayaan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta. Maka dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan cara ataupun strategi yang dapat dilakukan serta diterapkan agar peserta tidak merasa takut ataupun ragu dengan pelayanan yang diberikan pada saat Pandemi Covid-19 ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengetahui serta memahami peranan *e-government* dalam pelayanan publik sehingga judul dari Tugas Akhir yang diteliti adalah **“PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI PT. ASABRI (PERSERO) KANTOR CABANG BANDUNG DIMASA PANDEMI COVID-19”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah bahwa PT. ASABRI (Persero) Bandung. Melihat hal tersebut, secara praktiknya peranan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Cabang Bandung sudah baik dan mengikuti segala prosedur yang ada sesuai

dengan arahan Kantor Pusat. Namun masih ada beberapa hal kekurangan dalam meningkatkan penerapan digitalisasi tersebut.

1. Bagaimana peranan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan terhadap peserta dimasa Pandemi Covid-19?
2. Hambatan-hambatan yang terjadi dalam peranan *e-government* dalam mewujudkan pelayanan peserta?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah peranan *e-government* di PT. ASABRI (Persero) Kantor Cabang Bandung bisa memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap peserta selama masa pandemi Covid-19?
2. Hambatan-hambatan apa yang menjadi tantangan pemahaman peserta dalam menggunakan digital?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengumpulkan data, mengolah, memahami dan menyimpulkan peranan *e-government* mengenai pelaksanaan dalam mewujudkan pelayanan peserta dimasa pandemi covid-19.

Adapun tujuan penelitian ini, untuk mengetahui dan memahami

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui peranan PT. ASABRI (Persero) dalam memberikan pelayanan peserta di Kantor Cabang Bandung selama masa pandemi Covid-19
2. Untuk mengetahui peranan e-government yang menghambat pelaksanaan pelayanan di PT. ASABRI (Persero) Kantor Cabang Bandung dimasa Pandemi Covid-19.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan dibidang pelayanan yang didalamnya terdapat suatu produk dari pelayanan yang ditawarkan sebuah perusahaan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk mengadakan studi perbandingan antara pengetahuan teoritis yang diterima selama masa perkuliahan. Selain itu, dapat memberikan pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan serta pola pikir dalam menganalisa hubungan kualitas pelayanan perusahaan yang bergerak dibidang Asuransi sosial. ASABRI diamanahkan untuk memberikan perlindungan bagi Prajurit TNI, Anggota Polri dan PNS Kemhan/Polri.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan masukan dan bahan koreksi bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan pengembangan penerapan *e-government* terhadap kualitas pelayanan kepada peserta sehingga dapat dijadikan upaya untuk meningkatkan performanya.

#### **3. Bagi Pembaca**

Diharapkan dapat menjadi sarana informasi dan pengetahuan serta menjadi bahan referensi, khususnya yang terkait dengan sistem pelayanan dalam peranan *e-government* di masa Pandemi Covid-19.

## 1.6 Landasan Teori

### 1.6.1 Pengertian E-government

Menurut Wibawa (2009:113) dalam (Widya Ganeswara 2019:14), *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *Wide Area Network* (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut Indrajit 2002:36 dalam (Riadi, 2020). Menyatakan bahwa *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif.

Pengertian lain disampaikan oleh Hartono (2010:37) dalam (Nugraha, 2018) *e-government* merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*Information, Communication and Technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada warganya.

Berdasarkan definisi diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *e-government* adalah penggunaan pelayanan publik berbasis teknologi yang dapat memberikan dampak positif bagi penyelenggara pemerintah.

### 1.6.2 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Fitria & Sitabuana (2022:59) Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan yang bertugas memenuhi kebutuhan setiap warga negara atas pelayanan barang, jasa, dan/pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Sunantra & Pananragi (2021:25) pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik atau dengan membiayai pemberian layanan swasta).

Menurut Lusiana dkk (2019:88) bahwa pelayanan publik berkaitan dengan penyelenggaraan jasa-jasa publik, urusan- urusan publik serta pelayanan publik

yang adil. Pelayanan publik perlu disesuaikan dengan kepentingan dan kebutuhan yang publik inginkan.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia yang berupa hak, barang, dan jasa.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian Dan Metode Yang Digunakan**

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian memberikan panduan berpikir dalam penelitian, sehingga penelitian berjalan efektif dan sistematis. Metode penelitian digunakan untuk memandu peneliti tentang urutan-urutan bagaimana penelitian dilakukan, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif karena pada penelitian ini peneliti tidak membuat variable pada sampel yang lain, mampu mencari hubungan antara variable melainkan hanya menjabarkan hasil penelitian melalui kalimat-kalimat deskriptif.

### **1.6.2 Jenis Dan Sumber Data Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat dua tipe yang mendukung, yaitu:

#### **1. Primer**

Ialah data jenis ini yang telah dikumpulkan langsung dari tempat penelitian. Sumber datanya dari hasil wawancara dengan pihak yang ada di PT. ASABRI (Persero) Cabang Bandung.

#### **2. Sekunder**

Sumber informasi sekunder ini mengacu terhadap hasil riset dokumen yang sudah dimiliki di PT. ASABRI (Persero) Cabang Bandung.

### **1.6.3 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi (*Observation*)**

Dalam proses penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara observasi partisipasi pasif artinya penulis melakukan penelitian secara langsung di instansi terkait tetapi tidak terlibat dalam kegiatan instansi tersebut.

## 2. Wawancara

Penulis melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pihak yang berkaitan untuk menanyakan hal-hal yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

## 3. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Dengan membandingkan data yang diperoleh dari perusahaan dengan teori yang digali dari literature dan berbagai kumpulan bahan kuliah dengan permasalahan yang sesuai dan dapat penulis jadikan pedoman dalam penulisan Tugas Akhir ini.

## **1.8. Tempat dan waktu penelitian**

### **1.8.1 Tempat Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian dilaksanakan di PT. ASABRI (Persero) Kantor Cabang Bandung. Alamat perusahaan Jl. Citarum No.6 Bandung.



